

CGV

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont conclues d'une part entre l'entreprise LEMPEREUR FLORIANE (dénommée ci-après l'«Entreprise»), au statut de micro-entreprise gérée par LEMPEREUR Floriane, et d'autre part avec toute personne physique, morale ou entreprise, dénommée ci-après le «Client» ou l'«Utilisateur», souhaitant bénéficier des services et prestations de LEMPEREUR Floriane.

Le site internet de l'Entreprise, dénommé ci-après le «Site internet» a pour adresse : <https://hh-naturopathie.com>.

– Coordonnées de contact de l'Entreprise et informations légales :

Mail : contact@hh-naturopathie.com

Téléphone : 06 27 22 38 66

Siège social / Adresse postale : 90 montée du Deffend, 13490 Jouques

SIRET : 852 372 119 00028

APE : 8690F

Chaque Utilisateur du Site internet et/ou Client de l'Entreprise est averti que la Naturopathie (et les pratiques qui y sont liées) est une pratique complémentaire et non pas alternative à la médecine allopathique/conventionnelle et au monde médical en général. Elle ne remplace en aucun cas un avis médical ni une ordonnance médicale puisqu'étant une discipline non conventionnelle.

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent sans restrictions ni réserves à l'ensemble des ventes conclues entre Floriane LEMPEREUR et les Clients, qu'il s'agisse d'achats ou de réservations effectués via le Site internet, les réseaux sociaux qui y sont liés (Instagram, Facebook et LinkedIn), la page [podia.com](https://www.podia.com) reliée à Floriane LEMPEREUR, ou par toute autre forme de prise de contact avec Floriane LEMPEREUR elle-même (mail, appel téléphonique, SMS, messagerie Instagram, messagerie Facebook, messagerie LinkedIn, formulaires de contact, formulaire de demande de devis).

Floriane LEMPEREUR, en sa qualité de Praticien de Santé Naturopathe et Éducateur de Santé, propose des consultations en Naturopathie et en hygiène alimentaire ainsi que des prestations ayant pour but d'améliorer le bien-être et l'hygiène de vie de ses consultants/clients.

Les caractéristiques essentielles des prestations, leur durée et récurrence ainsi que leurs tarifs sont détaillés sur le Site internet, chaque Client est donc invité à les consulter avant toute réservation ou envoi de paiement.

Les photographies d'illustration et graphismes du Site internet ne sont pas contractuels.

Floriane LEMPEREUR se réserve le droit de modifier ses CGV à tout moment, dans ce cas les conditions applicables seront celles effectives à la date de réservation/d'achat d'une prestation par le Client. Les CGV sont conclues pour toute la durée de la prestation choisie par le Client.

Avant de procéder à toute réservation ou achat de prestation ou service numérique, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente. Par ailleurs, au moment de l'achat en ligne d'une prestation/service ou de l'envoi d'une demande de réservation, le Client matérialise son acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Le Client déclare avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une commande et un achat.

ARTICLE 2 - TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Article 2.1 : Tarifs

Les tarifs affichés sur le Site, pratiqués par Floriane LEMPEREUR sont indiqués en Euros (€) et ne sont pas assujettis à la TVA comme stipulé dans l'article 293 B du CGI (Code Général des Impôts). Les tarifs sont indiqués hors frais supplémentaires éventuels (frais de port, frais de déplacement ou tout autre frais supplémentaire nécessaire au bon déroulement de la prestation). Ces frais supplémentaires sont à la charge du Client.

Floriane LEMPEREUR se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment et sans information préalable des Utilisateurs mais, dans ce cas, les prestations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur à la date de réservation/d'achat d'une prestation par le Client. Ainsi, chaque utilisateur est invité à consulter les tarifs de l'Entreprise régulièrement et avant chaque prise de rendez-vous ou d'achat, en se rendant sur la page descriptive du produit choisi ou sur la [page dédiée aux tarifs](#), accessible depuis n'importe quelle page du Site internet. Au moment de la réservation ou de l'achat d'une prestation/service, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et des informations relatives à chaque produit (notamment : dénomination, prix, composants, déroulement, durée et récurrence de la prestation, et toute autre caractéristique particulière du produit), et déclare les accepter sans réserve.

En aucun cas un Utilisateur du Site internet et/ou Client ne pourra exiger l'application de réductions n'étant plus en vigueur le jour de la réalisation de la prestation ou le jour de la commande/réservation ou de l'achat.

