



# Conditions générales de vente

## Préambule

Le présent Contrat constitue un contrat entre le Client et la conseillère en naturopathie. Merci de lire l'ensemble du contrat car tous les termes sont importants et constituent ensemble le présent contrat qui s'applique à vous.

Le Client représente la personne physique qui utilise le service proposé par Véronique CALAIS (parfois nommée ci-après « le prestataire » ou « la conseillère en naturopathie »).

Les conditions générales détaillées ci-dessous régissent les relations contractuelles entre le client de Véronique Calais (« le Client ») et Véronique Calais, conseillère en naturopathie dont le siège est situé 2 rue de l'Estade, 62610 Nielles-lès-Ardres, immatriculé au RCS de Lille sous le numéro 797 430 824.

La naturopathie constitue une médecine non conventionnelle. Les séances de conseil en naturopathie ne constituent en aucun cas des consultations médicales. Le conseiller en naturopathie n'est pas un médecin mais un praticien de bien-être ; l'Accompagnement décrit ci-dessous ne dispense pas de voir un docteur en médecine ou un thérapeute dans le cas de troubles graves. Il n'a pas vocation à guérir. Ce qui est proposé dans le cadre de cet Accompagnement n'est pas un traitement mais une proposition de conseils pour améliorer l'hygiène de vie du Client.

La conseillère en naturopathie s'engage à respecter les droits, la liberté et les valeurs du Client, en s'interdisant toute confusion de rôle, tout abus d'influence et en laissant le Client maître et responsable de ses décisions.

## 1. Objet du contrat

Le Client estime que la Conseillère en naturopathie Véronique Calais possède la compétence et l'expérience nécessaires pour la prestation des services (« le Service »).

Le Prestataire s'engage à fournir le Service au client selon les conditions énoncées dans le présent contrat (« le Contrat »).

Compte tenu des faits décrits ci-dessus et des avantages et obligations réciproques énoncés dans le Contrat, dont la réception et la validité sont par la présente reconnues, le Client et le Prestataire (individuellement « la Partie » et collectivement « les Parties ») conviennent de ce qui suit.

## 2. Description du service

Le service proposé dans le cadre de ce Contrat concerne l'accompagnement intitulé (Re)Connexion à son instinct maternel (« l'Accompagnement »).

L'Accompagnement comprend 6 séances, réparties sur 3 à 4 mois. La première séance dure 1h30, les séances suivantes durent 1h environ. Le Client est en mesure de demander des séances supplémentaires au prix de 125 € la séance.

Les séances qui n'auront pas été effectuées dans les 6 mois à compter de la signature du présent Contrat seront considérées comme perdues et ne pourront faire l'objet d'un remboursement de la part du Prestataire.



Les séances s'effectuent dans les plages horaires proposées par le Prestataire au travers de son site Internet ou par accord préalable entre les 2 Parties.

La conseillère en naturopathie se réserve le droit de refuser tout client dans le cas où elle estime que les modalités du conseil en naturopathie en ligne ne sont pas adaptées au client. Si elle estime ne plus être compétente au regard des problématiques du Client, la conseillère en naturopathie invitera le Client à contacter d'autres professionnels de santé.

### 3. Conditions tarifaires

Les tarifs sont ceux affichés sur le site [www.veroniquecalais.com](http://www.veroniquecalais.com). Le Prestataire se réserve le droit de modifier le prix de l'Accompagnement. Les tarifs ne sont pas soumis à la TVA.

Le Client est tenu de régler l'ensemble de l'accompagnement avec un paiement en une ou plusieurs fois selon les modalités proposées via la plateforme de paiement utilisée par le site internet [www.veroniquecalais.com](http://www.veroniquecalais.com).

Les paiements doivent être effectués à l'avance, entre le moment de la prise de rendez-vous et 48h avant le rendez-vous. C'est la réception du paiement qui valide définitivement le rendez-vous.

La conseillère en naturopathie s'engage à délivrer par courrier électronique un récapitulatif des transactions pour toute transaction supérieure à 25 €.

Les différents matériels fournis au Client dans le cadre de l'Accompagnement sont compris dans les tarifs de l'Accompagnement. Sauf indiqué au préalable, aucun document ne fera l'objet d'un paiement supplémentaire.

### 4. Conditions de remboursement

Dans le cas où le Client souhaite arrêter l'accompagnement avant la fin :

- ☞ S'il a payé l'Accompagnement en une fois, le Client sera remboursé de la valeur des entretiens restants moins 20 % (ex. s'il reste 3 séances = prix de l'accompagnement / 2 – 20 % = montant du remboursement) ; les 20 % retenus permettront de couvrir les frais relatifs à cette annulation ;
- ☞ S'il paye l'Accompagnement en plusieurs fois, le Client paiera les 20 % restants de l'Accompagnement afin de couvrir les frais relatifs à cette annulation.

