

Conditions Générales de Vente (CGV)

En vigueur au date 01.10.2024



PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Ventes (CGV) sont conclues entre la micro-entreprise **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** dénommé le "Prestataire", inscrite sous le N° de SIRET 93370966900016 domiciliée 179F chemin des Prés-Tiers 01220 DIVONNE-LES BAINS, et toute personne souhaitant bénéficier d'un Service dudit Prestataire, ci-après dénommées le « Client ».

La lecture attentive et l'acceptation de ces CGV (Conditions Générales de Vente) sont une obligation avant toute réservation de prestations de services.

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve à toutes les prestations proposées par **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman**, quel que soit le mode de réservation : téléphone (+33 6 08 68 14 39), courriel (contact@nature-et-sens-leman.com), directement au cabinet ou sur le site mon pro du bien-être ou encore au domicile du client.

Le site <https://www.nature-et-sens-leman.com> et le cabinet **Nature&Sens Léman** appartiennent à :

- **Christel MARKOV (EI)**, microentreprise enregistrée sous le numéro de SIREN 933 709 669
- domiciliée 179F chemin des Prés-Tiers 01220 DIVONNE-LES BAINS
- <https://www.nature-et-sens-leman.com>
- adresse courriel : contact@nature-et-sens-leman.com
- téléphone : (+33) 6 08 68 14 39
- TVA non-applicable en vertu de l'article 293B du CGI

Le client certifie avoir pris connaissance des présentes CGV avant d'avoir effectué une réservation. En prenant rendez-vous, le client certifie être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises, et accepte les présentes CGV sans restriction ni réserve. La réalisation de la prestation vaut acceptation des CGV.

Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales.

ARTICLE 1 : CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent lors de l'achat de prestations de services proposés par **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman**.

Les CGV sont disponibles sur le site <https://www.nature-et-sens-leman.com>, au cabinet ou lors de rendez-vous au domicile. Elles seront envoyées au client par courriel, sur simple demande écrite envoyée par courriel à contact@nature-et-sens-leman.com.

Tout achat, commande, réservation de rendez-vous en ligne, au cabinet, au domicile du client ou par téléphone implique l'adhésion sans réserve aux présentes CGV. Le client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant son achat. L'achat ou la passation de commande et la réservation vaut acceptation des CGV.

ARTICLE 2 : INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

2-1 Caractéristiques des services proposés

Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman, propose des consultations de naturopathie, de réflexologie et de drainage lymphatique au cabinet situé 179F Chemin des Prés-Tiers, 01220 Divonne-les-Bains ou au domicile du client et en visioconférence.

Le cabinet est situé au deuxième étage sans ascenseur. Les personnes à mobilité réduite ou ne pouvant pas monter les escaliers doivent le communiquer à l'avance par téléphone ou email à **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** afin de proposer la meilleure prestation possible.

La description détaillée de chaque prestation se trouve sur le site <https://www.nature-et-sens-leman.com>

La prestation est fournie en langue française.

Le détail des prestations :