À la suite d'une réservation ou de l'achat d'une prestation, en l'absence d'exécution immédiate du contrat, le Client recevra un mail récapitulatif indiquant la date de réalisation de ladite prestation. En l'absence d'un tel mail de confirmation, le Client ne peut considérer la prise de rendez-vous comme effective ou acceptée.

L'Entreprise est en droit de refuser toute vente avec un Client avec lequel il existerait ou a existé un litige relatif au paiement d'une commande ou d'une réservation antérieure.

Article 2.2 : Règlement

La réservation ou le paiement d'une prestation par le Client vaut pour acceptation totale et sans réserve des conditions générales de vente.

Dans le cas de consultations à distance (télé-consultations) et de l'achat de services en ligne, le règlement se fait avant l'exécution ou l'accès à ces derniers.

4 moyens de paiement sont mis à la disposition du Client :

- Espèces, remises par voie postale
- Chèque bancaire à l'ordre de Lempereur Floriane, remis par voie postale
- Virement bancaire vers le compte bancaire de l'Entreprise
- Carte bancaire via le site sécurisé Paypal.com : chaque transaction via Paypal est sécurisée par une technologie de cryptage avancée, inhérente à la société PayPal. Toute garantie quant à la sécurité de ce système est entièrement de la responsabilité de la société PayPal et ne saurait être imputée à l'Entreprise.

Toute prestation ne pourra être exécutée qu'après le dépôt effectif des moyens de paiement sur le compte bancaire de l'Entreprise, et après que celui-ci ait été effectivement crédité des sommes.

Facilités de paiement :

L'Entreprise permet le paiement de ses prestations en plusieurs fois. Le Client devra en faire la demande au moment de sa réservation de prestation/de son achat. Le paiement pourra alors être échelonné en 2 ou 3 fois avec un paiement intervenant chaque mois après la réception du premier règlement et ce sur une période équivalente au nombre de paiements demandés. Ainsi, si le Client choisit, par exemple, de régler une facture de 180,00 € en 3 fois il devra alors régler le premier tiers du total (60,00 €) au début de l'exécution de la prestation (à j-0), le deuxième tiers (60,00 €) sera réglé le mois suivant (à j+30) pour enfin régler le dernier tiers (60,00 €) le mois qui suivra (à j+60).

Même si aucune consultation n'a lieu pendant un de ces mois, le paiement devra tout de même être réalisé.

Article 2.3 : Remboursement

Dans le cas d'une rétractation du Client survenant avant l'exécution d'une prestation unique réservée/achetée, l'Entreprise remboursera le Client de la totalité des sommes versées pour cette prestation. Cependant, dans le cas d'une rétractation du Client concernant une prestation sur plusieurs séances et dont l'une ou plusieurs d'entre elles ont déjà été réalisées, le remboursement ne sera effectué que pour la ou les séances restantes et non effectuées le jour de la demande de rétractation.

L'Entreprise effectuera le remboursement soit :

- Par virement bancaire directement sur le compte bancaire du Client : pour cela le Client sera invité à fournir un RIB
- Par virement via la plateforme PayPal, si le Client dispose d'un compte PayPal : pour cela le Client devra fournir l'adresse mail reliée à son compte PayPal. Le remboursement sera crédité sur son compte PayPal et le Client pourra alors - s'il le souhaite - virer cette somme vers son compte bancaire personnel

ARTICLE 3 - PRESTATIONS À DISTANCE ET HORS ÉTABLISSEMENT, PRESTATIONS AUX MINEURS

Article 3.1 : Consultations et prestations à distance

Afin de permettre une plus grande flexibilité à ses Clients, Floriane LEMPEREUR propose des consultations et services à distance. Les consultations à distance sont réalisables par Skype ou sur Zoom si le Client ne souhaite pas créer de compte Skype.

Les conférences et ateliers de groupe donnés par Floriane LEMPEREUR seront réalisés sur la plateforme Zoom.

Pour les prestations/services à distance avec ou sans télé-consultation, le Client sera invité à répondre, en amont, à un formulaire en ligne ayant pour but de recueillir des données personnelles et de santé : en le remplissant puis en cliquant sur le bouton d'envoi du formulaire rempli, le Client accepte sans réserve que Floriane LEMPEREUR traite ses données à caractère personnel et ses informations de santé. Ces informations sensibles ne seront jamais transmises ou vendues à des tiers et seront traitées uniquement par Floriane LEMPEREUR elle-même, qui les stockera avec la plus grande prudence sur son propre serveur.

