



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

### **INFORMATIONS GENERALES**

Ce présent contrat présente les conditions générales de vente qui lient les parties entre elles.

Madame Sophie Chandelier propose des prestations de service dont l'activité principale est référencée sous le code APE 8690 F « Activité de santé humaine non classée ailleurs à ambition « thérapeutique » ». La lecture attentive et l'acceptation de ces conditions générales de vente sont une obligation avant toute réservation de prestations de service. Celles-ci en définissent les conditions. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à tous services réservés sur le site **[www.sophie-chandelier-hypnotherapeute-sophrologue.fr](http://www.sophie-chandelier-hypnotherapeute-sophrologue.fr)**, lors de la prise de rendez-vous en ligne, de la prise de rendez-vous téléphonique ou après acceptation d'un devis. Tout client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant d'avoir effectué sa réservation ou sa prise de rendez-vous.

La prise de réservation ou de rendez-vous entraîne l'adhésion du client aux CGV et leur acceptation sans réserve.

### **ARTICLE 1 : PRESENTATION DES PARTIES**

Le présent contrat de prestations de services (ci-après dénommé le « Contrat ») régit les relations contractuelles entre :

- Le client (ci-après dénommé le « client »), qui est un consommateur ;
- Mme Sophie Chandelier, exerçant à l'adresse suivante : 3 avenue de la gare (45600), immatriculé à l'URSSAF du Loiret sous le numéro de SIRET :80759571500010 agissant à titre individuel, (E.I) régime BNC.

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre la sophrologue, Hypnopraticienne, préparateur mental et toute personne souhaitant prendre rendez-vous avec elle.

Le client déclare accepter sans réserve l'intégralité des présentes conditions générales de vente et déclare avoir la capacité de conclure un contrat avec Mme Chandelier

La lecture attentive et l'acceptation de ces conditions générales de vente sont une obligation avant toute réservation de prestations de service.

### **ARTICLE 2 : DECLARATIONS PREALABLES DES PARTIES**

Le client déclare et garantit à Mme Sophie Chandelier :

- Être majeur et doté de la capacité juridique à conclure le présent contrat,
  - Ne pas être affecté, à sa connaissance, de maladies psychiatriques ou, si tel est le cas, être suivi par un médecin titulaire d'un diplôme d'État reconnu, inscrit à un tableau de l'ordre des médecins en France et validant par courrier, email, la pratique de séances auprès de Mme Sophie Chandelier
- Le client déclare être informé de la nature des prestations effectuées selon sa demande en Sophrologie, Hypnose ou préparation mentale et reconnaît que ce dernier a été à son entière disposition pour l'informer de tout ce qui était important en fonction de ses besoins.

Madame Chandelier déclare et garantit au client être habilitée à fournir les prestations de services en qualité de Sophrologue, Hypnopraticienne, Préparateur mental.

### **ARTICLE 3 : NATURE DU CONTRAT ET DESCRIPTIF DES PRESTATIONS**

- Le présent contrat constitue un contrat de prestations de services relatif à la sophrologie, L'Hypnose ou la préparation mentale, en ce sens, ce contrat relève du Code de la Consommation.

Les différents exercices et les différentes techniques 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.

Elles sont considérées comme complémentaires et ne se substituent en aucun cas à un avis médical.

Elles s'inscrivent dans une démarche complémentaire et personnelle de travail sur soi et de développement personnel.

Le client est informé et accepte que les prestations réalisées ne tendent à l'établissement d'aucun diagnostic et ne permettent pas de traiter une quelconque maladie. Elles visent exclusivement à la délivrance de prestations tendant au développement de soi en permettant un équilibre entre le corps, le mental et les émotions et ce, à des fins de bien-être ou de mieux-être.

Ces prestations, non médicales, peuvent prendre la forme d'exercices, de techniques, de conseils, d'informations, de formations, d'ateliers, ou encore de supports rédactionnels (ex : exercices).

Mme Sophie Chandelier rappelle que la sophrologie, l'Hypnose, la préparation mentale sont des disciplines spécifiques du domaine des Sciences Humaines qui se caractérise par le fait d'être avant tout des méthodes pratiques. Elles utilisent des techniques, méthodologies propres à chacune. La pratique de ces disciplines développe la connaissance de soi et permet de mobiliser les ressources de chacun dans un objectif d'autonomisation et d'épanouissement. Leurs domaines d'applications principaux sont la santé, le sport, l'entreprise, le développement personnel, le social et l'éducation. Les prestations de services réalisées par Mme Sophie Chandelier 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.

Mme Sophie Chandelier a donc pour mission d'accompagner le client qui souhaite s'investir et se responsabiliser pour devenir acteur de sa qualité de vie et de son bien-être global.

