

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES En Naturopathie et Réflexologie

*Conditions générales de prestations de services réalisées par la société d'avocats
JURICITÉ 20 Rue de la Gazelle - 43000 Le Puy en Velay Tél. 04.71.09.70.25 - Fax 04.71.02.89.93,
par ordre de mission du prestataire. La copie de ces conditions est reconnue par jurisprudence
comme du parasitisme économique.*

1- PARTIES – INFORMATIONS GENERALES

Les présentes conditions générales de prestations régissent les relations contractuelles entre :

1° - Madame Cécilia GUILLIEN, exerçant sous le statut d'entreprise individuelle, enregistrée pour son activité sous le numéro d'immatriculation SIRET 842 203 994 00012, professionnellement domiciliée à 254 Rue du Tunnel Les Pradeaux 43260 SAINT HOSTIEN,
Tél. mob. : 06 84 96 85 78
Mail : cecilia@naturopathe43.fr

Les prestations proposées sont exclusivement fournies par Cécilia GUILLIEN, praticienne en naturopathie (niveau 3), titulaire des certificats de naturopathe réflexologue holistique et d'énergokinésiologie chinoise, formée à l'AEMN (Académie Européenne des Médecines Naturelles de SAINT ETIENNE) ; titulaire d'un certificat de formation au métier de Réflexologue selon la tradition chinoise délivrée par le Centre de Formation Mireille Meunier ; adhérente à l'OMNES - Organisation professionnelle des naturopathes de France, à l'A-MCA - Agence des Médecines Complémentaires Adaptées ainsi qu'à la Fédération Française des Réflexologues.

Le Prestataire est un intervenant indépendant. La présente convention préservera l'indépendance des parties et ne générera aucun lien quelconque de subordination ou de représentation entre elles.

Ci-après dénommée "Le Prestataire",

Et,

2° - le client bénéficiant de la prestation. Ci-après dénommé "le Client",

Les présentes conditions générales de prestation prévalent sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document et notamment sur notre site internet, sauf dérogation préalable, expresse et écrite. Elles s'appliquent sans restriction ni réserve à l'ensemble des prestations fournies par le Prestataire.

L'acceptation de la réalisation de la prestation par le Client engage le Client et implique expressément l'acceptation des présentes conditions générales de prestations. Toute commande de Services emporte, de la part du Client, l'acceptation préalable sans restriction ni réserve des Conditions Générales, dont le Client déclare avoir pris connaissance.

2. OBJET - NATURE DES PRESTATIONS - LIEU D'INTERVENTION

2.1. La naturopathie est habituellement définie comme « un ensemble de méthodes d'accompagnement visant à renforcer les défenses de l'organisme par des moyens considérés comme naturels et biologiques ».

Les objectifs du Prestataire seront d'apporter au Client les conseils nécessaires en naturopathie afin de prévenir la maladie, de conserver la santé, ou de l'optimiser par un mode de vie plus sain et personnalisé.

Dans ce cadre, le Prestataire propose les prestations suivantes :

- Séance de naturopathie consistant en un bilan de vitalité personnalisé et des séances permettant à chacun de devenir l'acteur principal de sa santé.

- 1^{ère} séance de bilan vitalité d'environ 2h
- Séance de suivi d'environ 1h30
- Des forfaits de plusieurs séances peuvent également être proposés au Client en fonction de sa situation et de ses attentes.
- Séance de conseil en fleurs de Bach et élixirs floraux contemporains d'environ 1h

La 1^{ère} séance de bilan s'articule autour d'un questionnaire approfondi sous forme d'un dialogue, permettant au Prestataire de collecter les renseignements (physiologie, psychologie, environnement, cadre et habitudes de vie, histoire, antécédents, maladie et traitement en cours, etc...) nécessaires à la compréhension des attentes et des besoins de son Client et à l'élaboration de la proposition d'un programme de naturopathie.

Le programme de naturopathie consiste à proposer in fine au Client des recommandations portant sur divers domaines : réglage alimentaire, hygiène de vie, phytothérapie, réflexologie, orientation vers d'autres professionnels, etc...

Les séances de naturopathie peuvent donner lieu à une fiche écrite de recommandations personnalisées. L'établissement de cette fiche n'est toutefois pas systématique et est laissé à la seule appréciation du Prestataire.

