

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES PRESTATIONS DE SERVICES**

La SASU ELENATURE, représentée par sa Présidente, Géraldine CACHEUX est immatriculée au RCS de Dax sous le N° de SIRET 844 640169 00018, dont le siège social est situé au 1 347 chemin de Barrabas, 40 330 Amou.

La SASU ELENATURE, "le prestataire" exerce une profession libérale non réglementée, dont les activités principales sont les consultations de naturopathie et de réflexologie plantaire.

Géraldine CACHEUX accompagne les personnes à reprendre leur bien-être en mains et à préserver leur santé en modifiant leur hygiène de vie grâce aux outils de la naturopathie et de la réflexologie plantaire.

LA SASU ELENATURE a souscrit auprès de la société d'assurance contrat groupe MEDINAT n° 54 335 537 portant l'adhésion n° MDNA25012 couvrant sa responsabilité civile professionnelle et d'exploitation.

**La lecture attentive et l'acceptation de ces CGV (Conditions Générales de Vente) sont une obligation avant toute prise de rendez-vous ou de commande de compléments alimentaires ou autres produits auprès du prestataire.**

### **Conditions générales**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations de services qui sont réalisées par la SASU ELENATURE.

Tout client, intéressé par ces prestations de service, reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant d'effectuer une prise de rendez-vous. La prise de rendez-vous implique l'adhésion du client aux présentes CGV et leur acceptation sans réserve.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux ventes des compléments alimentaires, autres produits et matériels ("les produits") conclues entre la société SASU ELENATURE et les clients consommateurs (ci-après dénommée le « client » ou la « cliente »).

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L. 111-1 à L. 111-8 du Code de la consommation.

### **Description des prestations**

Consultations de naturopathie et/ou de réflexologie plantaire. Le site [resalib.fr-geraldine-cacheux](http://resalib.fr-geraldine-cacheux) permet à l'utilisateur d'accéder à la description détaillée des prestations de naturopathie ou de réflexologie proposées par le prestataire, dont la prise de rendez-vous doit être faite directement auprès d'elle par téléphone.

### **ARTICLE 1 – Champs d'application**

Les présentes conditions générales de vente de services s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des prestations proposées ainsi que par les produits vendus par la SASU ELENATURE.

## **ARTICLE 2 – Mentions légales**

Les techniques pratiquées ne sont pas assimilables aux actes réservés aux professions de santé réglementées par le Code de Santé Publique et au décret n°96-879 du 8 octobre 1996 ou réservés aux professions para-médicales ou auxiliaires de santé.

## **ARTICLE 3 – Prise de rendez-vous**

Le client/la cliente, peut réserver un rendez-vous pour une consultation de naturopathie ou pour une séance de réflexologie plantaire par téléphone. Pour réserver une ou plusieurs prestations, il/elle doit obligatoirement suivre le processus suivant :

- Choix de la prestation et acceptation du prix
- Choix de la date et de l'heure
- Acceptation des CGV et prise de connaissance des mentions légales
- Communication des coordonnées de contact (nom, prénom, téléphone, adresse e-mail)

## **ARTICLE 4 – Tarifs, conditions et moyens de paiement**

Les tarifs sont affichés dans les locaux de la SASU ELENATURE et sont indiqués sur le site internet pour chaque prestation et sont exprimés en euros TTC (Toutes Taxes Comprises), ces tarifs correspondent à ceux en vigueur au jour de la prise de rendez-vous.

Les tarifs ne comprennent pas les frais d'expédition, facturés en supplément du prix des produits.

Le paiement s'effectue le jour où la prestation a lieu par les moyens suivants :

- Espèces
- Chèque bancaire (français) à l'ordre de SASU ELENATURE
- Cartes de crédit (terminal SumUp - reçus envoyés par email ou par sms uniquement)

La SASU ELENATURE se réserve le droit de modifier à tout moment les prix des prestations ainsi que le prix de vente des produits.

En cas de retard de paiement, une pénalité égale à 3 fois le taux d'intérêt légal sera exigible (Decret 2009-138 du 9 février 2009) ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ (Décret 2012-1115 du 09 octobre 2012). Aucun escompte pour règlement anticipé.

## **ARTICLE 5 – Prestation du service ou de vente**

Les services réservés par le client/la cliente seront fournis à la date et à l'heure choisies lors de la prise de rendez-vous et selon la description détaillée mise à disposition sur le site.