### **ARTICLE 4 : CONCLUSION DU CONTRAT A DISTANCE OU HORS ETABLISSEMENT**

Le présent article s'applique dans les cas où le présent contrat est conclu, non pas directement dans les locaux du prestataire le jour de réalisation des prestations mais, à distance (par email ou encore à partir du site internet du Prestataire ou par le biais d'un site de réservation en ligne) ou encore qu'il s'agit d'un contrat dit « hors établissement » (par exemple conclu au domicile du client) au sens de l'article L. 221-1 du Code de la Consommation.

Dans ces hypothèses, le prestataire rappelle qu'il a communiqué au client, préalablement à la signature du présent contrat, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation ;

3° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

4° L'information sur l'obligation éventuelle du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation du Contrat dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25 ;

5° Les informations relatives aux coordonnées du prestataire, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Le prestataire fournit au client, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard avant le début de l'exécution des prestations de services, la confirmation du contrat, lequel comprend toutes les informations prévues à l'article L. 221-5, et le modèle de formulaire type de rétractation mentionné au 4.2 du présent article.

Le client reconnaît avoir reçu ces informations avant la signature du présent Contrat et accepte de recevoir un exemplaire du présent Contrat de manière électronique.

P2

## **DROIT DE RETRACTATION**

Le prestataire rappelle également au client qu'il dispose, lorsque le présent Contrat est conclu à distance ou hors établissement, et sauf exception visée au 4.3, d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires, sans qu'il ait à justifier de motif, ni à payer de frais ou pénalités.

Le délai court à compter du lendemain de la signature du contrat par le client.

S'il souhaite se rétracter après avoir signé le présent contrat, le client peut utiliser le modèle de rétractation ci-dessous, mais ce modèle n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client notifie au prestataire son intention de se rétracter avant l'expiration du délai et par lettre recommandée à l'adresse de contact suivante : 3 avenue de la gare 45600 Sully sur Loire

## **Modèle de formulaire de rétractation**

**Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat de prestation de service**

**que j'ai signé le :**

**Nom du Client :**

**Adresse du Client :**

**Email :**

**Date :**

**Signature :**

Le prestataire accusera réception de la demande de rétractation du client.

En cas d'exercice du droit de rétractation, le prestataire procédera au remboursement des sommes versées, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant la notification de la demande de remboursement et via le même moyen de paiement que celui utilisé lors du paiement.

**Le client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat à exécution successive dont l'exécution a commencé, à sa demande express, avant la fin du délai de rétractation verse au prestataire un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.**

Cas dans lesquels le droit de rétractation ne s'applique pas :

Si le client prend un rendez-vous de réalisation des prestations à une date antérieure à l'expiration du délai de rétractation de 14 jours, et si les prestations sont pleinement réalisées lors de ce rendez-vous, il reconnaît alors renoncer expressément et automatiquement à son droit de rétractation, sans que le prestataire ne soit tenu de recueillir sa demande express par écrit.

Le client est ainsi informé que, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé lorsque les prestations de services sont pleinement réalisées 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.

## **ARTICLE 5 : CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS**

Le prestataire réalisera les prestations de services, en accord avec le client et, selon le cas, soit :

- Dans ses locaux professionnels ;
- Hors établissement de Mme Chandelier : par exemple au domicile du client, lors d'ateliers collectifs, lors d'ateliers d'intervention et/ou de formations sur différents thèmes auprès des entreprises, des collectivités, structures sportives des établissements scolaires publics ou privés.

La ou les date(s) de réalisation des prestations seront fixées conjointement entre Mme Sophie Chandelier et le client.

P3

Le client s'engage à collaborer de manière active avec Mme Sophie Chandelier et à lui fournir les informations nécessaires à la bonne réalisation des prestations, en particulier toute information utile sur sa situation personnelle (maladie, grossesse, fragilités particulières, handicap).

De son côté, Mme Sophie Chandelier s'engage à apporter toute la diligence et tout le soin nécessaire à la bonne exécution des prestations et à tenir informé le client des difficultés pouvant survenir lors du déroulement des prestations.

Le prestataire est tenu à une obligation de moyen en matière de conseil et information.

Le prestataire se réserve le droit de refuser tout accompagnement qui n'entrerait pas dans le champ de ses compétences dans le cadre des formations qu'il a reçu et validé par ses certifications ou attestations de formation présentielle qu'il tient sur demande à la disposition du consultant.

En cas de refus d'accompagner toute personne dans sa demande, il proposera les coordonnées d'un confrère plus à même de répondre à sa demande spécifique.

Il s'autorise le droit, après accord du client, de consulter les professions médicales en rapport avec le client pour obtenir toute information qu'il pourrait juger utile dans l'accompagnement qui lui serait demandé dans le strict respect de la politique de confidentialité auquel il est tenu.

