

# Conditions Générales de Vente de Naturophanie

Entreprise Individuelle

Siège social : 225 A Avenue Henri Dunant - 76230 Bois Guillaume

Tel.: +33(0)7 82 78 09 35 - Email:contact@naturophanie.com

Siret: 94785319000013

## ARTICLE 1: DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre Naturophanie et chaque Client. Elles engagent les deux parties dès la confirmation / réservation.

La lecture et l'acceptation des conditions générales de vente sont une obligation avant toute réservation de prestations de services.

Le Client certifie avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant d'effectuer une commande / réservation.

Les présentes CGV sont accessibles et téléchargeables depuis le site internet à l'adresse suivante <https://www.naturophanie.com/conditions-generales-de-vente/>.

En passant commande / réservation par téléphone, par mail ou sur <https://meet.brevo.com/naturophanie76>, le Client accepte les présentes conditions générales de vente sans restriction ni réserve.

Naturophanie se réserve le droit de modifier ou adapter à tout moment les présentes conditions générales de vente. Les Clients seront informés par mail de ces modifications un mois avant leur entrée en vigueur. En cas de modification, les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date du paiement de la réservation / commande.

## ARTICLE 2: DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les présentes conditions générales de vente de services s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des prestations proposées par Naturophanie:

- Consultations de naturopathie au cabinet et à distance,
- Prestations Sur Mesure (conférences, ateliers, prestations en entreprise).

## **ARTICLE 3: FORMATION DU CONTRAT DE PRESTATION SUR MESURE, MODIFICATION ET DELAIS**

### Commande, devis et formation du Contrat

Chaque commande émise par un Client donne lieu à l'émission, par Naturophanie, d'un devis chiffré qui constitue une offre à contracter. Sauf disposition contraire dans le devis, cette offre a une durée de validité de 30 jours à compter de la date de son émission. Au-delà de ce délai, l'offre devient caduque.

Le Contrat est formé lors de l'acceptation du devis par le Client. Naturophanie n'est cependant contractuellement tenu qu'à compter de la réception du devis daté, signé par le Client, revêtu de la mention « lu et approuvé – bon pour accord » et, le cas échéant, du cachet du Client (personne morale) et du versement du premier acompte le cas échéant.

### Modification

Le Contrat, une fois conclu, ne peut être modifié sans l'accord préalable écrit des parties.

Toute demande de modification de la commande par le Client devra être formulée par écrit et acceptée par Naturophanie. Un ajustement des tarifs et des délais pourra être appliqué en conséquence.

Naturophanie se réserve le droit de refuser toute demande de modification qui entraînerait des perturbations importantes dans l'exécution des prestations.

En cas de prestations supplémentaires ou modifications non prévues dans le devis initial, un devis complémentaire sera établi. Aucune prestation ne sera réalisée en dehors des termes du devis sans l'accord préalable du Client.

### Délais

La durée de la prestation est précisée dans le devis.

Cette durée ne peut être modifiée sans l'accord préalable écrit des parties.

Les parties conviennent le cas échéant par la suite du calendrier précis des prestations à étaler sur la durée intégrale de la prestation.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, Naturophanie est déchargée de son obligation de fournir la prestation dans les délais convenus. Dans cette hypothèse, Naturophanie préviendra le Client dans les soixante-douze (72) heures suivant la date de survenance de l'évènement, le Contrat étant alors suspendu de plein droit sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Si l'évènement vient à perdurer plus de trente (30) jours à compter de sa date de survenance, chacune des parties pourra résilier le Contrat de plein droit, sans que l'autre partie puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

## **ARTICLE 4: PRISE DE RENDEZ-VOUS DE CONSULTATION NATUROPATHIQUE**

Le Client peut réserver un rendez-vous pour une consultation physique par téléphone, par mail ou par internet (<https://meet.brevo.com/naturophanie76>). Pour réserver une ou plusieurs consultations, le Client doit obligatoirement suivre le processus suivant :

- Choix de la consultation et acceptation du prix,
- Choix de la date et de l'heure ,
- Acceptation des CGV et prise de connaissance des mentions légales,
- Communication des coordonnées de contact (nom, prénom, téléphone, adresse postale, e-mail).

