

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE**  
**CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES DE SOPHROLOGIE**

**ARTICLE 1 : PRESENTATION DES PARTIES**

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

- le Client, qui est un consommateur (ci-après dénommé le « Client ») et
- la Sophrologue: Mme Emmanuelle ALLET, exerçant à l'adresse suivante : 3 avenue des Marais 9530 Franconville-la-Garenne, immatriculée sous le numéro de SIRET 938 989 621 00017, agissant à titre individuel (ci-après dénommée la « Sophrologue »).

Le Contrat est conclu entre la Sophrologue 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 la Sophrologue.

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

Le Contrat est disponible sur l'espace personnel sécurisé en ligne du Client créé par la Sophrologue sur le logiciel Jupi'Terre. Le Client doit y valider le Contrat.

**ARTICLE 2 : DECLARATIONS PREALABLES DES PARTIES**

Le Client déclare et garantit à la Sophrologue :

- être majeur et doté de la capacité juridique à conclure le 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'Etat reconnu et inscrit à un tableau de l'ordre des médecins en France.

Le Client déclare être informé de la nature des prestations effectuées par la Sophrologue et reconnaît que cette dernière a été à son entière disposition pour l'informer de tout ce qui était important en fonction de ses besoins.

La Sophrologue déclare et garantit au Client être habilitée à fournir les prestations de services en qualité de Sophrologue depuis le 2 décembre 2024.

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

Le Contrat constitue un contrat de prestations de services relatif à la sophrologie, et 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).

La Sophrologue rappelle que la sophrologie est une discipline spécifique du domaine des Sciences Humaines qui se caractérise par le fait d'être avant tout une méthode pratique. Elle utilise des techniques et une méthodologie originale. Sa pratique développe la connaissance de soi et permet de mobiliser les ressources de chacun dans un objectif d'autonomisation et d'épanouissement. Ses domaines d'application principaux sont la santé, le sport, l'entreprise, le développement personnel, le social et l'éducation.

Les prestations de services réalisées par la Sophrologue 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.

La Sophrologue a donc pour mission d'accompagner le Client qui souhaite s'investir et se responsabiliser pour devenir acteur de sa qualité de vie, de sa vitalité et donc 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 contrat est conclu, non pas directement dans les locaux du prestataire le jour de réalisation des prestations mais, à distance (par mail ou encore à partir du site internet de la Sophrologue 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, la Sophrologue rappelle qu'elle a communiqué au Client, préalablement à la conclusion du contrat, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- 1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 du Code de la Consommation ;
- 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 du Code de la Consommation, l'information selon laquelle le Client ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le Client perd son droit de rétractation ;
- 4° L'information sur l'obligation éventuelle du Client 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 du Code de la Consommation ;
- 5° Les informations relatives aux coordonnées de la Sophrologue, 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.

La Sophrologue 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 du Code de la Consommation, 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 contrat et accepte de recevoir un exemplaire du contrat de manière électronique et non papier.

### Droit de rétractation

La Sophrologue rappelle également au Client qu'il dispose, lorsque le 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 contrat, le Client peut utiliser le modèle de rétractation ci-dessous, qui n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client notifie à la Sophrologue son intention de se rétracter avant l'expiration du délai à l'adresse électronique de contact suivante : [emmanuellealletsophro@gmail.com](mailto:emmanuellealletsophro@gmail.com)

### 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 \_\_\_\_\_ (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date \_\_\_\_\_ (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Signature \_\_\_\_\_ (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

La Sophrologue accusera réception de la demande de rétractation du Client.

En cas d'exercice du droit de rétractation, la Sophrologue 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 à la Sophrologue 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 la Sophrologue ne soit tenue 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

La Sophrologue réalisera les prestations de services, en accord avec le Client et, selon le cas, soit :

- dans ses locaux professionnels ;
- à distance par un moyen de communication électronique (visio-conférence) ;
- hors établissement de la Sophrologue : par exemple au domicile du Client, lors d'ateliers collectifs de sophrologie, lors d'ateliers d'intervention et/ou de formation de sophrologie sur différents thèmes auprès des entreprises, des collectivités, des établissements scolaires publics ou privés, sans que cette liste soit limitative.

La ou les date(s) de réalisation des prestations seront fixées conjointement entre la Sophrologue et le Client.

Le Client s'engage à collaborer de manière active avec la Sophrologue 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, la Sophrologue s'engage à apporter toute la diligence et tout le soin nécessaires à la bonne exécution des prestations et à tenir informé le Client des difficultés pouvant survenir lors du déroulement des prestations.

La Sophrologue est tenue à une obligation de moyen en matière de conseil et information.

