

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTES**

### **Article 1 : Dispositions générales**

Les présentes conditions de vente sont conclues entre la micro-entreprise Anna LE ROUX, ci-après dénommé le "Prestataire", inscrite sous le N° de SIRET 931718723 0010 dont le siège social est fixé au 14 Rue de Provence 44700 ORVAULT, et toute personne souhaitant bénéficier d'un Service dudit Prestataire, ci-après dénommées le « Client ».

La lecture attentive et l'acceptation de ces CGV (Conditions Générales de Vente) sont une obligation avant toute réservation de prestations de services.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à toutes les prestations proposées par Anna LE ROUX E.I., quel que soit le mode de réservation : téléphone (07.83.56.17.00), mail (anna.le.roux@naturopathe.ovh), directement au cabinet ou sur le site mon pro du bien-être.

Le client certifie avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant d'avoir effectué une réservation. En prenant rendez-vous, le client certifie être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises, et accepte les présentes conditions générales de vente sans restriction ni réserve. La réalisation de la prestation vaut acceptation des conditions générales de vente.

Le prestataire se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de ventes à tout moment, sans préavis ni délais. Les conditions générales de vente alors applicables sont celles en vigueur à la date réservation /commande de la prestation.

### **Article 2 : Prise de rendez-vous**

Pour toutes demandes de renseignement ou pour prendre rendez-vous, le Client peut :

- Téléphoner au : 07.83.56.17.00
- Envoyer un mail : anna.le.roux@naturopathe.ovh
- Prendre RDV en ligne sur le site Mon Pro du Bien-être :  
<https://www.monprodubienetre.fr/professionnel/naturopathe-et-praticienne-en-reflexologie/pays-de-la-loire/nantes/1220-anna-le-roux?rdv=1>

Avant le 1er RDV, le prestataire donnera à un accès au client à son espace personnel (<https://moncomptechez-anna.la-boite-naturo.com>) afin qu'il puisse donner son consentement pour les présentes CGV et la Politique de confidentialité.

Le client s'engage à :

- Bénéficier d'un accès Internet pour les consultations en ligne.
- Fournir toutes les éléments requis pour valider la réservation, au plus tard 24h avant la séance, sous peine de voir son rendez-vous annulé.
  - o Coordonnées
  - o Consentement aux CGV et Politique de protection de données
  - o 1ère séance de Naturopathie : questionnaire complété
  - o 1ère séance de Réflexologie : consentement pour « les Informations préalables » et « questionnaire préalable à une séance de réflexologie » complété.

Il veillera tout particulièrement à s'assurer que les éléments fournis soient exacts et accessibles au moment du rendez-vous. En cas d'erreur sur les informations fournies, aucun remboursement ou avoir ne pourra être exigé par le client. (Le remboursement peut être demandé dans l'unique condition que la prestation n'ait pas

pu avoir lieu, par annulation du prestataire ou par rétraction du client, au moins 48 heures avant l'horaire de la prestation)

### **Article 3 : Report, modification ou annulation d'un RDV.**

Un rendez-vous peut être modifié ou annulé sans coût supplémentaire en prévenant, dans les plus brefs délais auprès du prestataire par mail à l'adresse [anna.le.roux@naturopathe.ovh](mailto:anna.le.roux@naturopathe.ovh) ou par téléphone : 07.83.56.17.00

Toutefois, en cas d'annulation du client moins de 48 heures avant (ou oubli de votre part le jour de la consultation), la séance est due et aucun remboursement ne sera possible.

En cas de modification ou annulation du fait du prestataire, vous pouvez annuler le RDV ou le reporter à une date ultérieure.

### **Article 4 : Droit de rétractation**

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 ».

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 au prestataire. 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, si la consultation s'effectue dans les 14 jours suivant le paiement de la consultation, le client renonce expressément à son droit de rétractation.

### **Article 5 : Prix, modalités et moyens de paiement**

Les prix sur les sites Amae (<https://amae-nantes.fr/>) et Mon pro du Bien-être (<https://www.monprodubienetre.fr/professionnel/naturopathe-et-praticienne-en-reflexologie/pays-de-la-loire/nantes/1220-anna-le-roux>) sont exprimés en Euros(€) et sont exonérés de TVA en accord avec l'article 293b du CGI sous le régime micro-entrepreneur (ils incluront la TVA française sur les services lorsque le chiffre d'affaires d'Anna LE ROUX dépassera le plafond de chiffre d'affaires exonérés de TVA des micro-entrepreneurs et seront communiqués à ce moment-là), hors participation aux frais d'envoi pour les documents envoyées par courrier et qui seront facturés en supplément si cela a lieu.

Pour les prestations sur mesure un devis sera transmis au client avec le prix et le détail de/des prestation(s).

