

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - CGV

Latifa RENOUE - Entrepreneur Individuel
Le Pouvoir des Sens
7 place Jean Jaurès
42230 – Roche la Molière

Tél : 06 19 22 43 35

Site web : <https://www.lepouvoirdessens.fr/>
Mail : lepouvoirdessens@outlook.com

L'entreprise « Latifa RENOUE » est une entreprise individuelle, de profession libérale inscrite à l'URSSAF sous le N° de SIRET 81282117100020, dont le siège social est situé au 7 Place Jean Jaurès, 42230 Roche la Molière.

L'entreprise individuelle « Latifa RENOUE » est un prestataire de service dont les activités principales de réflexologie et d'accompagnement à la relation d'aide, sont telles que proposées sur son site internet :

<https://www.lepouvoirdessens.fr/>

Ci-après dénommée : « Latifa RENOUE » ou le Prestataire ;

Et Le La Client-e.

La lecture attentive et l'acceptation de ces conditions générales de vente (dites CGV) sont une obligation, avant toute réservation ou commande de prestations de services. Celles-ci en définissent les conditions.

ARTICLE 1 - CLAUSE GENERALE

Les présentes CGV s'appliquent sans restriction ni réserve, à toutes les prestations de services (ci-après « les prestations ») proposées par « Latifa RENOUE », quel que soit le moyen de réservation (email, téléphone, ...) et ce à l'ensemble de ses clients, quel que soit leur statut ou qualité. Le choix et l'achat d'une prestation proposée est de la seule responsabilité du client.

En conséquence, la passation d'une commande par le client pour la réalisation d'une prestation proposée sur le site internet <https://www.lepouvoirdessens.fr/> confirme l'adhésion de ce dernier et son acceptation sans réserve, aux présentes CGV, sauf accord particulier préalablement convenu par écrit entre les parties. La prise de rendez-vous entraîne l'adhésion du client aux présentes CGV et leur acceptation sans réserve.

« Latifa RENOUE » se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV, étant précisé que les modifications seront applicables aux seules commandes passées en suite de l'entrée en vigueur desdites modifications.

Tout autre document que les présentes CGV et notamment les publicités, prospectus, dépliants, n'a qu'une valeur informative de l'activité proposée par « Latifa RENOUE » et est non contractuel.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION GÉNÉRALE DES PRESTATIONS

Les prestations proposées par « Latifa RENOUE » sont disponibles sur le site internet : <https://www.lepouvoirdessens.fr/>

« Latifa RENOUE » se réserve la possibilité d'y apporter à tout moment, les modifications et les améliorations qu'elle jugerait utile sans être tenue cependant de les apporter aux prestations déjà effectuées ou en cours de commande.

ARTICLE 3 – MENTIONS LÉGALES

Les prestations proposées par « Latifa RENOUE » sont exclusivement dédiées au bien-être de la personne. Compte tenu de la loi du 30.04.1946, décret 60669 de l'article L.489 et de l'arrêté du 8.10.1996, modifié par décret n° 2000-577 du 27 Juin 2000 et l'article loi n° 2016-41 parue au JO le 27 janvier 2016 par la modification de l'article L. 4321-1, toutes les prestations et techniques proposées par « Latifa RENOUE » ne se substituent à aucun traitement médical ou de kinésithérapie et ne dispensent pas d'un diagnostic établi par son médecin.

Les prestations proposées par « Latifa RENOUE », sont uniquement des techniques manuelles de bien-être, de prévention et d'accompagnement et de relation d'aide à la personne, issues de Méthodes Traditionnelles ancestrales visant à rétablir l'équilibre du corps par le biais de techniques de bien-être, par la relaxation physique et la détente libératrice du stress. 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 le prestataire, sous peine de poursuite judiciaire.

ARTICLE 4 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGV sont soumises à la loi française ainsi que tous les litiges relatifs, notamment, à leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation. En cas de litige, les parties s'engagent à chercher une solution à l'amiable avant tout action en justice. À défaut, tout différent survenant avec un client ayant la qualité de commerçant et qui serait lié à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes CGV, sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Saint-Etienne. Pour tous les autres clients, ce sont les dispositions du code de procédure civile qui s'appliqueront.