- Séance de réflexologie consistant en un toucher spécifique des zones réflexes des pieds, des mains, du visage et des points de méridiens, en s'appuyant sur des mécanismes neuro-végétatifs et de circulation des fluides. Le réflexologue est un professionnel de la relation d'aide et de la gestion du stress. Le champ d'action étant la prévention, le mieux-être et la santé durable, le soin réflexologique favorise le processus d'auto-régulation.
- 1^{ère} séance d'environ 1h30
- Séance de suivi hors forfait d'environ 1h
- Des forfaits de plusieurs séances

2.2. Le Prestataire pourra utiliser tous les outils qu'il estime nécessaire et adapté à l'atteinte des objectifs de sa prestation.

2.3. Les prestations sont organisées sur rendez-vous exclusivement du lundi au vendredi selon les horaires suivants :

- Lundi : 14h30 à 19h
- Mardi : 9h30-12h, 14h30-19h
- Mercredi : 9h30-12h, 14h30-19h
- Jeudi : 10h-12h, 14h30-19h
- Vendredi : 9h30-12h, 14h30-19h

Le lieu d'exercice et de réception des Clients selon rendez-vous est le suivant :

15 rue du colonel de Turenne - 43200 Yssingaux

3 - ATTENTION - LIMITE D'INTERVENTIONS

3.1. Le Prestataire n'est pas un professionnel de santé.

Les prestations en naturopathie et réflexologie proposées et pratiquées n'ont aucune visée médicale et ne sont pas assimilables aux actes réservés aux professions de santé réglementées par le Code de la Santé Publique et au décret n°96-879 du 8 octobre 1996. Ils sont considérées comme complémentaires et ne se substituent en aucun cas au champ médical réservé aux professions de Santé. Elles s'inscrivent dans une démarche complémentaire et personnelle de travail sur soi de toute personne qui sollicite le Prestataire.

Les traitements médicaux éventuellement mis en place au profit du Client par ses médecins habituels devront être poursuivis (sauf indication de ses médecins habituels).

Le bilan mené dans le cadre de la prestation ne constitue en aucun cas un diagnostic médical et les recommandations préconisées ne constituent pas un traitement. Seul un Docteur en médecine peut réaliser un diagnostic médical et prescrire un traitement médical.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute prestation qui n'entrerait pas dans le cadre des formations qu'il a reçues et validées par ses certifications ou attestations de formation en présentiel qu'il tient, sur demande, à la disposition du client.

3.2. Le Prestataire ne réalise en aucun cas des actes médicaux ou d'administration de médicaments.

En cas de crise du Client ou d'accident lors d'une séance, le Prestataire n'est autorisé qu'à pratiquer les gestes de premiers secours et à appeler les secours.

4 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

4.1. Le Prestataire retiendra seul les moyens utiles à la réalisation de ses prestations. Il peut, à sa seule convenance, refuser d'intervenir ou interrompre, à tout moment, les séances convenues, et ce notamment, et sans que cela ne soit limitatif, en cas de risque d'interactions avec les traitements en cours du Client, de constat d'impossibilité d'intervenir compte tenu de l'état de santé du Client et de l'orientation vers un autre professionnel, etc. Dans ce cas, les séances non réalisées ne seront pas facturées.

4.2. Le Prestataire apportera à sa prestation toute la diligence nécessaire en se conformant aux usages de la profession et mettra tout en œuvre conformément à la déontologie des professions de naturopathe et de réflexologue pour ce faire.

Toutefois, l'obligation du Prestataire est une **obligation de moyen exclusivement** et non de résultats, ce que le Client reconnaît.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée :

- En cas de manquement à une quelconque obligation résultant d'un cas fortuit, d'un évènement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil ou du fait du Client ou d'un tiers ;
- Dans le cas où les informations, données, instructions, directives, communiqués par le Client sont erronés ou incomplets, et plus généralement dans le cas où l'inexécution ou l'exécution défectueuse des Services résulte en tout ou partie du comportement, d'un manquement ou d'une carence du Client ;
- En cas d'utilisation des résultats des Services pour un objet ou une finalité différente de ceux pour lesquels le Prestataire est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations du Prestataire ou d'absence de prise en compte des réserves émises par le Prestataire ;
- En cas de dommage indirect ou non prévisible ;
- En cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier.