- **1^{er} RDV en naturopathie** : il se déroule au cabinet (adresse ci-dessus) ou en téléconsultation sur la plateforme Google Meet ou au domicile du client. Il dure environ 1h30 et permet de faire un bilan d'hygiène vitale afin de déterminer un programme personnalisé qui lui sera remis par mail sous 48h à 72h (jours ouvrés) après la consultation.
- **RDV de suivi en naturopathie** : Le RDV de suivi en naturopathie se déroule dans les mêmes conditions mais dure moins longtemps (environ 1h). Christel Markov EI fera le point suite au premier RDV et ajustera le protocole en fonction du RDV précédent.
- **Séance de réflexologie** : elle se déroule au cabinet de Divonne ou au domicile du client en fonction de son choix. La séance dure 1h et commence par un temps d'échange de **15 à 20 min** pour adapter au mieux le protocole par rapport à la demande du client. Ce temps d'échange peut être plus long lors de la première séance. Le temps de massage est de **40 à 45min**. La réflexologie sera pratiquée sur les pieds avec de l'huile et pourra être complétée par des points sur d'autres endroits du corps comme les mains, le crâne ... (en accord avec le client au moment du bilan). Ce massage nécessite seulement un accès aux pieds nus, aucun besoin de se dévêtir. **Pour le 1^{er} RDV**, le temps de massage est un peu plus court que les suivants, le temps que j'apprenne à connaître le client et pour pouvoir adapter un protocole personnalisé. En cas de non déclaration de la part du client d'une pathologie, d'une allergie ou de la prise de médicaments suite à la présentation des contre-indications, **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** se décharge de toute responsabilité en cas de réaction cutanée ou d'autres effets secondaires post séance.
- **Séance de Massage Energétique Drainant (MED)** : le massage dure 1H15 sur table + 15 minutes de temps d'échange avant et après le massage. Les zones massées sont

le ventre et les jambes ainsi qu'une stimulation des ganglions lymphatiques en début de séance au niveau des clavicules et des aisselles. Lors du massage le client conserve ses sous-vêtements. Il est important d'avoir des sous-vêtements confortables, qui n'entravent pas le massage. Des taches d'huile pourraient être faites sur les sous-vêtements, merci d'en prendre note. Durant tout le massage les zones de pudeur seront couvertes afin de respecter l'intimité du client. **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** utilise de l'huile végétale biologique.

- **CONDITIONS SPECIALES POUR LES RDV A DOMICILE : Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman se réserve le droit de ne pas accepter une réservation si les conditions d'accès du domicile du client sont trop difficiles. En effet, les RDV de Réflexologie et de drainage Lymphatique nécessite une table de massage qu'il n'est pas possible de transporter que sur une petite distance. De plus un parking gratuit à proximité doit être disponible.**

Les accompagnements proposés permettent un mieux-être global. Ils s'adressent à toutes personnes désireuses d'améliorer son hygiène de vie à travers des outils naturels dans un but préventif, pour corriger les déséquilibres installés ou pour soutenir une pathologie existante **en complément d'un suivi médical.**

Les séances de naturopathie, de réflexologie plantaire et de Massage Energétique Drainant (MED) ne remplacent pas une consultation médicale.

Dans le cas de personnes mineures, la présence du représentant légal est obligatoire.

Contre-indications :

- En tant que naturopathe voici ce que **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** n'accompagne pas et ne fait pas :
 - urgence vitale, urgence dentaire, gynécologique
 - affection bactérienne et ou virale qui nécessite des soins immédiats
 - accompagner des personnes ayant des troubles psychiatriques graves
 - les personnes voulant arrêter leur traitement médical
 - analyser une prise de sang, des radios, irm, etc.
 - émettre un diagnostic
 - émettre une prescription médicale
- **Contre-indications Réflexologie Plantaire Energétique chinoise :**
 - grossesse ou projet de grossesse
 - pathologie cardiaques non stabilisées
 - risque de phlébite
 - épilepsie
 - diabète non stabilisé
 - troubles psychiatriques
 - cancer
 - intervention chirurgicale datant de moins de 3 mois
 - vaccination datant de moins de 15 jours
- **Contre-indications Massage Energétique Drainant (MED) :**
 - Infection en phase aiguë (grippe, fièvre, éruption cutanée, gonflements anormaux, etc.)
 - Tuberculose
 - Tumeurs malignes
 - Lymphome

- Cancer
- Thrombose et phlébite récente
- Premier trimestre de grossesse (protocole adapté pour les femmes enceintes)
- Un avis médical peut être demandé en cas d'insuffisance rénale, d'hypertension ou d'hyperthyroïdie.
- Maladie ou problème cardiaque (avis du médecin)

2-2 Réserveation d'une prestation

La réserveation d'une prestation se fait :