ARTICLE 5 – CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

« Latifa RENOUE » n'intervient que sur rendez-vous au cabinet, en milieu professionnel, en établissements de santé (maisons de retraite...), au sein d'association ou dans des lieux recevant du public (salons, congrès...). En cas d'impossibilité de réaliser les prestations chez un client, pour les prises en charge individuelles « Latifa RENOUE » se réserve la possibilité – à titre exceptionnel - de proposer la réalisation de la prestation souhaitée à l'adresse professionnelle de « Latifa RENOUE ».

Les prestations sont proposées le lundi, mardi, jeudi, mercredi et vendredi et ponctuellement le samedi et le dimanche en fonction de la demande aux dates et lieux fixés d'un commun accord entre le client et « Latifa RENOUE ».

Lors des prestations, « Latifa RENOUE » met à disposition du client tout le matériel professionnel nécessaire (pour les séances de massages, table ou chaise de massage, linge de protection, serviettes, lingettes et produits hygiéniques, liniment, huiles essentielles, accessoires et bâton de massage, pour les ateliers, mise à disposition du matériel de fabrication nécessaire...).

Dans le cadre d'interventions en extérieur, le client s'engage à mettre à disposition de « Latifa RENOUE » une salle avec un espace minimum pour la conduite de la prestation, dont les conditions d'hygiène, de température, de calme et de sécurité sont compatibles avec la réalisation de la prestation.

Le site <https://www.lepouvoirdessens.fr/>, permet au client, notamment de rechercher les coordonnées de contact, les tarifs, ainsi que les différentes prestations proposées par « Latifa RENOUE », dont la réservation / prise de rendez-vous peut être faite soit par téléphone, par le biais d'un email (si pas de possibilité de contact par téléphone), soit sur la plateforme de prise de RDV Crénolib accessible directement sur le site <https://www.lepouvoirdessens.fr/> ou sur <https://www.crenolib.fr/> soit directement auprès de « Latifa RENOUE ».

La durée des séances indiquée sur le site internet est appliquée uniquement en cabinet, est indicative et peut varier en fonction des besoins du client. Lors d'une intervention sur site extérieur, la durée ne tient pas compte du temps d'installation du matériel, de la mise en place de l'atelier, c'est pourquoi, il est recommandé de prévoir 20 à 30 minutes supplémentaires en sus du temps indiqué pour la séance ou l'atelier.

Les prestations réservées par le client seront fournies selon les indications du client (date, heure et lieu) en accord avec « Latifa RENOUE » lors de la prise de rendez-vous.

ARTICLE 6 – LES INDICATIONS ET CONTRE-INDICATIONS AUX DIFFÉRENTES PRESTATIONS PROPOSÉES

Il appartient au client de faire toutes vérifications qui semblent nécessaires ou opportunes avant de procéder à une quelconque réservation de prestations auprès de « Latifa RENOUE », proposées sur le site. Le client devra se conformer aux conseils et aux recommandations de « Latifa RENOUE », notamment au niveau des indications et contre-indications aux pratiques proposées.

Les conseils et recommandations prodigués par « Latifa RENOUE » ne remplacent en aucun cas l'avis d'un médecin. « Latifa RENOUE » ne fera jamais arrêter ou modifier un traitement en cours. Avant d'interrompre ou de modifier tout traitement médical à l'initiative du client, le client doit se référer à son médecin traitant. Les prestations proposées sont des approches complémentaires et non alternatives à la médecine traditionnelle.

Durant le premier rendez-vous, « Latifa RENOUE » établira toujours un bilan complet avec le client, sur son état personnel, sa santé générale et les antécédents pour proposer la pratique d'accompagnement la plus adaptée. Le client est tenu de l'informer de son état de santé général. À la lecture des présentes CGV, le client est informé et accepte qu'il existe des contre-indications aux pratiques de bien-être proposées, ainsi que des interactions médicamenteuses. Le client s'engage à informer « Latifa RENOUE » au préalable de tous changements sur son état de santé lors de ses prochains rendez-vous.

En cas de grossesse à risque ou de pathologie grave et quelle que soit la prestation, il est recommandé au client de demander l'avis préalable de son médecin. Il en est de même pour les personnes fragiles, comme par exemple sans que cette liste ne soit considérée comme exhaustive, les personnes âgées fragiles, les personnes ayant des problèmes cardiaques, les personnes sujettes à des allergies, etc...

Pour les femmes enceintes, la réflexologie est contre-indiquée dans les 3 premiers mois de grossesse, en respect du principe de précaution. Après 3 mois, il est recommandé à la cliente de demander l'avis préalable de son médecin si elle en ressent le besoin et d'en informer « Latifa RENOUE » lors de la prise de rendez-vous.