Il convient de rappeler que Mme Sophie Chandelier prend tous les moyens propres à permettre, dans le cadre de la demande exprimée lors du premier rendez-vous, le développement personnel du client. Cependant, elle n'a pas d'obligation de résultat.

#### **ARTICLE 6 : CODE DEONTOLOGIQUE**

Mme Sophie Chandelier garde le secret professionnel sur toutes les informations concernant le Client. Elle s'engage à ne dévoiler aucune information qui pourrait lui être communiquée au cours des séances. Consciente de sa position, elle s'interdit d'exercer tout abus d'influence. Ainsi, elle s'engage à ne pas exploiter à titre personnel ses relations avec le Client. De plus, elle s'engage à exercer dans le plein respect de la législation en vigueur.

La sophrologue mène toutes ses interventions de manière responsable et éthique. Elle respecte en tout temps la dignité, la responsabilité, l'intégrité et l'autonomie du Client.

#### **ARTICLE 7 : RESERVATION & ANNULATION**

Le client peut prendre rendez-vous par téléphone ou par mail.

Le client peut aussi passer par le site **Crénolibre** pour réserver une ou plusieurs prestations,

Un SMS de rappel sera envoyé au client 24 heures avant la date de rendez-vous défini, étant précisé que tout rendez-vous annulé ou reporté dans un délai inférieur à 24 heures sera facturé.

En cas d'impossibilité de se rendre au rendez-vous pris, le client est invité à annuler ou reporter le rendez-vous au plus tard 24 heures avant par mail à [sophro.attitude@outlook.fr](mailto:sophro.attitude@outlook.fr) ou par téléphone au 06.67.25.66.66

Sous réserve de l'application des dispositions relatives au droit de rétractation pour les contrats conclus à distance et hors établissement, toute annulation de prestations de services par le client après signature du contrat ne sera prise en compte que si celle-ci a été faite par écrit au prestataire, au plus tard 24 heures avant la date prévue.

En cas d'annulation après ce délai, le client est informé que les sommes réglées d'avance ne seront pas remboursées.

## **ARTICLE 8 : PRIX ET REGLEMENT**

Les prix des prestations sont fixés par le prestataire. Ces prix peuvent varier selon le type et la durée des prestations réalisées.

Les prix applicables au client au jour de la conclusion du contrat sont ceux en vigueur affichés sur le site internet du prestataire et dans ses locaux.

Les prix sont des prix par principe exprimés hors taxes et frais. Lorsque des taxes et/ou frais s'appliquent, le prestataire les communique au client et ils sont alors facturés en plus.

A défaut d'information sur des taxes et/ou frais, les prix indiqués sont réputés être exprimés toutes taxes et frais inclus.

Le client est informé que les prix des prestations ne sont aucunement remboursés par la sécurité sociale.

Toutefois, le client peut se renseigner auprès de sa Complémentaire Santé car de nombreuses complémentaires participent fréquemment aux frais de séances de sophrologie ou d'Hypnose. La facture servira alors de justificatif.

Le paiement se fera intégralement le jour du début de la prestation en cabinet par les moyens suivants :

- Chèque bancaire à l'ordre de Sophie Chandelier
- Virement bancaire
- Espèces

L'encaissement est effectué à réception du chèque en cas de paiement global de l'accompagnement.

Dans le cas de paiement échelonnés, le client et Sophie Chandelier conviennent ensemble d'un échéancier d'encaissement des chèques qui ne pourra excéder TROIS (3) mois après le début des séances.

Une facture acquittée de votre accompagnement vous sera remise dès le dernier règlement encaissé ou adressé par e-mail dans un délai de 48 heures suivant celui-ci.

## **ARTICLE 9 : DUREE**

Le présent contrat entre en vigueur à compter de sa signature pour une durée correspondant à la durée des prestations. Selon le cas, il peut prendre la forme soit d'un contrat à exécution immédiate (réalisation d'un seul rendez-vous) ou à exécution successive.

## **ARTICLE 10 : CONFIDENTIALITE**

Les parties reconnaissent le caractère confidentiel de toutes informations et données échangées entre elles pour l'exécution du contrat et s'engagent à les conserver confidentielles.

Toutes les informations confidentielles communiquées par le client au sophrologue ne seront utilisées que pour les besoins du contrat. La présente clause demeure applicable pendant une durée de CINQ (5) ans après la fin du contrat.

## **ARTICLE 11 : RESPONSABILITE**

Dispositions particulières applicables aux contrats conclus à distance : conformément aux dispositions légales en vigueur, le prestataire est responsable de plein droit à l'égard du client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Sous réserve de l'application des dispositions impératives précitées en matière de contrats conclus à distance, la responsabilité du sophrologue n'est engagée qu'en cas de faute prouvée par le client.