Article 3.2 : Contenus numériques disponibles en ligne

Floriane LEMPEREUR met à disposition et/ou vend également des contenus/produits numériques en ligne, disponibles en libre accès ou sur achat sur la plateforme Podia.com . Pour cela, le Client devra créer son propre compte en ligne sur ladite plateforme et pourra alors accéder au contenu via un accès par l'identifiant et le mot de passe qu'il aura créé. Toute garantie quant à la sécurité de ce système est entièrement de la responsabilité de la société Podia Labs, Inc. et ne saurait être imputée à l'Entreprise.

En cas de difficultés pour accéder aux contenus pour lesquels vous avez versé un paiement, veuillez contacter le support par mail à l'adresse contact@hh-naturopathie.com .

Article 3.3 : Prestations en entreprise

Floriane LEMPEREUR propose également des services en entreprise. Avant l'exécution de toute prestation, un contrat sera rédigé et contiendra les caractéristiques essentielles du service, son prix (dont les éventuels frais annexes nécessaires à la bonne exécution du service), la/les date(s) d'exécution de la prestation dans les locaux de l'entreprise cliente, la durée et/ou récurrence du contrat, les modalités de paiement ainsi que les CGV de l'Entreprise LEMPEREUR FLORIANE.

Les frais annexes sont à la charge du Client.

Afin de valider la prise de commande du service, le Client doit renvoyer (de façon physique ou électronique, à sa convenance) le contrat signé. La/les prestation(s) doivent être réglées à réception de la facture ou au plus tard dans un délai de un (1) mois après exécution de la prestation (ou de la première séance si le contrat porte sur plusieurs séances).

IMPORTANT Toute facture non réglée dans le délai d'un mois donnera lieu à l'application d'intérêts de retard au taux d'une fois et demie l'intérêt légal. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire (Loi n°2001-420 du 15 mai 2001 — art. 53-1). En cas de retard de paiement, l'alinéa 12 de l'article L.441-6 du Code de Commerce précise que : «Tout professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard du créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, dont le montant est fixé par décret. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le créancier peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification». Cette indemnité est fixée à 40 Euros (€) par le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012.

Article 3.4 : Consultations et prestations aux mineurs

Floriane LEMPEREUR accepte également de réaliser des consultations et prestations à des clients mineurs (moins de 18 ans). Pour cela, chaque nouveau client mineur et avant chaque consultation/prestation avec celui-ci, devra fournir obligatoirement une preuve de consentement écrit d'au moins un de ses représentants légaux (parents ou tuteurs). Ainsi, ce consentement écrit vaudra pour accord de réalisation de la prestation demandée par le client mineur ainsi que pour l'application, par ce dernier, des conseils donnés par Floriane LEMPEREUR suite à la consultation.

Enfin, les représentants légaux s'engagent à honorer le règlement des prestations réalisées pour le client mineur si ce dernier n'est pas en mesure d'y procéder lui-même.

ARTICLE 4 - DROIT DE RÉTRACTATION, RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Article 4.1 : Droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur (Articles L221-18 à L221-28 du Code de la Consommation), le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision. Ce délai court à compter du jour de la conclusion du contrat entre le Client et l'Entreprise.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation repose sur le Client.

Pour exercer son droit de rétractation le Client peut, au choix :

- Envoyer une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, par mail à l'adresse contact@hh-naturopathie.com ou en utilisant le formulaire de contact disponible sur la page « [contact](#) » du Site internet
- Renvoyer le formulaire-type de rétractation fourni ci-après, par courrier recommandé avec avis de réception (AR) ou par mail à l'adresse contact@hh-naturopathie.com

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de LEMPEREUR FLORIANE, au 90 montée du Deffend - 13490 Jouques, dont l'adresse mail est contact@hh-naturopathie.com :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Dénomination/description du service ou du bien :

Commandé le (*)/acheté le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Néanmoins, dans le cas d'une prestation devant être réalisée sur plusieurs séances, si le Client souhaite exercer son droit de rétractation alors qu'une partie des prestations a déjà été réalisée (prestation partiellement réalisée), il devra verser à l'Entreprise un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter : toute séance déjà effectuée ne peut être remboursée, le remboursement se fera donc au prorata de ce qui a déjà été réalisé. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

En application de l'article L121-20-2 du Code de Consommation, en demandant l'exécution d'une prestation avant la fin d'un délai de 7 jours francs, le Client renonce expressément à son délai de rétractation de 14 jours.