- Soit sur le site de <https://www.nature-et-sens-leman.com> qui redirige automatiquement sur la page praticien de mon pro du bien-être de Christel MARKOV
- Soit sur le site de réserveation, à la page dédiée à Christel MARKOV (EI) Nature&SensLéman :
<https://www.monprodubienetre.fr/professionnel/naturopathe/auvergne-rhone-alpes/divonne-les-bains/1267-christel-markov?rdv=1>
- Soit après avoir convenu directement avec Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman (par téléphone : (+33) 6 08 68 14 39 ou email contact@nature-et-sens-leman.com) du jour et de l'heure du rendez-vous. Un email de confirmation via la plateforme <https://www.monprodubienetre.fr/> sera envoyé au client. Le client est invité à consulter ces spams en cas de non réception d'email de confirmation.

Avant le 1er RDV, le prestataire donnera à un accès au client à son espace personnel (<https://moncomptechez-christel.la-boite-naturo.com>) afin qu'il puisse donner son consentement pour les présentes CGV et la Politique de confidentialité.

Le client s'engage à :

- Bénéficier d'un accès Internet pour les consultations en ligne.
- Fournir toutes les éléments requis pour valider la réserveation, au plus tard 24h avant la séance, sous peine de voir son rendez-vous annulé.
 - Coordonnées
 - Consentement aux CGV et Politique de protection de données
 - 1ère séance de Naturopathie : questionnaire complété
 - 1ère séance de Réflexologie : consentement pour « les Informations préalables » et « questionnaire préalable à une séance de réflexologie » complété.
 - 1ère séance de Massage Energétique Drainant (MED) : consentement pour « les Informations préalables » et « questionnaire préalable à une séance de réflexologie » complété.

Dans le cas d'une consultation à distance, celle-ci doit être réglée au moins 48 heures avant la date prévue pour le rendez-vous par virement bancaire. Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman enverra ces coordonnées bancaires par email au client au moment de la prise de RDV. Donc si avant cette date, le Client n'a pas encore payé mais a seulement réservé une date et heure de rendez-vous, Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman annulera le rendez-vous. Le Client sera prévenu par email.

La réserveation des prestations se fait par la plateforme de réserveation : <https://www.monprodubienetre.fr/>

Lors de la réserveation d'une prestation via le site **monprodubienetre.fr**, le client devra :

- Choisir le lieu de RDV (Au cabinet, en visio ou à domicile)

- Choisir la prestation (Naturopathie - premier RDV, Naturopathie - RDV de suivi, RDV Réflexologie, RDV Massage Énergétique Drainant)
- Créer son compte sur la plateforme <https://www.monprodubienetre.fr/> en complétant les informations nécessaires nom, prénom, adresse, pays, mail, numéro de téléphone
- Précisez le motif de RDV dans l'onglet « commentaire pour votre praticien »
- Cliquer sur confirmer ce rendez-vous.
- La validation de la réservation vaut acceptation des présentes CGV.
- Un email de confirmation est envoyé au client par email. Il est invité, en cas de non-réception des courriels, à vérifier le dossiers SPAM de sa messagerie.

2-3 Tarifs

Les tarifs des prestations sont indiqués sur le site <https://www.nature-et-sens-leman.com>.

Les tarifs sont indiqués en euros TTC.

Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Le tarif facturé au client sera celui en vigueur au jour où la réservation aura été effectuée.

Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman se réserve la possibilité de proposer des tarifs préférentiels et d'accorder des offres promotionnelles. Les conditions et durée de ces avantages seront proposés sur le site internet <https://www.nature-et-sens-leman.com> et dans la salle d'attente du cabinet, ou encore par tout autre moyen choisi par **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman**

Les promotions ne sont valables que pour la durée et selon les modalités et les conditions prévues et exposées. Ils ne peuvent être convertis en somme d'argent remboursable au client. Sauf dispositions contraires exposées dans l'offre promotionnelle, les promotions et tarifs préférentiels ne sont pas cumulables lors de l'achat.