### Cas des consultations à distance:

La prise de rendez-vous s'effectue exclusivement par téléphone. Naturophanie proposera au Client différentes applications de téléconsultation pour faciliter la connexion et la réalisation de la prestation le jour dit.

Un message de confirmation du rendez-vous est envoyé ensuite automatiquement.

## **ARTICLE 5: PRIX, MODALITÉS ET MOYENS DE PAIEMENT**

### Les prix:

Les prix sur le site internet <https://www.naturophanie.com/> sont indiqués en Euros et sont nets de taxes. Naturophanie bénéficie du régime de la franchise en base de TVA, conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts. Par conséquent, la TVA n'est pas applicable et ne sera pas facturée.

Naturophanie s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment et sans préavis. Toutefois, Naturophanie s'engage à facturer les prestations aux tarifs en vigueur au moment de la réservation / commande.

Pour les Prestations Sur Mesure, un devis sera transmis au Client avec le prix et le détail de la / des prestation(s). Les Prestations Sur Mesure sont facturées aux prix indiqués dans le devis, sur la base (i) d'un forfait, ou (ii) d'un taux horaire, en fonction du type de prestations proposé.

Les prix mentionnés dans le devis sont valables pour la durée de la prestation convenue.

Toute modification du projet ou supplément de Prestation Sur Mesure fera l'objet d'un avenant au Contrat initial et d'une facturation complémentaire.

### Les moyens de paiement autorisés:

Chèque, Espèces, Virement instantané (consultations), Virement bancaire (Prestations Sur Mesure).

### Les modalités de paiement:

Le paiement est dû à l'avance pour les consultations en ligne.

Le paiement est dû sur place le jour des consultations physiques.

Pour les Prestations Sur Mesure (ateliers, conférences, prestations en entreprises), les options et modalités de paiement seront renseignés sur le devis ou à défaut seront dues intégralement le dernier jour de la prestation.

Le Client s'interdit toute compensation. Ainsi et sauf accord écrit de Naturophanie, tout paiement par compensation sera assimilé à un défaut de paiement

### Frais

Le Client s'engage à rembourser à Naturophanie tous les frais de nature exceptionnelle et notamment les frais de déplacement, d'hôtel et de bouche que Naturophanie serait amené à engager pour le Client dans le cadre de la Prestation Sur Mesure, à condition que ces frais aient été préalablement acceptés par écrit et que la demande de remboursement soit accompagnée des justificatifs de ces frais.

## **ARTICLE 6: DROIT DE RÉSERVE**

Naturophanie se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une réservation / commande, quels que soient sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de litige de paiement. La réservation / commande sera automatiquement annulée. Naturophanie se réserve le droit de refuser d'effectuer une autre consultation avec un Client avec qui il y aurait eu un défaut de paiement ou un Client ayant déjà demandé le remboursement d'une précédente consultation.

Naturophanie se réserve également le droit de refuser d'effectuer une consultation si elle estime que le motif de consultation n'est pas dans son domaine de compétences ou si le comportement du Client n'est pas adapté au bon déroulement de la prestation.

## **ARTICLE 7: REPORT, MODIFICATION OU ANNULATION D'UNE CONSULTATION**

Un rendez-vous peut être reporté sans coût supplémentaire en prévenant au moins 48h à l'avance Naturophanie par mail ou par téléphone.

En cas d'annulation de la part du Client moins de 48 heures à l'avance, la consultation est considérée comme due.

De même, en cas de non présentation physique le jour du RDV ou en cas de retard excédent 15 minutes, la consultation est due.

Il en résulte:

- Pour les consultations réglées à l'issue de la prestation, le Client s'engage à régler le montant de la consultation qu'il n'a pu honorer.
- Pour les RDV fixés par internet et réglés à l'avance, la consultation est considérée comme perdue. Les sommes versées ne pourront être réclamées et aucun report de RDV ne pourra être envisagé.

### Cas des consultations à distance:

En cas de non connexion à une consultation à distance du fait du Client, la consultation est due.

## **ARTICLE 8: DROITS DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L. 121-21 du Code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour ».

Les consultations pré-payées lors de la réservation en ligne disposent ainsi d'un délai de rétraction qui court à compter du paiement en ligne de la consultation. La rétractation se fait par le biais d'une demande par email à envoyer à Naturophanie. Les sommes versées seront intégralement remboursées.