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

Les moyens de paiement autorisés: virement bancaire, carte bancaire ou chèque bancaire à l'ordre de Anna LE ROUX.

Pour les consultations en ligne, le paiement intégral de la prestation est dû à la réservation. Un email avec les coordonnées bancaires du praticien sera envoyé au client à réception de la réservation de la séance. A réception du paiement, la praticien confirmera le RDV au client par mail.

Pour les consultations au cabinet, le client règle intégralement la prestation sur place le jour des consultations.

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.

Les paiements effectués par le client ne seront considérés comme définitifs par le prestataire, qu'après encaissement effectif des sommes dues. Le prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des services commandés par le client si celui-ci ne lui paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées. L'envoi du programme d'hygiène de vie et des fiches conseils ne sera fait qu'une fois la prestation intégralement réglée.

Une facture est établie par le prestataire et remise au client. Les activités du prestataire ne donnent lieu à aucun remboursement par les organismes de Sécurité Sociale, mais certaines mutuelles les prennent en charge, en partie ou en totalité. Il appartient au client de consulter sa complémentaire santé.

En cas de retard de paiement, une indemnité calculée à trois fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'un frais de recouvrement de 40 euros sont exigibles conformément à l'Article L441-10 et D441-5 du Code du Commerce.

### **Article 6 : Responsabilité**

Le prestataire exerce une profession libérale non réglementée (APE 9609Z), dont les activités sont la naturopathie (conseils en nutrition, micronutrition, phytothérapie, aromathérapie, élixirs floraux, hygiène de vie), la réflexologie énergétique chinoise, la sophro-relaxologie et la pratique du massage Amma-assis. Les prestations ont lieu au cabinet ou à distance.

Les conseils donnés et les techniques pratiquées par le prestataire ne sont 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 et au décret n°96-879 du 8 octobre 1996. Les conseils et recommandations donnés par le prestataire ne remplacent en aucun cas un avis médical.

Le prestataire ne posera jamais de diagnostic, ne demandera jamais l'arrêt d'un traitement médical et ne pourra pas être tenue responsable des décisions du client. Le prestataire demande expressément à son client de se référer à son médecin traitant en cas de modification ou d'interruption de son traitement médical. Il est impératif que le client consulte son médecin traitant en cas de problèmes de santé afin de poser un diagnostic et effectuer des examens si nécessaires.

Le prestataire s'engage par ses prestations sur une obligation de moyens et non de résultats. Le prestataire ne sera pas tenu responsable du fait que les conseils personnalisés et recommandations donnés dans le Programme d'hygiène Vitale ne sont pas efficaces. Toute personne réagissant différemment, aucune garantie ne peut être donnée quant aux résultats obtenus à la fin du Programme d'Hygiène Vitale.

Le client est libre de suivre le programme d'hygiène vitale ou pas. Le prestataire ne pourra être tenu responsable d'une mauvaise utilisation des conseils délivrés. Il décline toutes responsabilités quant aux possibles mauvais suivis de conseils, mauvaises interprétations, interactions et conséquences des conseils donnés.

Les informations fournies par le prestataire sont aussi précises que possible. Cependant, il ne pourra pas être tenu responsable des inexactitudes, des omissions et défauts de mises à jour, qu'elles soient de son fait ou du fait des tiers partenaires qui lui fournissent ces informations.

Le prestataire ne sera pas tenu responsable pour le cas où votre messagerie électronique rejeterait ses mails. Il convient de consulter régulièrement vos spams.

### **Article 7 : Droit de réserve**

Le prestataire 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.

Le prestataire se réserve le droit de refuser d'effectuer une autre consultation 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.

Le prestataire 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/cliente n'est pas adapté au bon déroulement de la prestation.

Le client s'engage à rester courtois, poli pendant les prestations, et à ne pas faire de propositions déplacées concernant des prestations illégales, de ne pas être entreprenant avec la prestataire. Toute communication à caractère inapproprié – notamment injurieux, raciste, pornographique ou obscène – du client pourra faire l'objet d'une interruption immédiate de la consultation en cours, sans possible remboursement et sous peine de poursuites judiciaires.

#### **Article 8 : Protection des informations personnelles**

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à Anna LE ROUX : [anna.le.roux@naturopathe.ovh](mailto:anna.le.roux@naturopathe.ovh)

Avant toute prestation ; le client s'engage à lire et accepter la politique de protection des données personnelles disponible sur son espace client : <https://moncomptechez-anna.la-boite-naturo.com>

#### **Article 9 : Règlement des litiges**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, un dispositif de médiation de la consommation a été mis en place. En effet, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Pour rappel, un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation qu'après que le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel concerné par le biais d'une réclamation écrite.

L'entité de médiation retenue est : CNPM – MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM – MEDIATION – CONSOMMATION – 27 avenue de la libération – 42400 Saint-Chamond.