

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA MICRO ENTREPRISE INDIVIDUEL CLEMENCE O'NATUREL

Le numéro d'immatriculation professionnelle du Prestataire (SIRET) : 989467618 00017

Personne physique : Mme Clémence Dormard-Berger

CGV applicable au 01 janvier 2026

Champ d'application et opposabilité des conditions générales

Les conditions générales de prestations de services de la micro-entreprise individuelle Clémence O'naturel, s'appliquent, tant aux personnes physiques qu'aux personnes morales :

- à l'ensemble des réservations de séances, qu'elles soient réalisées directement via l'application mon pro du bien-être, l'application Instagram, la messagerie Outlook, par téléphone ou lors d'un rendez-vous en présentiel ou visio.
- à l'exécution des séances proprement dites, ainsi qu'à leur déroulé.

Toutes réservations en ligne emportent acceptation par le client, sans réserve, des présentes conditions générales, qui régiront seules les prestations fournies par la micro entreprise individuel Clémence O'naturel, à l'exclusion de toutes autres conditions générales éventuelles.

Les clients reconnaissent et acceptent que les présentes conditions générales de prestation de services constituent l'intégralité des accords entre les parties en ce qui concerne la prestation et se substituent à tout éventuel accord verbal et/ou écrit antérieur.

La micro entreprise individuel Clémence O'naturel se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales.

A cet égard, seules les conditions générales en vigueur à la date de la réservation ou de l'achat seront applicables à la relation contractuelle ainsi créée entre les parties.

Prestations proposées

Madame Clémence DORMARD-BERGER propose des consultations et séances de naturopathie.

Ces services sont accessibles directement en ligne, via un service de rendez-vous en ligne Mon pro du bien-être, ou par mail et téléphone.

La Naturopathie a pour vocation d'éduquer à la santé. Elle ne guérit pas les pathologies mais vient apporter un équilibre à l'organisme. En respectant les besoins de l'organisme, la naturopathie vient soulager certains maux du quotidien ou renforcer l'organisme. En accompagnement d'une pathologie diagnostiquée ou à titre préventif, par le biais de l'hygiène de vie, (alimentation, stress, sommeil, activité physique, phytothérapie, aromathérapie, gemmothérapie, réflexologie...), la naturopathie restaure la vitalité et donc le bien-être global.

Il s'agit de pratiques complémentaires pouvant intervenir en plus des soins conventionnels, pour contribuer au bien-être.

Le Client est donc informé et accepte que les Prestations de services réalisées par Mme Clémence DORMARD-BERGER, ne remplacent en aucun cas un diagnostic et/ou traitement médical et ne dispense aucunement de consulter un médecin, ce dernier étant le seul

habilité à établir un diagnostic médical ainsi qu'un traitement médical adapté si nécessaire. En cas de symptômes, le Client consulte donc au préalable son médecin traitant ou tout autre spécialiste ou professionnel de santé pour au minima l'établissement d'un diagnostic.

L'activité du Prestataire s'effectue au sein du cabinet à l'adresse suivante : Maison paramédicale - 350 rue du Ranchet 42800 Génilac.

Les séances peuvent s'effectuer à distance (en visio via une plateforme de visioconférence sécurisée) ou au domicile du Client dans les communes, situées dans le département de la Loire, suivantes : Génilac, Rive de Gier, St Martin la Plaine, Cellieu, Châteauneuf, Lorette, La Grand-Croix, Ste Croix en Jarez, St Joseph, Saint Romain en Jarez, Chagnon.

Mme Clémence DORMARD-BERGER est titulaire d'un certificat de naturopathie, délivré par l'école de naturopathie Plantasanté, situé à Obernai (67210). Et suit de manière fréquente des formations dans divers spécialités.

Responsabilité

Le Client est seul responsable des choix qu'il fait et des informations qu'il donne au Prestataire. Ainsi, les Parties conviennent que la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en raison de l'inadaptation d'une Prestation de service aux besoins et informations exprimés par le Client.