Pour l'usage d'huiles essentielles, lors de l'entretien (1er RDV ou de suivi), il sera établi systématiquement un questionnaire avec les allergies et irritations possibles, interactions avec des troubles ou traitements en cours. L'indication d'usage d'huiles essentielles sera toujours vérifiée pour utiliser la bonne huile essentielle, si nécessaire.

En conséquence, « Latifa RENOUE » se réserve le droit de refuser à tout moment, un client dont l'état de santé de serait pas compatible avec la réalisation d'une prestation sur sa personne, sans un avis médical préalable.

Les prestations ne seront proposées qu'à des clients majeurs, mineurs accompagnés ou ayant une autorisation de leurs représentants légaux à la pratique des différentes prestations proposées par « Latifa RENOUE ».

ARTICLE 7 – PRIX, MOYENS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prestations proposées sont fournies au tarif en vigueur lors de la commande par le client. Les prix sont exprimés en Euros et sauf erreur manifeste de typographie ou d'omission et tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par « Latifa RENOUE » sur le site <https://www.lepouvoirdessens.fr/>.

« Latifa RENOUE » n'est pas soumis à la TVA conformément à l'Article 293 B du code Général des Impôts, les prix mentionnés sur le site internet sont donc indiqués sans TVA. Dans l'hypothèse où « Latifa RENOUE » deviendrait soumise à la TVA, les tarifs affichés sur le site seront réajustés en conséquence et applicables à toute commande passée suivant la date de son assujettissement. « Latifa RENOUE » se réserve également le droit de modifier ses prix à tout moment, étant précisé que les prix correspondent à ceux en vigueur au jour de la réservation du rendez-vous.

7-1 Prestations au cabinet, sur site extérieur, à domicile, ou toute autre prestation réalisée sans devis signé valant bon de commande ou contrat écrit au préalable entre les parties

Le paiement se fera le jour de la prestation par les moyens suivants : Espèces, chèque bancaire (banque France métropolitaine uniquement) à l'ordre de « Latifa RENOUE ». Le prix est payable en totalité et en un seul versement à la fin de la prestation. Aucun acompte n'est exigé lors de la passation de la commande par le client. Le paiement effectué par le client ne sera considéré comme définitif qu'après encaissement effectif par « Latifa RENOUE » des sommes dues. L'encaissement est effectué à réception du chèque. Une note d'honoraire sera établie par « Latifa RENOUE » et remise au client lors de la fourniture des prestations.

En cas d'annulation de rendez-vous, le client devra le faire savoir par tout moyen (mail, téléphone..) au moins 48h avant ce dernier. Tout rendez-vous non annulé dans ce délai, pourra faire l'objet d'une facturation.

7-2 – Prestations : bons cadeaux

Le client a la possibilité d'acheter un « bon cadeau » pour un tiers bénéficiaire sur simple commande par téléphone ou par e-mail (l'ensemble des coordonnées figurant sur le site internet <https://www.lepouvoirdessens.fr/>) ou via le site Crénolib.fr. Pour cela, « Latifa RENOUE » devra être informée de la prestation souhaitée ou bien de la valeur du « bon cadeau », laissant ainsi le choix au tiers bénéficiaire de la prestation désirée, du nom et prénom du client, de ses coordonnées téléphoniques, de son adresse postale complète (à défaut, « Latifa RENOUE » ne pourra être tenue pour responsable du défaut de livraison) ainsi que le nom et prénom du tiers bénéficiaire.

Ce n'est uniquement qu'après réception et encaissement du paiement (par Paypal, Stripe, chèque ou espèces) du client que le « bon cadeau » lui sera remis en main propre ou envoyé par mail (bon cadeau dématérialisé) ou via un lien envoyé par la plateforme Crénolib. Le « bon cadeau » est toujours envoyé dans les meilleurs délais possibles. Le délai moyen observé est de 2 jours ouvrés à compter du jour de la commande. « Latifa RENOUE » décline toute responsabilité en cas de retard de livraison dû à l'informatique. Après réception du paiement, le tiers bénéficiaire pourra alors prendre rendez-vous dans les trois mois, auprès de « Latifa RENOUE » en indiquant le nom du client qui lui a offert le « bon cadeau », ainsi que la date d'émission.

