

## **ARTICLE 1 - Champ d'application**

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à toutes les prestations proposées par **Madame Sandrine Elleaume EI demeurant 35A rue de masevaux 90 110 Rougemont-le-Château n° SIRET 803 479 963 00016** aux clients (« Les Clients ou le Client »).

En passant commande / réservation sur le site <https://www.monprodubienetre.fr> ou par téléphone, vous acceptez les présentes conditions générales de vente et vous certifiez être majeur. La réservation entraîne votre adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales de Vente.

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet <https://alchimistedc.com>

Le Client est tenu de prendre connaissance des principales caractéristiques des prestations 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 <https://alchimistedc.com> et prévaudront sur tout autre document.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant toute réservation de prestation de services. Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de **Madame Sandrine Elleaume EI** constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

**Madame Sandrine Elleaume EI** se réserve le droit de modifier ou adapter à tout moment les présentes conditions générales de vente. 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 **Madame Sandrine Elleaume EI** : séances de réflexologie, massages ayurvédiques, accompagnements, libérations des mémoires émotionnelles, et les prestations sur mesure (conférences, ateliers, prestations en entreprise, en milieu scolaire).

## **ARTICLE 3 – Prises des RDV**

Le Client peut réserver un rendez-vous pour une prestation sur le site internet <https://alchimistedc.com> ou <https://www.monprodubienetre.fr> ou encore par téléphone.

Il appartient au Client de sélectionner sur le site <https://alchimistedc.com> 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. Le Client accepte ainsi le prix de la/les prestation(s) choisie(s), accepte les CGV et prend connaissance des mentions légales. Le Client communique ses coordonnées de contact (nom, prénom, adresse, téléphone, adresse e-mail).

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 <https://alchimistedc.com> ou <https://www.monprodubienetre.fr> ou encore par téléphone 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 – Prix, modalités et moyens de paiement**

Les prix :

Les Prestations sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur la fiche tarifaire **de Mme Sandrine Elleaume EI**, lors de l'enregistrement de la commande par le Prestataire.

- Les prix sur le site <https://www.monprodubienetre.fr> ou sur <https://alchimistedc.com> sont indiqués en Euros (TVA non applicable selon article 293-B du Code Général des Impôts) et tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire sur la fiche tarifaire.
- Pour les prestations sur mesure, un devis sera transmis au Client avec le prix et le détail de /des prestation(s)

**Mme Sandrine Elleaume EI** se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment et sans préavis. Toutefois, elle s'engage à facturer les prestations aux tarifs en vigueur au moment de la réservation / commande.

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.

Les moyens de paiement autorisés :

- Espèces, chèque directement à l'ordre du Praticien, Paylib, à partir de la première consultation
- Virement bancaire sur le compte bancaire du Praticien (dont les coordonnées sont communiquées au Client lors de la passation de la commande) possible à partir de la deuxième consultation et pour les prestations sur mesure.

Les modalités de paiement

- Pour les personnes payant par espèces ou chèque, le prix est payable en totalité et en un seul versement à la fin de la prestation le jour des consultations physiques. Le paiement effectué par le Client ne sera considéré comme définitif qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Praticien.
- Pour les personnes réglant par virement bancaire, le paiement est dû à réception de la facture, dans un délai de 7 jours par rapport à la date d'émission de la facture.
- Pour les prestations sur mesure (ateliers, conférences, prestations en entreprises...) les modalités de paiement seront renseignées sur le devis ou à défaut seront dues le dernier jour de la prestation.

#### **ARTICLE 4 – Droit de réserve**

**Mme Sandrine Elleaume EI** se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une réservation / commande, quelle que soit sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de litige de paiement. La réservation / commande sera automatiquement annulée.

**Mme Sandrine Elleaume EI** se réserve le droit de refuser d'effectuer une autre séance avec un client/la cliente avec qui il y aurait eu un défaut de paiement ou un client/cliente ayant déjà demandé un remboursement d'une précédente consultation.

**Mme Sandrine Elleaume EI** se réserve également le droit de refuser d'effectuer une séance si elle estime que le motif de la séance n'est pas dans son domaine de compétences ou si le comportement du client/cliente n'est pas adapté au bon déroulement de la prestation.

#### **ARTICLE 6 : REPORT, MODIFICATION OU ANNULATION D'UN RENDEZ-VOUS**

Un rendez-vous peut être reporté ou annulé sans coût supplémentaire en prévenant au moins 24h à l'avance **Mme Sandrine Elleaume EI** par mail ou par téléphone.

En cas d'annulation de la part du client/cliente moins de 24 heures avant et sans motif, la consultation ne sera pas reportée à une date ultérieure et n'aura donc tout simplement pas lieu.

En cas de non-présentation physique le jour de la prestation, toute demande future de prise de rendez-vous ne sera pas considérée.

## **ARTICLE 7 - 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 délai de rétractation 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 Sandrine Elleaume **EI**. Les sommes versées seront intégralement remboursées. 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, la consultation s'effectue dans les 14 jours suivant le paiement de la consommation, vous renoncez expressément à votre droit de rétractation.

## **ARTICLE 8 - Retard de paiement**

Conformément à l'article L 441-6 alinéa 12 du code de commerce, en cas de défaut de paiement total ou partiel des consultations comme mentionné article 4, vous devrez verser une pénalité de retard égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la consultation. Cette pénalité est calculée sur le montant de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement (Article D. 441-5 du code de commerce).

## **ARTICLE 7 - Responsabilité du Prestataire – Garanties – arrêt le 10/12**

Les séances et suivis d'accompagnement en Réflexologie proposée par Sandrine Elleaume EI ne sont pas vouées 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 données par Sandrine Elleaume EI ne remplacent en aucun cas un avis médical. Un avis médical est recommandé avant toutes consultations.

Sandrine Elleaume EI ne donnera 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 réflexologie est une approche complémentaire qui ne remplace en aucun cas la médecine allopathique. Sandrine Elleaume EI demande expressément à son client de se référer à son médecin traitant en cas de modifications 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 de qu'il puisse poser un diagnostic et effectuer des examens si nécessaires.

Sandrine Elleaume EI décline toute responsabilité quand aux possibles mauvais suivi de conseils, mauvaises interprétations, interactions et conséquences des conseils et prestations données. De la même façon, elle ne sera pas tenue responsable du fait que les conseils personnalisés et recommandations données ne sont pas efficaces. Toute personne réagissant différemment, aucune garantie ne peut être donnée quant aux résultats.

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'État.*

*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'État.*

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

*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 à 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 réflexologiques. 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 du **Madame Sandrine Elleaume EI** : 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 Sandrine Elleaume EI 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 du Praticien **Sandrine Elleaume EI** et de ses salariés.

Le responsable de traitement des données est le Praticien **Sandrine Elleaume EI**, 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 **Sandrine Elleaume EI**.

### **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 réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Clients et utilisateurs du site du Praticien **Sandrine Elleaume EI** 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 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 <https://alchimistedc.com> de **Madame Sandrine Elleaume 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 indiqué 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 La SAS CNPM MÉDIATION CONSOMMATION dédiée à la médiation de la consommation, située au 27, Avenue de la Libération – 42400 SAINT CHAMOND, <https://cnpm-mediation-consommation.eu>

Le Client est également informé qu'il peut, également 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 <https://alchimistedc.com> Praticien **Reflexologue Diplômé ERVE France** Madame Sandrine Elleaume 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 renoncer à son droit de rétractation de la commande passée sur le site <https://alchimistedc.com> Praticien **Reflexologue Diplômé ERVE France** Madame Sandrine Elleaume 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*)