2.4 Modalités de paiement

Moyens de paiement acceptés :

- Espèces
 - Chèques bancaires à l'ordre de Christel MARKOV EI
 - Virement bancaire.
- Pour les séances en cabinet ou à domicile, le règlement se fera à l'issue de la prestation dans son intégralité.
 - Pour les prestations en visio conférence, le paiement intégral de la prestation est dû à la réservation. Suite à la prise de RDV en ligne, **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** enverra un email avec ses coordonnées bancaires afin que le client puisse réaliser le virement bancaire. A réception du paiement, **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** confirmera le RDV au client par mail. Le règlement devra être reçu au minimum 24h avant la date du RDV, dans le cas contraire le RDV sera considéré comme annulé.
 - Pour les prestations sur mesure (ateliers, conférences, prestations en entreprises) les modalités de paiement seront renseignées sur le devis.

Le Client, s'il réside hors Union Européenne et DOM-TOM, est en charge des frais et taxes complémentaires. **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** invite donc le client à se renseigner sur ces modalités dans sa zone géographique

Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman s'accorde le droit de modifier les tarifs à tout moment et sans préavis. Toutefois, elle s'engage à facturer les séances aux tarifs en vigueur au moment de la réservation.

ARTICLE 3 : DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L. 121-21 du Code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour ». Le délai de rétractation court à compter du paiement en ligne de la consultation. La rétractation se fait par le biais d'un formulaire de rétractation. Vous trouverez ci-dessous. Ce formulaire sera à envoyer à **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** par courriel à l'adresse suivante contact@nature-et-sens-leman.com. Les sommes versées seront intégralement remboursées.

Conformément à l'article L 121-21-8 du Code de la Consommation, « le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable express du consommateur et renoncement express à son droit de rétractation ». Ainsi, si la consultation s'effectue dans les 14 jours suivant le paiement de la consultation, vous renoncez expressément à votre droit de rétractation.

Pour bénéficier immédiatement des services proposés, le client renonce expressément à l'exercice de son droit de rétractation, prévu à l'article L121-20 du Code de la Consommation. En application de ces dispositions législatives, le client ne pourra pas bénéficier du délai de rétractation de 14 jours s'il souhaite commencer la prestation dès la réservation.

MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION :

À l'attention de **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman**
179F Chemin des Prés Tiers, 01220 Divonne-les-Bains
Adresse courriel : contact@nature-et-sens-leman.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant pour la prestation de services ci-dessous :

Commandée le :

Nom du client :

Adresse du client :

Signature du client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

ARTICLE 4 : REPORT, MODIFICATION OU ANNULATION D'UN RENDEZ-VOUS

Un rendez-vous peut être modifié ou annulé sans coût supplémentaire à tout moment sans justification jusqu'à 48h avant la date effective du rendez-vous, en prévenant **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** à l'adresse courriel contact@nature-et-sens-leman.com ou par téléphone au 06.08.68.14.39

Toutefois, en cas d'annulation de la part du client moins de 48 heures avant (ou de non-venue au rendez-vous ou de non-présence lors des RDV à domicile), la séance est due.

En cas de retard sur l'horaire fixé, du fait du Client, la consultation pourra débuter jusqu'à 15 minutes après le début initialement prévu, sans rattrapage du temps perdu.

En cas de modification ou annulation du fait de **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman**, le client a le choix entre reporter le rendez-vous à une date ultérieure ou à un remboursement intégral.

ARTICLE 5 : FORCE MAJEURE

La force majeure est entendue comme étant un événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

En cas de force majeure, **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** ne saurait être tenu pour responsable à l'égard du client de toute inexécution ou retard d'exécution de ses obligations. **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** informera le client, par tout moyen et dans les plus brefs délais, en cas de force majeure et s'engage à reprogrammer le rendez-vous dès que possible en accord avec le client ou remboursement intégral de la séance.