Aussi, en acceptant les présentes CGV, le Client qui demande l'exécution d'une prestation avant l'échéance des 14 jours du délai de rétractation (et ayant été informé de son droit) renonce expressément à son droit de rétractation.

En outre, l'article L221-28 du Code de la Consommation stipule que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- de fourniture d'un contenu numérique (audio, vidéo, livre numérique) non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation : ils ne peuvent pas, par nature, être réexpédiés à l'entreprise qui les a fournis
- de fourniture de services pleinement exécutés 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
- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés : le droit de rétractation ne peut s'appliquer aux produits ayant fait l'objet d'une personnalisation

Article 4.2 : Réclamations, résolution des litiges et Médiation de la Consommation

Floriane LEMPEREUR soucieuse de la qualité de ses produits et services, et de la satisfaction de ses clients invite tout client mécontent à la contacter directement par mail afin d'examiner la situation.

En second recours, le Client peut s'adresser au Médiateur de la Consommation.

Dans l'éventualité d'un litige, si aucun accord amiable n'est possible les juridictions compétentes seront saisies. Ainsi, conformément aux articles L.612-1, L.616-1 et R.616-1 du Code de la Consommation, l'Entreprise LEMPEREUR FLORIANE a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM – MEDIATION DE LA CONSOMMATION.

En cas de litige, le Client peut déposer sa réclamation sur le site internet du Médiateur, dont l'adresse est <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à :

CNPM – MEDIATION – CONSOMMATION
27 avenue de la libération
42400 Saint-Chamond

ARTICLE 5 - POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès et de rectification, de suppression et d'opposition ou d'une limitation du traitement des informations qui le concernent, qu'il peut exercer en s'adressant à LEMPEREUR Floriane elle-même :

- par mail à l'adresse contact@hh-naturopathie.com
- par le biais du formulaire de contact ou des informations disponibles sur la page « [contact](#) » du Site internet

Pour en savoir plus sur la Politique de protection des données à caractère personnel en vigueur dans l'Entreprise, le Client est invité à consulter la page qui lui est dédiée, disponible depuis toutes les pages du Site internet (bas de page) ou en [cliquant sur ce lien](#).

Afin de mener à bien l'exécution des prestations commandées/achetées par le Client et de veiller à sa sécurité personnelle, Floriane LEMPEREUR est amenée à collecter des données de santé le concernant.

En acceptant ces CGV, le Client reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de protection des données à caractère personnel en vigueur dans l'Entreprise et donne son consentement exprès à Floriane LEMPEREUR pour procéder à la collecte et au traitement de ses données personnelles et de santé.

En utilisant les services fournis par jotform.com pour la mise à disposition des formulaires à remplir en ligne, l'Utilisateur accepte la Politique de confidentialité de JotForm Inc.

En outre, Floriane LEMPEREUR en accord avec son Code de déontologie certifie que toute donnée personnelle recueillie et tous les échanges ayant lieu au cours de ses prestations resteront absolument confidentiels.

Enfin, en saisissant votre adresse mail sur le Site internet, vous recevrez par la suite des mails contenant des informations et/ou des offres promotionnelles concernant les prestations et produits élaborés par l'Entreprise. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment en cliquant sur le lien «se désinscrire» disponible au bas de chaque mail reçu. Floriane LEMPEREUR s'engage à ne jamais transmettre ou vendre les adresses mails recueillies contre une quelconque rémunération.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ

La responsabilité de l'Entreprise ne pourra être engagée dans le cas où l'inexécution des ses obligations résulte d'un cas de force majeure.

Aussi, mettant tout en œuvre pour protéger ses Clients, la responsabilité de l'Entreprise ne saurait être engagée pour tout inconvénient ou dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, piratage, rupture du service ou autres problèmes involontaires.

ARTICLE 7 - ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Pour son Assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RCP), LEMPEREUR Floriane est assurée auprès de l'assureur AXA France IARD SA.

ARTICLE 8 - DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

Dernière mise à jour le 11/02/2021