Le remboursement sera effectué par virement ; le Client devra fournir au Prestataire un relevé d'identité bancaire à cette occasion.

Si une consultation est annulée moins de 48h avant le rendez-vous, le Prestataire se réserve le droit de ne pas procéder au remboursement. En revanche, il sera possible de reporter ladite consultation, au maximum une fois.

### 5. Droit de rétractation

En vertu de l'article L.121-21 du code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de signature du présent Contrat.

Néanmoins, si la prestation commence d'un commun accord par les 2 Parties pendant le délai de rétractation, cela signifie que le Client renonce à son droit de rétractation.

Si une consultation devait être annulée dans le délai des 14 jours, le Prestataire ne peut réclamer le montant de ladite consultation par le Client.



## 6. Prestations à distance

A l'heure du rendez-vous, le Prestataire appelle le Client en utilisant le logiciel de communication convenu préalablement par mail ou par téléphone. Le Client doit s'assurer que le matériel et l'environnement lui permettent de prendre la communication dans les meilleures conditions. Si le Prestataire n'est pas disponible, il est tenu d'avertir le Client 48h à l'avance et de proposer d'autres créneaux horaires en remplacement. En cas de retard du fait du Prestataire, celui-ci devra assurer la durée initiale prévue (1h30 ou 1h), de façon à ce que le Client ne soit pas pénalisé.

## 7. Propriété intellectuelle

Les matériels fournis au Client sont la propriété de Véronique Calais. Ils ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une revente de la part du Client à une personne tierce. Le Client doit néanmoins noter que les conseils apportés et notés dans les documents qui lui sont fournis sont personnalisés. Ils ne seront donc pas adaptés à une tierce personne.

## 8. Confidentialité

La conseillère en naturopathie est tenue au secret professionnel quant aux informations que le Client dévoile dans le cadre des entretiens de naturopathie (et qui sont consignés le cas échéant dans une fiche de suivi afin d'optimiser l'Accompagnement), sauf si le Client autorise la conseillère par écrit à révéler certaines de ces informations à une personne tierce identifiée par le Client.

Il existe cependant deux cas précis pour lesquels la règle de confidentialité peut être levée : dans le cas d'une procédure judiciaire, si un juge demande à la conseillère des informations concernant le Client, ou si la conseillère a des raisons sérieuses de croire que la vie du Client ou celle de toute autre personne de son entourage est menacée, si la conseillère estime par exemple qu'il y a un risque suicidaire ou un risque d'homicide, ou si la vie ou la sécurité d'un enfant est en danger. Pour ces situations, la conseillère en naturopathie est tenue de signaler ces situations à d'autres professionnels compétents (médecins, services sociaux départementaux, professionnels en santé mentale, etc.), ou à des personnes qui font partie de votre entourage proche (conjoint, famille, amis).

## 9. Clause de responsabilité

Le Prestataire n'est pas soumis à une obligation de résultats. La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de faute lourde, intentionnelle ou dolosive. La garantie du service due par le Prestataire est limitée soit à une compensation du service (report de consultations), soit à la restitution du prix dans la limite de ce qui a été facturé au Client, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommage et intérêts.

## 10. Force majeure

On entend par force majeure des événements de guerre déclarés ou non déclarés, de grève générale de travail, de maladies épidémiques, de mise en quarantaine, d'incendie, de crues exceptionnelles, d'accidents ou d'autres événements indépendants de la volonté des deux parties. Aucune des deux parties ne sera tenue responsable du retard constaté en raison des événements de force majeure. En cas de force majeure, constatée par l'une des parties, celle-ci doit en informer l'autre partie dans les meilleurs délais par écrit. L'autre partie disposera de 10 (dix) jours ouvrés pour la constater.



Les délais prévus pour la livraison seront automatiquement décalés en fonction de la durée de la force majeure.

## 11. Litige et médiation

Le présent Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. Pour tout différend ou toute divergence d'interprétations relatives à l'exécution ou à la cessation des présentes Conditions Générales, les parties conviennent d'essayer d'un accord commun de trouver une solution transactionnelle. En cas d'échec des pourparlers, les parties reprendront leur entière liberté et le différend sera soumis aux juridictions de droit commun. En cas de litige, c'est la juridiction du Tribunal d'Instance de la ville de Lille qui est compétente.

Les Parties pourront également saisir un médiateur référencé sur le site CNPM Médiation Consommation (<https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>).

Fait le 07/12/2020 à Nielles-lès-Ardres au format PDF (2 exemplaires).

Le Prestataire

Le Client