La SASU ELENATURE se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute réservation de rendez-vous ou de commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une prestation ou commande antérieure.

Toute prise de rendez-vous ou de commande est réservée aux utilisateurs ayant pris connaissance des Conditions Générales de Vente dans leur intégralité.

La confirmation de rendez-vous ou de toute commande entraîne l'acceptation des conditions et limitations de responsabilité relatives à la disponibilité des produits et services proposés.

## **ARTICLE 6 – Report, annulation et modification d'un rendez-vous**

Dans le cas de non-présentation au rendez-vous confirmé, la consultation ou la séance sera due par le client/la cliente, sauf si le rendez-vous aura été annulé ou modifié 24 heures à l'avance par téléphone ou par e-mail adressé à la SASU ELENATURE.

## **ARTICLE 7-Politique de retours & Droit de rétractation :**

Les clients, personnes physiques non-professionnelles, bénéficient d'un délai de rétractation de 14 jours, selon les termes de l'article L121-20 du code de la consommation, à compter de la livraison de leur commande pour faire retour du produit à la SASU ELENATURE et bénéficier d'un remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour de la commande.

Les frais de retour sont donc à la charge du client.

Le produit retourné doit être remis dans son emballage d'origine, en parfait état, les produits endommagés, salies ne seront pas repris. Le client doit impérativement avertir le service client de La SASU ELENATURE par téléphone au 06 63 46 78 47 ou par mail à l'adresse [elenature@outlook.fr](mailto:elenature@outlook.fr) avant tout retour.

Le client sera remboursé au plus tard sous 14 jours à réception du produit par la SASU ELENATURE.

**Les articles doivent être retournées avec le formulaire de rétractation ci-dessous à l'adresse de correspondance suivante :**

SASU ELENATURE Service retour client 1 347 Chemin de Barrabas 40 330 AMOU
--

## Formulaire de rétractation

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)*

Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente des produits ci-dessous :

Référence de la commande : N°

Commandé le :

Reçue le :

Nom du client :

Adresse du client :

Téléphone du client :

E-mail du client :

Date :

Signature du client.

Il est conseillé d'effectuer votre retour en colis suivi. En cas de perte du colis lors du retour, la responsabilité de la SASU ELENATURE ne pourrait être engagée.

### **ARTICLE 8 – Protection des informations personnelles**

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées sont nécessaires à la prise de rendez-vous et sont exclusivement destinées à la gestion des clients par la SASU ELENATURE. Ces données nominatives ne seront jamais transmises à des tiers. Le client/la cliente dispose d'un droit d'accès, de modification et d'opposition concernant ses informations, pour cela, il suffit d'en effectuer directement une demande par e-mail à [elenature@outlook.fr](mailto:elenature@outlook.fr)

Les données à caractère personnel recueillies à l'occasion de la prise de rendez-vous sont nécessaires pour :

- la gestion de la prise de rendez-vous,
- l'envoi d'informations en relation avec les prestations proposées, dans le respect de la législation en vigueur.

### **ARTICLE 9 – Propriété intellectuelle**

Tous les documents, textes et informations remis par le prestataire ou présentes sur le site sont la propriété exclusive de la SASU ELENATURE. A ce titre, la reproduction de contenu sans autorisation préalable de la SASU ELENATURE sont interdites conformément aux dispositions de l'article L.122-4 du code de la propriété intellectuelle.

## **ARTICLE 10 - Code de Déontologie**

Le Code de Déontologie ainsi que la Charte de la Naturopathie sont consultables au cabinet de la SASU ELENATURE.

## **ARTICLE 11 - Règlement de litiges**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. En cas de litige, compétence est attribuée aux tribunaux compétents. Avant toute action en justice il sera fait recours à un service de médiation de la consommation (code de la consommation – Article L612-1).

La médiation de la consommation désigne un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige.

Il s'agit donc d'une alternative à l'action judiciaire souvent longue et coûteuse. Le consommateur garde néanmoins la possibilité de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas.

En dehors des cas où la loi française ne le permet pas, il est fait attribution exclusive de juridiction aux tribunaux compétents de DAX.

## **ARTICLE 12 - RGPD ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

La SASU ELENATURE archive les données relatives aux prestations effectuées sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1 348 du Code civil.