La responsabilité de **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** ne saurait être engagée en cas de force majeure, ou de faute lourde ou intentionnelle du client dans le cadre de la réalisation de la prestation.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITE

Les prestations proposées par **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** n'ont pas vocation à remplacer une prise en charge médicale. Elles n'ont aucune visée médicale. Elles ont pour unique objectif le bien-être du client et constituent, en ce sens, une approche complémentaire.

Les conseils donnés par **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** ne remplacent pas un avis médical. Il est d'ailleurs conseillé au client de consulter son médecin avant de prendre rendez-vous avec **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman**.

Il est également rappelé que les compléments alimentaires et les huiles essentielles contiennent des substances actives puissantes et qu'ils peuvent être dangereux s'ils ne sont pas utilisés à bon escient et sans précaution. Le qualificatif "naturel" n'est pas synonyme de "inoffensif" !

Chaque personne va réagir différemment. L'efficacité et les résultats de l'application du conseil ou du massage donné ne peuvent, en conséquence, être garantis.

ARTICLE 6 : DROIT DE RÉSERVE

Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une réservation, quels que soient sa nature et son niveau d'exécution, en

cas de défaut de paiement ou de litige de paiement. La réservation / commande sera automatiquement annulée.

Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman se réserve le droit de refuser d'effectuer une autre consultation avec un client/la cliente avec qui il y aurait eu un défaut de paiement ou un client/cliente ayant déjà demandé un remboursement d'un précédent RDV.

Le prestataire se réserve également le droit de refuser d'effectuer une prestation si elle estime que le motif de consultation n'est pas dans son domaine de compétences ou si le comportement du client/cliente n'est pas adapté au bon déroulement de la prestation.

Le client s'engage à rester courtois, poli pendant les prestations, et à ne pas faire de propositions déplacées concernant des prestations illégales, de ne pas être entreprenant avec **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman**. Toute communication à caractère inapproprié – notamment injurieux, raciste, pornographique ou obscène – du client pourra faire l'objet d'une interruption immédiate de la consultation en cours, sans possible remboursement et sous peine de poursuites judiciaires.

ARTICLE 7 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les documents, techniques, produits, dessins, photographies, remis aux clients ou contenus sur le site internet <https://www.nature-et-sens-leman.com> et les réseaux associés, demeurent la propriété exclusive de **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman**, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, techniques, produits, dessins et photographies.

Les clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, techniques, produits, dessins, photographies, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

ARTICLE 8 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent, qu'il peut exercer en s'adressant à **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman**. : contact@nature-et-sens-leman.com

Le client est invité à consulter la page « politique de confidentialité » sur le site <https://www.nature-et-sens-leman.com> pour prendre connaissance de la protection de ses données personnelles, collectées lors des transactions avec **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman**.

Avant toute prestation ; le client s'engage à lire et accepter la politique de protection des données personnelles disponible sur son espace client : <https://moncomptechez-christel.la-boite-naturo.com>

ARTICLE 9 : LITIGES ET MÉDIATION

8.1. Résolution amiable. En cas de litige, le Client s'adressera en priorité à la **Christel MARKOV (EI) Nature&Sens Léman** pour tenter de trouver une solution amiable.

8.2. Médiation.

En cas de difficulté dans l'application du présent contrat et conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, le Client consommateur résidant en Europe a la possibilité, avant toute action en justice, de solliciter le recours d'un médiateur de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM – MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, Le Client peut faire appel à la chambre de médiation via l'URL suivante : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/demande-de-mediation.php> ou par voie postale en écrivant à CNPM – MEDIATION – CONSOMMATION – 27 avenue de la libération – 42400 Saint-Chamond.

8.3 Droit Applicable.

La législation française s'applique aux présentes CGV. En cas d'absence de résolution amiable d'un litige né entre les parties, les tribunaux français seront seuls compétents pour en connaître.

Pour toute question relative à l'application des présentes CGV, vous pouvez joindre Christel MARKOV aux coordonnées inscrites à l'**ARTICLE 1**.