4.3. Le Prestataire s'engage à garder la plus stricte confidentialité sur les renseignements, informations ou recommandations en lien avec le Client ou permettant de faire le lien avec celui-ci.

4.4. Le Prestataire a souscrit au contrat groupe AMAVIE n° HA RCP0388962 couvrant sa responsabilité civile professionnelle, responsabilité civile exploitation et protection juridique auprès de la compagnie ABELA Assurances - service gestion Amavie 1 Avenue Georges Frier BP 26 – 38501 VOIRON Cedex – Tél. : 04 76 67 92 15. Email : contact@abela.fr – Site : www.abela.fr.

4.5. Le Prestataire est susceptible d'exercer également une activité (salarial ou prestations) de conseils et vente de produits naturels et liés à la naturopathie au sein de magasins spécialisés. Afin de prévenir tout conflit d'intérêt, et en cas de recommandations de produits liés à son activité, le Prestataire s'engage à proposer systématiquement au Client différents points de vente accessibles au Client afin de préserver sa liberté de choix.

5 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Les informations communiquées par le Client sont le fondement de la prestation du Prestataire.

A ce titre, le Client communiquera au Prestataire toutes informations ou documents de toute nature : informations médicales, historique, comptes rendus de prestataires précédents, traitement passé, en cours ou à venir, ou autres, nécessaires à la bonne exécution des prestations et à la réalisation de recommandations adaptées.

Afin d'éviter tout risque de contre-indication, de mauvaise appréciation ou de recommandations inadaptées, le Client s'engage à être le plus exhaustif possible sur sa situation.

Le Client reconnaît que le Prestataire ne sera pas en mesure de réaliser la prestation, ou de la réaliser de manière conforme aux bons usages de la profession, en cas de non-respect par le Client de l'obligation ci-dessus.

6 - REMUNERATION - MOYENS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

En contrepartie de l'exécution de sa prestation de services, le Client versera au Prestataire le(s) montant(s) applicable(s) à la date des présentes figurant en annexe 1, affichés dans les locaux d'exploitation, et indiqués au Client préalablement à toute intervention du Prestataire.

Le prix indiqué est forfaitaire et couvre l'ensemble des dépenses liées à la prestation du Prestataire.

La rémunération est payée par le Client comptant à l'issue de chaque séance par chèque ou espèce. A l'occasion du paiement, il sera remis au Client un bordereau de facture prioritairement par voie électronique.

En présence d'un paiement par chèque, ce dernier doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco. L'encaissement est effectué immédiatement, ou selon les conditions convenues entre le Prestataire et le Client au moment du paiement.

Le Prestataire se réserve le droit de faire évoluer ses tarifs à tous moments. Le tarif applicable à la prestation est celui indiqué au Client préalablement à la réalisation de la prestation et affiché à ce moment. En cas de forfait ou de pluralité de séances convenus à l'avance avec le Client, le tarif ne pourra changer en cours d'exécution de ce forfait ou des séances convenues à l'avance sauf évolution notable des prestations à réaliser et commun accord préalable entre les parties.

Concernant les forfaits, les services sont facturés et le prix est exigible en totalité et payable comptant au jour de l'achat du forfait. Cependant, si le client en fait la demande, il pourra lui être accordée une facilité d'encaissement. Le Client remettra deux à trois chèques le jour de son achat, qui seront encaissés suivant l'échéancier convenu avec le Prestataire. À noter que les forfaits proposés ont une durée de validité allant de six à douze mois à compter de son achat.

La prise en charge éventuelle des séances par une mutuelle ou tout autres organisme dont dépendrait le Client incombe exclusivement au Client. Le Prestataire ne fera aucune démarche pour le compte du Client.

7 – CONDITIONS D'ANNULATION DES RENDEZ-VOUS

Le Client sera libre d'annuler un rendez-vous sans indemnité 24h à l'avance.

Au-delà de ce délai, et hors cas de force majeure, la séance sera facturée par le Prestataire au Client et due par celui-ci.

De la même manière, le Prestataire sera libre d'annuler un rendez-vous sans indemnité 24h à l'avance. Au-delà de ce délai, et hors cas de force majeure, le Prestataire devra une indemnité au Client du montant prévu pour la séance.