Pour exercer votre droit de rétractation, les informations suivantes devront être envoyées par mail:

- Nom et prénom,
- Date de la réservation,
- Prestation concernée,
- Demande claire de rétractation

Conformément à l'article L 121-21-8 du Code de la Consommation, « le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable express du consommateur et renoncement express à son droit de rétractation ». Ainsi, si la consultation s'effectue dans les 14 jours suivant le paiement de la consultation, vous renoncez expressément à votre droit de rétractation.

Le délai de rétractation ne peut être exercé sur les Prestations Sur Mesure.

## **ARTICLE 9: RESPONSABILITÉ**

Les techniques naturopathiques s'inscrivent prioritairement dans le domaine de la prévention, de l'accompagnement et plus généralement du bien-être en complément d'une prise en charge médicale et d'un suivi médical régulier pour permettre une prise en charge intégrative dans le parcours de santé des usagers.

Les consultations et suivis d'accompagnement en naturopathie, proposés par Naturophanie ne sont donc pas voués à remplacer une prise en charge médicale. Ils n'ont aucune visée médicale ni thérapeutique, et ne sont pas assimilables aux actes réservés aux professions de santé réglementées par le Code de la Santé Publique.

Les conseils et recommandations donnés par Naturophanie ne remplacent en aucun cas un avis médical. Un avis médical est recommandé avant toute consultation.

Naturophanie ne posera jamais de diagnostic, ne demandera jamais l'arrêt d'un traitement médical (ces actes étant réservés aux médecins) et ne pourra pas être tenue responsable des décisions du Client. La naturopathie est une approche complémentaire qui ne remplace en aucun cas la médecine allopathique.

Naturophanie demande expressément à son Client de se référer à son médecin traitant en cas de modification ou d'interruption de son traitement médical. De la même façon, il est impératif de consulter son médecin traitant en cas de problème de santé afin qu'il puisse poser un diagnostic et effectuer des examens si nécessaires.

Naturophanie décline toutes responsabilités quant aux possibles mauvais suivis de conseils, mauvaises interprétations, interactions et conséquences des conseils donnés. Les Clients sont seuls responsables de l'application des conseils donnés.

De la même façon, Naturophanie ne sera pas tenue responsable du fait que les conseils personnalisés et recommandations donnés ne sont pas efficaces. Chaque personne réagissant différemment, aucune garantie ne peut être donnée quant aux résultats.

## **ARTICLE 10: PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, Naturophanie, en tant que responsable du traitement, s'engage à protéger la vie privée et la confidentialité des données personnelles de ses Clients.

Le responsable du traitement des données personnelles est Naturophanie, 225 avenue Henri Dunant 76230 Bois-Guillaume, représentée par Stéphanie Limeuil.

### Nature des données collectées

Naturophanie collecte uniquement les données personnelles strictement nécessaires à l'exécution de ses prestations, telles que le nom, les coordonnées (adresse, e-mail, téléphone) et toute information pertinente pour la réalisation de la prestation demandée.

Lors de la navigation sur le site [www.naturophanie.com](http://www.naturophanie.com), Naturophanie peut être amené à demander au Client de communiquer des données personnelles le concernant (formulaire "contact"). Les termes « données personnelles » désignent toutes les données qui permettent de l'identifier, en l'occurrence les noms, prénoms, organisme de rattachement, fonction, adresse e-mail, numéro de téléphone.

### Finalités de traitement

Les données personnelles des Clients sont utilisées exclusivement pour les finalités suivantes :

- Gérer la relation contractuelle et les prestations,
- Établir des devis, factures et documents administratifs,
- Assurer le suivi et la gestion de la clientèle, ainsi que la communication liée aux prestations.

Les informations susceptibles d'être collectées via le formulaire de contact du site [naturophanie.com](http://naturophanie.com) ont pour finalité principale l'identification du Client afin d'apporter une réponse adaptée à la demande. Ces données peuvent également être utilisées à des fins statistiques ou d'analyse, voire ultérieurement pour lui faire parvenir des communiqués sur l'actualité de l'entreprise.