Le Prestataire n'est par ailleurs responsable que des Prestations expressément mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat. L'efficacité et les résultats de l'application du conseil ou du soin donné ne peuvent, en conséquence, être garantis. Le Prestataire a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie d'assurance dédiée (Crédit agricole assurances).

Les prestations proposées par Mme Clémence DORMARD-BERGER, n'ont pas vocation à remplacer une prise en charge médicale. Elles ont pour unique objectif le bien-être du client et constituent, en ce sens, une approche complémentaire.

Il est rappelé que les conseils donnés par le Prestataire ne remplacent pas un avis médical. Il est d'ailleurs conseillé au client de consulter son médecin avant de prendre rendez-vous avec le Prestataire. 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 « naturelle » n'est pas synonyme de « inoffensif ». Chaque personne va réagir différemment.

Tarifs et réservations

Les Tarifs des Offres sont exprimés en Euros, toutes taxes comprises, et peuvent varier en fonction de l'Offre présentée.

Les Tarifs sont disponibles sur l'application mon pro du bien-être, au moment de la réservation sur cette même application, sont affichés en cabinet et rappelés ci-dessous :

Bilan Naturopathique 70€ (1er rendez-vous environ 2h)

Suivi 55€ (Rendez-vous environ 1h)

Bilan Naturopathique DU SPORTIF 70€ (1er rendez-vous environ 2h)

Suivi DU SPORTIF 55€ (rendez-vous environ 1h)

SUIVI + SEANCE DE REFLEXOLOGIE 85€ (Rendez-vous environ 1h30)

Forfait 3 rendez-vous 170€ (1 bilan – 2 suivis)

Des frais de déplacement en cas de prestation à domicile de 5€ seront appliqués dans la zone définie précitée.

Le Prestataire, Mme Clémence DORMARD-BERGER, se réserve le droit de les réviser, à tout moment et sans préavis.

Le tarif facturé au client sera celui en vigueur au jour où la réservation aura été effectuée.

Le Client est informé que les prix des Prestations ne sont aucunement remboursés par la sécurité sociale. En revanche, certaines mutuelles, selon le contrat du Client, peuvent prendre en charge tout ou partie de vos séances. Libre au Client d'en faire la demande auprès de sa mutuelle à l'aide de la facture du Prestataire. En conséquence, le prestataire ne peut être tenu pour responsable d'une non-prise en charge de la mutuelle, si cela n'est pas prévu dans le contrat entre le Client et l'organisme mutualiste.

Paiement

Moyens de paiement

Les clients peuvent régler leur séance via carte bancaire, chèque, espèces, carte bancaire à distance via stripe soit directement au moment de la réservation, soit lors de la consultation.

Il est possible lors de la réservation sur MonPro du bien-être, de régler tout ou partie de la prestation via la plateforme sécurisé Stripe par carte bancaire.

Les séances devront être réglées en totalité, soit le jour de la réservation, soit en cabinet.

Toutes séances en visioconférence devront être réglées 48h avant celle-ci sous peine d'annulation ou report du rendez-vous. Un outil de règlement par carte bancaire (stripe), au moment de la réservation sur MonPro du bien-être est en place.

Annulation/modification d'une réservation :

La séance peut être modifiée/annulée à tout moment jusqu'à 72 heures avant la date effective de la consultation. Cette démarche se fait en ligne par l'intermédiaire de Mon pro du bien-être.

Droit de rétractation spécifique aux réservations en ligne

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception de vos documents pour exercer votre droit de rétraction sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

En cas d'exercice du droit de rétractation, Clémence DORMARD-BERGER procédera au remboursement des sommes versées s'il y a, dans un délai de 14 jours suivant la notification de votre demande et via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

Toutefois, le Client est informé que, conformément aux dispositions de l'article L.121-21-8 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas à la fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Secret professionnel / Confidentialité

La micro entreprise individuel Clémence O'naturel et Madame Clémence DORMARD-BERGER s'engagent à ne pas divulguer ou laisser divulguer toutes informations dont il aurait eu connaissance dans le cadre de ses relations contractuelles avec le Client, en cours et à l'expiration de ces dernières.