8 - FORCE MAJEURE

Le Prestataire ou le Client, ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli à ses obligations, pour tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution résulte d'un cas de force majeure, telle que définie par la loi. En complément et au sens du présent contrat, l'empêchement du Prestataire pour cause de maladie quel qu'elle soit mais dûment justifiée, ainsi que l'impossibilité quel qu'en soit la cause d'avoir accès à ses locaux d'exercice, seront notamment considérée comme cas de Force Majeure.

En cas de force majeure, le Prestataire informera le Client dans les meilleurs délais et fera ses meilleurs efforts afin de satisfaire ses obligations mais elles pourront être retardées ou annulées sans indemnité.

9 - LOI APPLICABLE - LANGUE DU CONTRAT - RENONCIATION

Les présentes conditions générales d'intervention sont rédigées en langue française. Elles sont soumises à la Loi Française. Le fait pour le Prestataire ou le Client de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

10 - RÉCLAMATIONS

Toutes réclamations ou questions liées à la prestation peuvent être soumises directement à Madame Cécilia GUILLIEN, lors de ses interventions, ou par courriel : cecilia@naturopathe43.fr, téléphone mob. : 06 84 96 85 78 ou par courrier : 254 rue du Tunnel, Les Pradeaux 43260 SAINT HOSTIEN.

11 – LITIGES – MEDIATION A LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Prestataire et le Client, une solution amiable devra être privilégiée avant toute action en justice.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM Médiation Consommation.

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site <https://www.cnpm-mediationconsommation.eu/> ou par voie postale en écrivant à CNPM Consommation, 27 avenue de la Libération 42400 Saint-Chamond.

En l'absence d'accord entre les parties, le litige pourra être porté devant le tribunal compétent. La médiation interrompt la prescription.

12 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Sauf accord préalable écrit du Prestataire, le Prestataire est le propriétaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle portant sur les éléments communiqués au Client dans le cadre de la fourniture des Services, et notamment de façon non limitative sur la charte graphique, le titre, la forme, le plan et la structure des informations et documents communiqués, les textes, les logos, les marques, les images et photographes, les animations et vidéos, les slogans, les bases de données et plus généralement tout ou partie des éléments communiqués.

En conséquence, les présentes Conditions Générales n'entraînent le transfert d'aucun de ces droits de propriété intellectuelle au profit du Client, qui s'interdit de reproduire, d'utiliser et/ou de représenter, par quelque procédé que ce soit, même partiellement, tout élément sur lequel le Prestataire détient un droit de propriété intellectuelle.

13 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

13.1 Nature des données à caractère personnel collectées

Le Prestataire s'engage à ne collecter que des données à caractère personnel adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. Aucune donnée à caractère personnel considérée comme « sensible », telle que l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ne saurait être demandée ni collectée auprès du Client.

Le Client est informé par les présentes de ce que les données à caractère personnel signalées comme étant obligatoires sur les formulaires et recueillies dans le cadre du service décrit dans les présentes sont nécessaires à la réalisation de la Prestation. Parmi les données à caractère personnel du Client que le Prestataire collecte auprès de lui peuvent figurer :

- Nom, prénom, adresse, téléphone, mail, date de naissance,
- Profession, situation familiale, données d'hygiène de vie, historique de vie,
- Antécédents de santé, historique des grossesses, traitements et/ou suivis en cours, nom du médecin traitant ou thérapeute, allergies, addictions, état émotionnel, suivi des séances.

13.2 Finalité du traitement des données à caractère personnel

Des données personnelles sont susceptibles d'être collectées et utilisées par le Prestataire aux fins de permettre la fourniture des Services, et peuvent être transmises aux sociétés chargées de la gestion, de l'exécution et du traitement des opérations de paiement.

Les données personnelles du Client sont collectées lors des séances avec le prestataire. Elles sont recueillies par le Prestataire sous forme de notes manuscrites et sont susceptibles de faire l'objet d'un traitement informatique destiné à :

- effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant : les recommandations éventuelles; la réalisation des prestations; les factures; la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients ;
- l'envoi de newsletter contenant l'information sur les actualités du Prestataire ;
- l'élaboration de statistiques et/ou afin de permettre l'évolution du contenu des prestations ;
- le suivi de la relation client et de la situation du Client, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et des questions ultérieures éventuelles des clients ;
- l'élaboration de statistiques commerciales ;
- la gestion des demandes relatives aux droits du Client concernant le traitement de ses données personnelles ;
- la gestion des impayés et du contentieux ;
- la gestion des avis des personnes les services.