Dans ce cadre, Naturophanie s'engage à ce que les informations saisies sur son site internet ou envoyées par e-mail ne soient pas traitées à d'autres fins que leur utilisation exclusive par Naturophanie.

La prise de rendez-vous par internet (<https://meet.brevo.com/naturophanie76>) amène à collecter et à traiter des données à caractère personnel des Clients. La Politique de confidentialité de la plateforme de réservation est disponible en ligne à l'adresse <https://www.brevo.com/fr/legal/privacypolicy/>.

### Conservation des données

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des prestations et pour se conformer aux obligations légales. Elles seront supprimées ou archivées de manière sécurisée à l'issue de cette période.

### Droit des Clients

Conformément au RGPD, les Clients disposent des droits suivants sur leurs données personnelles:

- Droit d'accès et de rectification (art. 15 & 16 RGPD),
- Droit à l'effacement ou droit à l'oubli (art. 17 RGPD),
- Droit à la limitation du traitement (art. 18 RGPD),
- Droit à la portabilité des données (art. 20 RGPD),
- Droit d'opposition au traitement (art. 21 RGPD).

Ces droits peuvent être exercés à tout moment en envoyant une demande par e-mail à: [contact@naturophanie.com](mailto:contact@naturophanie.com).

En cas de réclamation concernant le traitement de leurs données, les Clients ont également le droit de déposer une plainte auprès de la **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)**, l'autorité de contrôle compétente en France.

### Transmission des données

Naturophanie s'engage à ne pas divulguer les données personnelles des Clients à des tiers, sauf si cela est nécessaire à l'exécution de la prestation, en cas d'obligation légale, ou avec le consentement explicite du Client.

Concernant les données collectées via le formulaire de contact du site [naturophanie.com](https://www.naturophanie.com), seule Naturophanie pourra accéder à celles-ci. Naturophanie s'engage à ce que ces informations ne soient pas cédées à des tiers, des organismes ou sociétés extérieures ou des personnes physiques. Cependant, Naturophanie pourra être amené à communiquer les données à caractère personnel aux autorités administratives en cas d'obligation légale.

### Sécurisation des données

Naturophanie met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des données personnelles et les protéger contre toute perte, altération ou accès non autorisé.

## Utilisation de cookies

Lors de l'exploration du site [naturophanie.com](https://www.naturophanie.com), des statistiques d'utilisation sont collectées par le biais de cookies. Ces données ne permettent en aucun cas de tracer ou d'identifier le Client mais offrent la possibilité d'améliorer, de par leur analyse, l'expérience utilisateur.

Une explication détaillée sur la fonction des cookies utilisés sur le site [naturophanie.com](https://www.naturophanie.com) et la manière dont le Client peut en limiter ou en empêcher l'utilisation est disponible en ligne à l'adresse <https://www.ionos.fr/info-cookies>.

## **ARTICLE 11: CONFIDENTIALITE**

Toutes les informations échangées durant les consultations (informations personnelles, échanges écrits, etc.) resteront strictement confidentielles.

## **ARTICLE 12: PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les documents, techniques, produits, dessins, photographies, remis aux clients demeurent la propriété exclusive de Madame Stéphanie Limeuil Naturopathe, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, techniques, produits, dessins et photographies, et doivent lui être rendus sur toute demande de sa part. Le Clients s'engage à ne faire aucun usage de ces documents, techniques, produits, dessins, photographies, susceptibles de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de Madame Stéphanie Limeuil Naturopathe et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

## **ARTICLE 13: JURIDICTION COMPETENTE ET DROIT APPLICABLE**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Pour toute réclamation, il convient de contacter Naturophanie par mail ([contact@naturophanie.com](mailto:contact@naturophanie.com)).

Avant toute action en justice et "conformément aux articles L612-1 et R.616-1 du code de la consommation, un dispositif de médiation de la consommation est proposé. L'entité de médiation retenue est : CNPM-MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, le Client peut déposer une réclamation sur le site <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond.

Il s'agit donc d'une alternative à l'action judiciaire souvent longue et coûteuse. Tous les litiges qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement à l'amiable ou par médiation seront soumis aux tribunaux compétents de Rouen.

## **ARTICLE 14: DATE D'ENTREE EN VIGUEUR**

Les présentes CGV entrent en vigueur à compter du 1er janvier 2025.