CONDITIONS GENERALES DE VENTE – INTERNET- soins en réflexologie plantaire à domicile

En vigueur au 01.12.2018

ARTICLE 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services de réflexologie plantaire, discipline millénaire de type massage consistant à stimuler les points réflexes situés au niveau des pieds pour mettre en œuvre le processus d'autoguérison naturel du corps tels que proposés par Madame Isabelle Rodrigues, **Reflexologue Diplômé ERVE France, demeurant 6 rue des Alouettes 67120 Molsheim, n° SIRET 84263490900019** aux clients non professionnels (« Les Clients ou le Client »).

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet www.reflexisa67.fr.

Ces services comprennent également la fourniture, par le Praticien chargé de réaliser les soins, du matériel suivant : un tabouret, un repose pied et un coussin pour l'installation du client, ainsi que les produits nécessaires à la prestation (talc, huile ou crème de massage pour le soin à proprement parlé).

Le Client est tenu de prendre connaissance des principales caractéristiques des Services avant toute passation de commande. Le choix et l'achat du service proposé est de la seule responsabilité du Client.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site www.reflexisa67.fr et prévaudront sur tout autre document.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la prestation.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Reflexologue Diplômé ERVE France constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

ARTICLE 2 - Prix

Les Services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur la fiche tarifaire **Madame Isabelle Rodrigues, Reflexologue Diplômée ERVE France,** lors de l'enregistrement de la commande par le Prestataire. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC et tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire sur la fiche tarifaire.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le Prestataire se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de la prestation, y compris ces frais.

Une facture est établie par le Praticien et remise au Client lors de la fourniture des prestations commandées.

Certaines commandes peuvent faire l'objet d'un devis préalablement accepté. Les devis établis par le Prestataire sont valables pour une durée de 30 jours après leur établissement.

ARTICLE 3 – Commandes

Il appartient au Client de sélectionner sur le site www.reflexisa67.fr ou la fiche tarifaire fournie par ce dernier, le service qu'il désire commander, selon les modalités y figurant et de vérifier l'exactitude de la commande.

Il appartient au Client de signaler immédiatement toute erreur ou empêchement pour le rendez-vous ainsi pris avec le Praticien.

Toute commande passée sur le site **www.reflexisa67.fr** constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire.

Le Client recevra un mail de confirmation de rendez-vous, ou une confirmation téléphonique comprenant confirmation

de la date, de l'heure et du lieu de rendez-vous avec les coordonnées du Praticien.

Le Client a la possibilité d'annuler sans délai sa commande de rendez-vous et peut changer le lieu de fourniture de la prestation avant que celle-ci soit réalisée.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

ARTICLE 4 - Conditions de paiement

Le prix est payé par chèque directement à l'ordre du Praticien.

Le prix peut également être payé en espèces ou par virement bancaire sur le compte bancaire du Praticien (dont les coordonnées sont communiquées au Client lors de la passation de la commande)

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 des sommes dues, par le Praticien.

ARTICLE 5 - Fourniture des Prestations

La prestation commandée par le Client sera fournie selon les modalités suivantes :

Consistant en une séance de soins de réflexologie plantaire d'une durée variant entre 30 minutes et une heure selon le choix du Client, et en fonction de la demande de ce dernier selon les modalités figurant sur le site www.reflexisa67.fr la prestation pourra être effectuée au domicile du Client ou sur le lieu d'exercice du praticien.

La date et l'horaire de la réalisation de la prestation seront confirmés au Client, par téléphone ou par mail.

Lesdits Services seront fournis à compter de la validation définitive de la commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes CGV à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le site www.reflexisa67.fr.

Le Praticien s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais convenus entre eux.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire et le Praticien, les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des soins par le Praticien, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Client disposera d'un délai de 30 jours à compter de la fourniture des Services pour émettre des réclamations par courrier recommandé avec accusé de réception, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire qui se chargera de les transmettre sans délai au Praticien concerné.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

Le Praticien remboursera ou rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

ARTICLE 6 - Droit de rétractation

Selon les modalités de l'article L221-18 du Code de la Consommation «*Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage*

téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. »

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation ci-joint et également disponible sur le site ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé au Prestataire aux coordonnées postales ou mail indiquées à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

ARTICLE 7 - Responsabilité du Prestataire - Garanties

Le Praticien s'engage envers le Client, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, à apporter tous les moyens et toutes ces capacités pour exécuter sa prestation et l'ensemble de ces obligations dans les conditions et selon les modalités suivantes :

« *Article L111-1 du Code de la Consommation*

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;

5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;

6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.

La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Les dispositions du présent article s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

Article L111-2 du Code de la Consommation

Outre les mentions prévues à l'article L. 111-1, tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à

ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Les informations complémentaires qui ne sont communiquées qu'à la demande du consommateur sont également précisées par décret en Conseil d'Etat.

Article L111-3 du Code de la Consommation

Les dispositions des articles L. 111-1 et L. 111-2 s'appliquent sans préjudice des dispositions particulières en matière d'information des consommateurs propres à certaines activités.

Les dispositions de l'article L. 111-2 ne s'appliquent ni aux services mentionnés aux livres Ier à III et au titre V du livre V du code monétaire et financier, ni aux opérations pratiquées par les entreprises régies par le code des assurances, par les fonds de retraite professionnelle supplémentaires mentionnés à l'article L. 381-1 du même code, par les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité, par les mutuelles et unions de retraite professionnelle supplémentaire mentionnées à l'article L. 214-1 du même code, par les institutions de prévoyance et unions régies par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale et par les institutions de retraite professionnelle supplémentaire mentionnées à l'article L. 942-1 du même code ».

« *Article L111-7 du Code de la Consommation*

I.- Est qualifiée d'opérateur de plateforme en ligne toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :

1° Le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ;

2° Ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service.