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

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

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

Il convient de rappeler que la Sophrologue prend tous les moyens propres à permettre, dans le cadre de la demande exprimée lors du premier rendez-vous, le développement personnel du Client. La Sophrologue n'a pas d'obligation de résultat.

## ARTICLE 6 : DEONTOLOGIE

La Sophrologue 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, la Sophrologue s'interdit d'exercer tout abus d'influence. Ainsi, elle s'engage à ne pas exploiter à titre personnel ses relations avec le Client. La Sophrologue 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. Elle est membre actif de la Chambre Syndicale de la Sophrologie et respecte de ce fait le code de déontologie des Sophrologues, consultable sur ce lien : <http://www.chambre-syndicale-sophrologie.fr/la-chambre/deontologie-sophrologie/>.



## ARTICLE 7 : RESERVATION & ANNULATION

Le Client peut prendre rendez-vous par mail [emmanuellealletsophro@gmail.com](mailto:emmanuellealletsophro@gmail.com) ou via la plateforme en ligne Mon Pro du Bien-être.

Un SMS de rappel sera envoyé par la Sophrologue 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 d'honorer le rendez-vous pris, le Client est invité à annuler ou reporter le rendez-vous au plus tard 24 heures avant le rendez-vous.

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 à la Sophrologue, au plus tard 24 heures avant la date prévue.

En cas d'annulation après ce délai ou en cas de non-présentation au rendez-vous, le Client est informé que les sommes réglées d'avance ne seront pas remboursées et le règlement intégral de la consultation sera exigé.

La Sophrologue se réserve par ailleurs le droit d'annuler, suspendre ou interrompre des prestations de services si elle constate après conclusion du contrat, que lesdites prestations sont manifestement incompatibles et/ou inadaptées à la situation personnelle du Client.

Dans ce cas, la Sophrologue s'engage à rembourser le Client des sommes versées au prorata des prestations déjà réalisées.

## ARTICLE 8 : PRIX ET REGLEMENT

Les prix des prestations sont fixés par la Sophrologue. 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 la plateforme en ligne Mon Pro du Bien-être et dans ses locaux.

Les prix sont indiqués en euros et par principe exprimés hors taxes et frais. La TVA n'est pas applicable, conformément à l'article 293B du Code Général des Impôts. Lorsque des taxes et/ou frais s'appliquent, la Sophrologue 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. La facture servira alors de justificatif.

Le paiement se fera le jour de la prestation par les moyens suivants :

- ✓ en cabinet : en espèces ou par carte bancaire
- ✓ en visio-conférence : par virement

Une facture acquittée de votre consultation du jour sera remise au Client à la fin de la séance ou adressée par mail ou via un espace personnel en ligne sur le logiciel Jupi'Terre dans un délai de 48 heures.

Lorsque le contrat est conclu à distance : au moment de sa demande de réservation, le Client est informé qu'il a une obligation de paiement. A cette fin, la fonction utilisée par le Client pour valider sa commande signifie qu'il passe une commande avec obligation de paiement.



Toute somme non payée dans les délais se verra appliquer un taux d'intérêt légal au titre de pénalité de retard. Par ailleurs, lorsque des frais de recouvrement sont exposés, la Sophrologue peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

#### ARTICLE 9 : DUREE

Le 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 à la 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, la Sophrologue est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance. Toutefois, elle 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 de la 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 donne à la Sophrologue.

Aussi, la responsabilité de la Sophrologue ne saurait être engagée en cas de mauvaise information donnée par le Client ou d'absence d'information.

#### ARTICLE 12 : ASSURANCE

La Sophrologue 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 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 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 Contrat, des données personnelles, nécessaires à la Sophrologue pour traiter les demandes du Client, sont collectées.

Pour garantir la sécurité et la confidentialité de ces données, la Sophrologue a choisi d'utiliser un logiciel sécurisé, développé et hébergé uniquement en France, certifié ISO 27001. Le logiciel Jupi'Terre est hébergé sur des serveurs sécurisés HDS ([www.jupiterre.pro](http://www.jupiterre.pro)).

Conformément à l'article 34 de la loi du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit individuel d'accès, de modification et de suppression des informations le concernant, droit qui pourra être exercé en adressant soit un courrier postal à Madame Emmanuelle ALLET, 3 avenue des Marais 95130 Franconville-la-Garenne soit un mail à [emmanuellealletsophro@gmail.com](mailto:emmanuellealletsophro@gmail.com).

#### ARTICLE 15 : DROIT APPLICABLE & JURIDICTIONS COMPETENTES

Le 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 à la Sophrologue.

La Sophrologue adhère au service du médiateur 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 la Sophrologue restée infructueuse, le service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Dernière mise à jour le 7 février 2025