### **1. Identification des données collectées**

Afin d'assurer ses engagements contractuels vis-à-vis de ses clients, la SASU ELENATURE collecte les données nécessaires à la mise en œuvre de ses prestations.

Ces données sont collectées lorsque le client est en entretien physique avec un représentant de la SASU ELENATURE.

Dans ce cadre, la SASU ELENATURE collecte les données suivantes :

Civilité

Nom

Prénom

Adresse

Numéros de téléphone

Adresse de courrier électronique

Renseignements sur l'état de santé du client

Toute copie d'examens médicaux

Toute copie d'analyse médicale

Ces données sont communiquées directement par le client à l'exclusion de tout autre moyen.

## **2. Finalités et exploitation des données traitées**

Les finalités des traitements de données effectués par la SASU ELENATURE sont les suivantes :

le suivi de la relation client,  
à l'exclusion de toute prospection commerciale.

## **3. Données bancaires**

La SASU ELENATURE n'a jamais accès aux coordonnées bancaires et en particulier des coordonnées de carte bancaire.

Aucun paiement n'est possible via le site [resalib.fr-geraldine](http://resalib.fr-geraldine) cacheux

Tout paiement est réalisé lors d'un entretien physique et en présence du client.

## **4. Destination des données collectées**

Les données collectées ne sont jamais transmises à l'extérieur de la SASU ELENATURE.

## **5. Durée de conservation des données**

Les données sont conservées et utilisées pour une durée conforme à la législation en vigueur, et notamment au référentiel de la CNIL.

## **6. Droit d'accès et de rectification de vos données**

Conformément au RGPD et à la Loi 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, chaque personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, de transfert et d'opposition concernant ses données personnelles.

Vous pouvez exercer ce droit en nous contactant par tout moyen indiqué.

Pour plus d'information sur le sujet, vous pouvez consulter le site Internet de la [CNIL](http://www.cnil.fr).

## **7. Droit à l'oubli**

1. La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel la concernant et le responsable du traitement a l'obligation d'effacer ces données à caractère personnel dans les meilleurs délais, lorsque l'un des motifs suivants s'applique :

- a) les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités de la réalisation des missions de la SASU ELENATURE ou traitées d'une autre manière ;
  - b) la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement,
  - c) la personne concernée s'oppose au traitement, et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement, ou la personne concernée s'oppose au traitement.
  - d) les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
  - e) les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui est prévue par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis ;
2. Lorsque le responsable du traitement des données a rendu publiques les données à caractère personnel et qu'il est tenu de les effacer.
  3. Le responsable du traitement, compte tenu des technologies disponibles et des coûts de mise en œuvre, prend des mesures raisonnables, y compris d'ordre technique, lorsque la personne concernée a demandé l'effacement par ce responsable du traitement de tout lien vers ces données à caractère personnel, ou de toute copie ou reproduction de celles-ci.
  4. Les paragraphes 1 et 2 ne s'appliquent pas dans la mesure où ce traitement est nécessaire :
    - a) à l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information ;
    - b) à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

## **8. La sécurisation des données**

La SASU ELENATURE fait de son mieux pour protéger vos données personnelles contre les dommages, perte, détournement, intrusion, divulgation, altération ou destruction, compte tenu des technologies disponibles et des coûts de mise en œuvre, prend des mesures techniques raisonnables.

Des procédures de sauvegarde physique et électronique des données collectées sont mises en œuvre, conformément à la législation française en vigueur relative à la protection des données personnelles.

## **9. Le délégué à la protection des données**

Le délégué à la protection des données de la SASU ELENATURE est Madame Géraldine Cacheux, Présidente du prestataire.

## **ARTICLE 13- Force majeure**

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition. Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux Clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'évènement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois (3) mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

## **AVERTISSEMENT**

En cas de grossesse, de pathologie grave, de fragilité extrême (cette liste n'est pas exhaustive) et quelle que soit la prestation choisie, il est recommandé aux clients de demander conseil à leur médecin traitant. Les conseils et recommandations prodigués par la SASU ELENATURE ne se substituent en aucun cas à l'avis du médecin, et ne doivent en aucun cas être considérés comme une incitation à suspendre ou modifier des traitements médicaux en cours.

La naturopathie et la réflexologie plantaire sont complémentaires et non alternatives à la médecine allopathique.