Aucune information en provenance du Client ne sera donc communiquée par la micro entreprise individuel Clémence O'naturel et Madame Clémence DORMARD-BERGER à des tiers.

Toutefois, ne sont pas visées par ces dispositions les informations que le Client aurait rendues publiques et celles normalement accessibles au public.

Force majeure

Conformément à l'article 1218 du code civil, il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du même code.

La micro entreprise individuel Clémence O'naturel et Madame Clémence DORMARD-BERGER ne sauraient être tenus pour responsable de toute inexécution ou retard d'exécution d'une quelconque de ses obligations qui résulterait directement ou indirectement d'un cas de force majeure.

Clémence DORMARD-BERGER s'engage cependant à informer le client de la survenance d'un tel cas de force majeure dans les plus brefs délais et à exécuter ses obligations dès la cessation dudit empêchement.

Dans ce cadre, une nouvelle réservation sera réalisée, en accord avec les parties.

En cas de force majeure permanente et insurmontable, Madame Clémence DORMARD-BERGER remboursera les sommes versées.

Protection des données à caractère personnel

La micro-entreprise individuel Clémence O'naturel, utilise des fichiers informatiques (loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 et RGDP), et des documents en format papier. L'ordinateur utilisé bénéficie des protections adaptées au niveau de sensibilité des données (antivirus, mot de passe, complexité des mots de passe, logiciel respectant les RGPD, ...). Les documents papiers sont stockés dans une boîte, fermée à clef.

Mme Clémence DORMARD-BERGER, pour pouvoir exercer pleinement son métier, a besoin de collecter des données personnelles sur le client et est seule responsable de ses informations collectées sur le client.

La micro-entreprise individuel Clémence O'naturel, collecte les informations personnelles suivantes :

Prénom, Nom, adresse postale, adresse mail, téléphone, et informations sur le mode et l'hygiène de vie, ainsi que l'état de santé du Client.

Il ne s'agit pas de curiosité personnelle mais de pouvoir effectuer des conseils sécuritaires sans entrer en interactions avec des éventuels traitements en cours, ou aggraver les symptômes d'une pathologie.

Les traitements de données effectués sont fondés sur les bases légales suivantes :

- consentement de l'utilisateur ;
- traitement de la commande.

Les données personnelles ne seront jamais vendues à des tiers, ni utilisées à des fins commerciales. Elles peuvent éventuellement être utilisés par des prestataires pour le fonctionnement du site, ou la facturation par exemple mais sans aucun but commercial et toujours avec le minimum de transmission et de façon protégé. Elles seront conservées 1 an après la date du dernier rendez-vous, passé ce délai, lors d'un rendez-vous ultérieur un nouveau « bilan de vitalité » sera à refaire dans son intégralité.

Le Client a un droit d'accès, de rectification, de limitation de ses données personnelles, mais aussi de suppression de ses données en envoyant un mail à clemenceonaturel@gmail.com. Le Client a également le droit de saisir l'autorité compétente : la Commission National de l'Informatique et des Libertés, <https://www.cnil.fr>.

Clause de divisibilité

Si l'une des clauses du présent contrat était contraire à une loi d'ordre public nationale ou internationale, seule la clause en question sera annulée, le contrat demeurant valable pour le surplus.

Clause de tolérance

Les parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une d'elles de tolérer une situation, n'a pas pour effet d'accorder à l'autre des droits acquis.

Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française.

Médiateur

La micro entreprise individuel Clémence O'naturel a souscrit un contrat avec la MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT (MED CONSO DEV)

- Centre d'Affaires Stéphanois IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE France 3, RUE J. CONSTANT MILLERET 42000 SAINT-ÉTIENNE www.medconsodev.eu

Juridiction compétente

Pour toutes contestations relatives aux prestations réalisées par la micro entreprise individuel Clémence O'naturel et Madame Clémence DORMARD-BERGER, ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales, seul sera compétent les Tribunaux du ressort de la Cour d'appel de St Etienne, sans préjudice de l'application des dispositions impératives de l'article L.141-5 du code de la consommation.