Le client est seul responsable des choix qu'il fait et des informations qu'il délivre à Mme Chandelier.

Aussi, la responsabilité de Mme Sophie Chandelier ne saurait être engagée en cas de mauvaise information donnée par le client ou d'absence d'information.

## **ARTICLE 12 : ASSURANCE**

Mme Sophie Chandelier est titulaire d'une police d'assurance en matière de responsabilité civile professionnelle, afin de couvrir les dommages directs, matériels ou immatériels, qu'elle pourrait causer dans le cadre du présent contrat.

## **ARTICLE 13: FORCE MAJEURE**

Chacune des parties ne pourra être tenue pour responsable de tout retard ou manquement dû à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

En cas de persistance des effets consécutifs à l'événement constituant un cas de force majeure pendant plus de 15 jours, les parties conviennent que le présent contrat pourra être résilié de plein droit sur l'initiative de la partie la plus diligente par lettre recommandée avec accusé de réception, sans que cela ne porte atteinte aux conditions de paiement des prestations accomplies.

## **ARTICLE 14 : DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre de la réalisation des prestations de services prévues au présent contrat, Mme Sophie Chandelier a accès à des données à caractère personnel du client.

Cette politique de traitement des données à caractère personnel est disponible sur son site internet.

Le client reconnaît avoir pris connaissance de cette politique de traitement des données à caractère personnel au plus tard lors de la conclusion du présent contrat et en acceptant les termes sans réserve.

### **Protection des informations personnelles & R.G.P.D.**

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 complétée par *Le règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en application le 25 Mai 2018. Cette obligation de transparence est définie aux articles 12, 13 et 14 du RGPD*, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au client sont nécessaires au traitement de la gestion de la clientèle et sont destinées à un usage interne des données recueillies vous concernant par Madame Sophie Chandelier qui se trouve être le délégué à la protection des données .

Les données collectées sont : nom / prénom /adresse / téléphone /mail.

Les données sont conservées pendant 5 ans.

Ces données nominatives ne sont jamais transmises à des tiers.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant, en faisant directement une demande par mail à :

Madame Sophie Chandelier :sophro.attitude@outlook.fr

Les données à caractère personnel recueillies par Madame Sophie Chandelier à l'occasion d'une réservation effectuée en ligne sont nécessaires pour :

- la gestion, la sécurisation, et la validation de la réservation en ligne par le client,
- la lutte contre la fraude sur Internet,
- l'envoi des offres commerciales de Madame Sophie Chandelier lorsque la législation en vigueur l'autorise.

Les informations recueillies à caractère personnelles au cours de la première séance de consultation et éventuellement les suivantes, restent confidentielles et sont soumises au secret professionnel au titre de la nature à caractère thérapeutique. Sophie Chandelier est signataire et respecte les codes de Déontologie de chacune des compétences pour lesquelles elle se réfère dans l'exercice de sa profession.

### **ARTICLE 8 – Propriété intellectuelle**

Tous les documents, textes et autres informations (images, photos) sont soit la propriété exclusive de Madame Sophie Chandelier. Toute représentation totale ou partielle de ce site est soumise à l'autorisation préalable, écrite et expresse de Madame Sophie Chandelier. A ce titre, la reproduction et la diffusion sans autorisation préalable de Madame Sophie Chandelier

sont interdites conformément aux dispositions de l'article L.122 -4 du code de la propriété intellectuelle.

#### **ARTICLE 16 : DROIT APPLICABLE & JURIDICTIONS COMPETENTES**

Le présent contrat est régi par le droit français.

En application des articles L 611-1 et suivants du Code de la Consommation, le client a le droit de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant au prestataire.

Le prestataire adhère au service du médiateur dont les coordonnées sont les suivantes :

##### **CNPM-MEDIATION DE LA CONSOMMATION.**

La réclamation peut être saisie directement en ligne à l'adresse suivante : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par courrier à : CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION – 27 avenue de la Libération – 42400 Saint Chamond.

Après une démarche préalable écrite du client auprès de Mme Sophie Chandelier restée infructueuse, le service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

**Je reconnais avoir été parfaitement informé (e) des Conditions Générales de Vente, des prestations proposées par Madame Sophie Chandelier, Sophrologue, Hypnopraticienne, préparateur mental, des tarifs proposés à ce jour et qui me seront appliqués, de mon droit à ma possibilité de rétractation dans un délai de 14 jours avant l'exécution de toute prestation sauf pour moi à renoncer expressément à ce délai permettant l'exécution des prestations conformément à ma demande immédiatement.**

***Date et Signature revêtue de la mention « Bon pour Accord » avec ajout éventuel de la mention : « Je renonce expressément au délai de rétractation de 14 jours et demande l'exécution des prestations prévues dès ce jour ».***

Nom :

Prénom :

Date :

Signature Client :