Un délai de rétractation de 14 jours ouvrables à compter de la réception du paiement du client est prévu sans justificatif ni pénalité. (Article 121-20 du Code de la consommation). Pour donner lieu à remboursement, le « bon cadeau » original devra être envoyé par voie postale dans ce délai de 14 jours à l'adresse suivante : Latifa RENOUE, 7 Place Jean Jaurès, 42230 Roche la Molière.

Le « bon cadeau » est valable 3 mois à partir de sa date d'achat. Il ne sera ni remplacé, ni remboursé en cas de perte, de vol ou de fin de validité. Dans le cadre d'un « bon cadeau », le rendez-vous fixé pourra être annulé et modifié sans frais supplémentaire, une seule fois si la personne prévient « Latifa RENOUE » par mail ou SMS au moins 48h avant la date prévue initialement. Dans le cas contraire, aucun remboursement ne pourra avoir lieu et le « bon cadeau » n'aura plus de validité.

7-3 – Prestations nécessitant un devis personnalisé (ateliers, salons, congrès...) et qui ne font pas l'objet d'un contrat de fourniture de prestations de services entre les parties

Le devis est valable 2 mois à partir de la date d'émission de celui-ci.

Le devis et les CGV signées par le client valent bon pour accord et bon de commande.

Sauf délai de paiement supplémentaire convenu par accord entre les 2 parties et figurant sur la facture, le montant du paiement s'effectue au comptant à réception de la facture, par chèque ou virement bancaire. En cas de retard de paiement, une pénalité fixée à 15% du montant de la facture, par mois de retard entamé, est exigible sans qu'un rappel ne soit nécessaire, dès le jour suivant la date limite de règlement.

Toute demande de report d'annulation par le client devra parvenir à « Latifa RENOUE » au moins 15 (quinze) jours ouvrables avant la date fixée. À défaut, « Latifa RENOUE » sera en droit de facturer, à titre d'indemnité, 50 (cinquante) pourcent du montant total de la facture.

Si l'annulation intervient dans les 7 (sept) jours ouvrables avant la date fixée, « Latifa RENOUE » sera en droit de facturer, à titre d'indemnité, 75 (soixante-quinze) pourcent du montant total de la facture.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement, conformément à l'article 121-II de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 est fixée à 40 € par le décret n° 2012-1115 du 02 octobre 2012.

ARTICLE 8 – Incapacité de travail

En cas d'incapacité physique temporaire, par suite de maladie, d'accident ou d'événements extérieurs indépendants de la volonté de « Latifa RENOUE », « Latifa RENOUE » se réserve le droit de replanifier de nouvelles dates d'interventions en concertation avec le client sans qu'il ne puisse être exigé par ce dernier de verser une indemnité. En cas d'incapacité physique permanente de « Latifa RENOUE », tout type de contrat ou d'engagement avec les clients de « Latifa RENOUE » seront résiliés de plein droit sans qu'il ne puisse être réclamé à « Latifa RENOUE » une indemnité compensatrice.

ARTICLE 9 – Lieu d'exercice et d'intervention

« Latifa RENOUE » exerce son activité, sans frais supplémentaire, dans une limite de 20 km autour de Roche la Molière. Au-delà et sauf accord entre les parties, des frais de déplacement seront facturés en sus des prix indiqués sur le site internet <https://www.lepouvoirdessens.fr/>, sur la base de 50 centimes d'euro par kilomètre supplémentaire.

ARTICLE 10 – Protection des informations personnelles

« Latifa RENOUE », responsable du traitement des données, sur son lieu d'exercice et sur le site internet, met en œuvre les mesures de sécurité des locaux et des données pour empêcher que les fichiers soient déformés, endommagés ou que des tiers non autorisés y aient accès. « Latifa RENOUE » prend toutes les mesures nécessaires au respect de la protection des données personnelles dans le cadre de ses séances. Ainsi, « Latifa RENOUE » limite la quantité de données traitées dès le départ (principe dit de « minimisation ») et doit démontrer cette conformité à tout moment. « Latifa RENOUE » recueille juste les informations dont elle a besoin pour la bonne qualité de la prestation. L'accès aux données est réservé uniquement à « Latifa RENOUE ». Les données personnelles sont conservées raisonnablement, au maximum 5 ans. Les obligations déclaratives sont toutes supprimées, au bout de 5 ans (lorsque la personne n'est plus suivie) sauf exceptions prévues par le droit national. Les informations que vous pourriez être amené à communiquer sur le site <https://www.lepouvoirdessens.fr/>, sont traitées dans le respect de la loi Française sur l'informatique et les libertés (article 27 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978). Vous disposez donc d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez faire valoir ce droit à l'adresse lepouvoirdessens@outlook.fr.