II.- Tout opérateur de plateforme en ligne est tenu de délivrer au consommateur une information loyale, claire et transparente sur :

1° Les conditions générales d'utilisation du service d'intermédiation qu'il propose et sur les modalités de référencement, de classement et de déréférencement des contenus, des biens ou des services auxquels ce service permet d'accéder ;

2° L'existence d'une relation contractuelle, d'un lien capitalistique ou d'une rémunération à son profit, dès lors qu'ils influencent le classement ou le référencement des contenus, des biens ou des services proposés ou mis en ligne ;

3° La qualité de l'annonceur et les droits et obligations des parties en matière civile et fiscale, lorsque des consommateurs sont mis en relation avec des professionnels ou des non-professionnels.

Un décret précise les conditions d'application du présent article en tenant compte de la nature de l'activité des opérateurs de plateforme en ligne.

Ce décret précise, par ailleurs, pour tout opérateur de plateforme en ligne dont l'activité consiste en la fourniture d'informations permettant la comparaison des prix et des caractéristiques de biens et de services proposés par des professionnels, les informations communiquées aux consommateurs portant sur les éléments de cette comparaison et ce qui relève de la publicité au sens de l'article 20 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Ce décret fixe également les modalités selon lesquelles, lorsque des professionnels, vendeurs ou prestataires de services sont mis en relation avec des consommateurs, l'opérateur de plateforme en ligne met à leur disposition un espace leur permettant de communiquer aux consommateurs les informations prévues aux articles L. 221-5 et L. 221-6 ».

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par courrier avec accusé de réception, de l'existence des vices ou défauts de conformité et adresser par le même moyen, ses réclamations au Praticien.

Ce dernier remboursera ou rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant a constatation du défaut ou du vice. Ce remboursement pourra être fait par virement ou chèque bancaire.

La garantie du Praticien est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client.

ARTICLE 8 - Données personnelles

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des Services et leur réalisation et délivrance, confiées au Praticien chargé des soins. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de prestations de services.

8.1 Collecte des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont collectées sont les suivantes :

Commande de Prestations :

Lors de la commande de la Prestation par le Client auprès de **Madame Isabelle Rodrigues, Reflexologue Diplômée ERVE France** : Nom, Prénom, adresse postale, adresse mail, coordonnées téléphoniques afin de permettre au Praticien de fixer le rendez-vous.

Lors de la réalisation de la Prestation par le Praticien **Madame Isabelle Rodrigues, Reflexologue Diplômée ERVE France** : Antécédents médicaux, nature des interventions ou accidents, prises médicamenteuses, contre-indications médicales.

8.2 Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage unique de **Madame Isabelle Rodrigues, Reflexologue Diplômée ERVE France**.

Le responsable de traitement des données est **Madame Isabelle Rodrigues, Reflexologue Diplômée ERVE France,** au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

8.3 Limitation du traitement

Les données à caractère personnelles ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

Les données médicales sont couvertes par le secret professionnel du Praticien **Madame Isabelle Rodrigues, Reflexologue Diplômée ERVE France**.

8.4 Durée de conservation des données

Le Prestataire conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

8.5 Sécurité et confidentialité

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Prestataire ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

8.6 Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs

En application de la règlementation applicable aux données à caractère personnel, les Clients et utilisateurs du site www.reflexisa67.fr de **Madame Isabelle Rodrigues, Reflexologue Diplômée ERVE France** disposent des droits suivants :

- Ils peuvent mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent par simple mail ou courrier à l'adresse figurant à l'article 1.
- Ils peuvent supprimer leur compte en écrivant à l'adresse électronique indiqué à l'article 1 « Responsable de traitement »
- Ils peuvent exercer leur droit d'accès pour connaître les données personnelles les concernant en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement »
- Si les données à caractère personnel détenues par le Prestataire sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations en écrivant à l'adresse indiquée à l'article 1 « Responsable de traitement »
- Ils peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables

en matière de protection des données en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 1 « Responsable de traitement »
- Ils peuvent également solliciter la portabilité des données détenues par le Prestataire vers un autre prestataire
- Enfin, ils peuvent s'opposer au traitement de leurs données par le Prestataire

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercés en adressant une demande par courrier ou par E-mail au Responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.

Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois.

En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé.

Le Client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy, 75007 PARIS) ou saisir une autorité judiciaire.

ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site www.reflexisa67.fr **de Madame Isabelle Rodrigues, Reflexologue Diplômée ERVE France** est la propriété de ce dernier et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

ARTICLE 10 - Droit applicable - Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 11 - Litiges

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Prestataire indiquée à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

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 est l'Association Nationale des Médiateurs - ANM Conso – 62, rue Tiquetonne 75002 PARIS - http://www.anm-conso.com/menu-prof.php

Le Client est également informé qu'il peut recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litige (RLL) : https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

ANNEXE I

Formulaire de rétractation

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur le site **www.reflexisa67.fr** **de Madame Isabelle Rodrigues, Reflexologue Diplômée ERVE France** sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la commande de la prestation de service ci-dessous :

- Commande du *(indiquer la date)*

- Numéro de la commande : .....

- Nom du Client : .....

- Adresse du Client : .....

Fait à …….. Le……

Signature du Client *(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)*

……

ANNEXE 2

Formulaire de renonciation au droit de rétractation

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur le site **www.reflexisa67.fr** **de Madame Isabelle Rodrigues, Reflexologue Diplômée ERVE France** sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

Je notifie par la présente ma renonciation expresse à mon droit de rétractation portant sur la commande de la prestation de service ci-dessous :

- Commande du *(indiquer la date)*

- Numéro de la commande : .....

- Nom du Client : .....

- Adresse du Client : .....

Fait à …….. Le……

Signature du Client *(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)*