13.3 Conservation, sécurité et confidentialité des données à caractère personnel

Les données personnelles collectées sont traitées et stockées dans des conditions visant à assurer leur sécurité et sont conservées pour la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités visées à l'article 13.2 des présentes Conditions Générales.

Ces données peuvent également être conservées à des fins de sécurité et de conservation, afin de respecter les obligations légales et réglementaires auxquelles le Prestataire est soumis.

Le Prestataire s'engage à mettre en place des mesures de sécurité techniques et organisationnelles en vue de garantir la sécurité, l'intégrité et la confidentialité de toutes les données à caractère personnel, afin d'empêcher que celles-ci soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès. Toutefois, il est précisé qu'aucune mesure de sécurité n'étant infaillible, le Prestataire ne saurait garantir une sécurité absolue aux données à caractère personnel du Client.

13.4 Transfert des données à caractère personnel

Des données à caractère personnel peuvent potentiellement être transférées vers des pays situés hors de l'Union Européenne (tels que les Etats-Unis) lorsque le Prestataire effectue une sauvegarde sur un drive.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, tous les transferts de données à caractère personnel vers un pays situé hors de l'Union Européenne et/ou n'offrant pas un niveau de protection considéré comme suffisant par la Commission européenne ont fait l'objet de conventions de flux trans-frontière conformes aux clauses contractuelles types édictées par la Commission européenne.

Les transferts de données à caractère personnel vers les Etats-Unis sont régis par le E.U. – U.S. PRIVACY SHIELD (Bouclier de protection des Données Union Européenne-Etats-Unis).

Sauf dans le cas où un tiers demanderait au Client d'accepter une charte de confidentialité et des conditions d'utilisations qui lui sont propres, les sociétés tierces ayant reçu communication des données à caractère personnel de l'Utilisateur se sont engagées à traiter ses données à caractère personnel uniquement pour la mise en oeuvre des Services du Prestataire.

Le Prestataire s'engage à ne jamais partager les données à caractère personnel du Client, sans avoir obtenu son consentement préalable, avec des sociétés tierces à des fins marketing et/ou commerciales. Toutefois, le Prestataire pourra être amené à divulguer des données à caractère personnel du Client aux autorités administrative ou judiciaire lorsque leur divulgation est nécessaire à l'identification, l'interpellation ou la poursuite en justice de tout individu susceptible de porter préjudice aux droits du Prestataire, de tout autre client ou d'un tiers. Le Prestataire peut enfin être légalement tenu de divulguer les données à caractère personnel de l'Utilisateur et ne saurait dans ce cas s'y opposer.

13.5 Droits du Client sur ses données à caractère personnel

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD »), tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données personnelles le concernant, qu'il peut exercer directement auprès du service clients du Prestataire en le contactant à l'adresse électronique cecilia@naturopathe43.fr ou à l'adresse postale suivante 254 Rue du Tunnel Les Pradeaux 43260 SAINT HOSTIEN en joignant à sa demande une copie d'un titre d'identité.

En outre, dans les limites posées par la loi, le Client dispose également du droit de s'opposer au traitement, de le limiter, de décider du sort post-mortem de ses données, de retirer son consentement à tout moment et du droit à la portabilité des données à caractère personnel fournies.

Vous disposez de la faculté de retirer à tout moment votre consentement sur le traitement de vos données.

L'exigence de fourniture de vos données a un caractère purement contractuel et conditionne l'exécution de la prestation. Le Client peut s'opposer, sans frais et sans justification, aux traitements des données qui le concernent. Cette opposition entraînera le cas échéant une impossibilité de traiter les demandes du Client. Les données ne font pas l'objet de prise de décision automatisée et notamment de profilage. En cas de réclamation concernant le traitement de vos données, vous pouvez vous adresser à l'autorité de contrôle compétente.

Conditions générales remises au Client par Prestataire le _____,

Je soussigné, M _____ déclare avoir reçu toutes les informations nécessaires concernant le traitement de mes données personnelles et accepter expressément leur collecte et leur utilisation dans le cadre de la prestation que je sollicite auprès de Madame Cécilia GUILLIEN.

A ce titre, je déclare consentir particulièrement à la collecte, au traitement et à la conservation des données sensibles me concernant (état de santé, traitements médicaux, habitudes de vie, etc.)