Les données personnelles recueillies sur le site <https://www.lepouvoirdessens.fr/> résultent de la communication volontaire de vos coordonnées (adresse de courrier électronique lors du dépôt d'un message électronique ; nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale, lors de l'achat de bon cadeau). Les données ainsi recueillies ne servent qu'à transmettre les éléments d'informations demandés.

Conformément aux recommandations RGPD, vos données ne sont utilisées que pour le traitement de votre demande (consultations en cabinet, prise de contact par mail, devis et factures, envoi des bons cadeaux). L'accès aux informations personnellement identifiables (nom, prénom, numéro de téléphone, date de naissance, informations concernant l'état de santé du consultant,...) est strictement réservé à l'usage de « Latifa Renou » et ne sont jamais vendues, cédées, transférées, partagées ou autre moyen, à un quelconque tiers. Toutes les réponses sont facultatives et ne servent qu'à définir l'état général de santé et ainsi favoriser une consultation optimale. Pour plus d'informations sur la politique de confidentialité menée par « Latifa RENO », veuillez vous reporter à la Politique de Confidentialité sur le site <https://www.lepouvoirdessens.fr/mentions-legales>.

Sur le site web <https://www.lepouvoirdessens.fr/> il y a 2 types de données susceptibles d'être recueillies :

- Les données transmises directement

Ces données sont celles que vous nous transmettez directement, par email.

Sont obligatoires : « prénom et nom », « entreprise ou organisation », « email » et « téléphone », « adresse postale », lors de l'achat de bon cadeau. Pour les prestations nécessitant un devis personnalisé (ateliers, salons, congrès...), « l'adresse du lieu de la manifestation ».

- Les données collectées automatiquement

Lors de vos visites, une fois votre consentement donné, nous pouvons recueillir des informations de type « Web analytics » relatives à votre navigation, la durée de votre consultation, votre adresse IP, votre type et version de navigateur. La technologie utilisée est le cookie.

- Utilisation des données

Les données que vous transmettez directement sont utilisées dans le but de vous re-contacter et/ou dans le cadre de la demande que vous faites à « Latifa RENO ». Les données « Web analytics » sont collectées de façon anonyme (en enregistrant des adresses IP anonymes) par Google Analytics, et permettent à « Latifa RENO » de mesurer l'audience de son site web, les consultations et les éventuelles erreurs afin d'améliorer constamment l'expérience des utilisateurs.

ARTICLE 11 – Responsabilité Civile et Professionnelle

« Latifa RENO » a souscrit à une assurance en responsabilité civile et multi-risques exploitation pour l'exercice de ses prestations. Il est précisé que la responsabilité de « Latifa RENO » ne saurait être engagée en cas de dommages liés à la négligence d'un client, en particulier s'il n'a pas révélé à « Latifa RENO » l'existence de contre-indication l'affectant, que ce soit lors de la saisie du bilan de début de séance (document d'information visant à alerter des contre-indications possibles et applicables) ou des rendez-vous ultérieurs, en cas de modification de son état de santé personnel.

ARTICLE 12 – Propriété intellectuelle

Tous les textes et autres informations (images, photos) sont soit la propriété exclusive de « Latifa RENO », soit proviennent de la banque d'images de Wix.com ou Canva.com. Toute représentation totale ou partielle de ce site est soumise à l'autorisation préalable, écrite et expresse de « Latifa RENO ». À ce titre, la reproduction et la diffusion sans autorisation préalable de « Latifa RENO » sont interdites conformément aux dispositions de l'article L.122-4 du code de la propriété intellectuelle.

ARTICLE 13 - Médiation de la consommation

Pour toute réclamation merci de contacter « Latifa RENO » à l'adresse postale ou mail indiqués en en-tête des présentes CGV. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, le client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En l'espèce, le médiateur désigné par « Latifa RENO » est CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, le client peut déposer sa réclamation sur son site :

<http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27, rue de la Libération - 42400 SAINT CHAMOND. Tous les litiges qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable avec « Latifa RENO » ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.