



# Clauses générales du professionnel du bien-être

Juillet 2023

## ARTICLE 1 - PRESENTATION DES PARTIES

Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles entre :

-Le Client

et

-Le Prestataire :

Stéphanie ARNOUX EI, immatriculée sous le N° de SIRET 948 739 032 00019, sous le statut d'auto-entreprise et dont le représentant légal est Stéphanie ARNOUX.

### Coordonnées du prestataire :

- Le siège social de l'établissement est situé au 12 rue de la Goutette, 74800 LA ROCHE SUR FORON
- Courriel : [stephanie.arnoux@hotmail.com](mailto:stephanie.arnoux@hotmail.com)
- Téléphone : 06 89 44 69 41
- Site internet : <https://stephaniearnoux.fr>

## ARTICLE 2 - DECLARATIONS PREALABLES DES PARTIES

Le Client déclare et garantit au Prestataire être âgé d'au moins 18 ans et être doté de la capacité juridique à conclure le présent Contrat, ou être accompagné par son représentant légal.

Le Client consommateur reconnaît avoir pris connaissance, avant de s'engager, du contenu du présent Contrat, lequel reprend les informations précontractuelles obligatoires prévues aux articles L111-1, L111-2 du Code de la consommation.

Le Client déclare être parfaitement informé de la nature des Prestations, objet du Contrat, et reconnaît que le Prestataire a été à son entière disposition pour l'informer de tout ce qui était déterminant selon les besoins exprimés par le Client.

## ARTICLE 3 - NATURE DU CONTRAT ET DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

Le présent contrat constitue un contrat de prestations de services, relevant du Code de la consommation à l'égard des clients consommateurs.

Les activités réalisées par le Prestataire sont les suivantes :

Le Prestataire est un praticien du bien-être et du mieux-être. Il propose des prestations de réflexologie plantaire, palmaire et facio-crânienne, de shiatsu assis et détente, de massage du ventre Chi Nei Tsang et de reiki.

Pour ces prestations, le Prestataire n'est titulaire d'aucune certification professionnelle ou diplôme d'État.

Les formations suivies sont les suivantes :

- Initiation 1<sup>er</sup> degré de Reiki par Christine VEYRENCHÉ – Espace de l'être à Annecy (2018)
- Initiation 2<sup>nd</sup> degré de Reiki par Christine VEYRENCHÉ – Espace de l'être à Annecy (2019)
- Initiation 3<sup>ème</sup> degré de Reiki par Christine VEYRENCHÉ – Espace de l'être à Annecy (2020)
- Stage de shiatsu 1 ((16 heures) et 2 (16 heures) – Esclarmonde à Genève (2021)
- Formation de praticien en shiatsu assis (14 heures) – Reflexo Naturel (2021)
- Formation de praticien en réflexologie (169 heures) - Reflexo Naturel (2021-2022)
- Formation aromathérapie, réflexologie et massage (14 heures) - Reflexo Naturel (2022)
- Formation réflexologie faciale et crânienne (28 heures) - Reflexo Naturel (2022)
- Formation réflexologie et oncologie (21 heures) - Reflexo Naturel (2022)
- Formation maître Reiki par Christine VEYRENCHÉ – Espace de l'être à Annecy (2022)
- Formation massage abdominal Chi Nei Tsang (42 heures) - Claudine HALLIER - Vibrens à Genève (2022)

Ces activités relèvent des pratiques dites « non conventionnelles », pour soulager certains maux du quotidien ou pour renforcer, à titre préventif, l'hygiène de vie, la qualité de vie, la vitalité et donc le bien-être global.

Le Client est informé et accepte que les Prestations réalisées ne tendent à l'établissement d'aucun diagnostic ni traitement de maladies.

Il s'agit de pratiques complémentaires pouvant intervenir en plus de soins conventionnels, pour contribuer au bien-être.

Les Prestations de services réalisées par le Prestataire 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.

Dans le cadre des prestations fournies, le Prestataire met à la disposition du client tout le matériel nécessaire afin de lui assurer une parfaite installation (table de massage, fauteuil relax, chaise de shiatsu ou futon) ainsi que les produits nécessaires à la prestation (crème, huile...). Le client est tenu de prendre connaissance des principales caractéristiques des prestations avant toute prise de rdv, et notamment les contre-indications indiquées pour chaque pratique sur le site du Prestataire. Le choix et l'achat du service proposé est de la seule responsabilité du client.

#### ARTICLE 4 - CONTRATS À DISTANCE OU À DOMICILE

**Le présent article s'applique dans les cas où le présent Contrat est conclu, non pas directement dans les locaux du Prestataire le jour de réalisation des Prestations mais, à distance (par mail ou au domicile du Client) au sens de l'article L. 221-1 du Code de la consommation.**

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, avant de s'engager, du contenu du présent Contrat, lequel prévoit les informations précontractuelles obligatoires prévues à l'article L221-5 du Code de la consommation.

Le Client accepte également de recevoir un exemplaire du présent Contrat de manière électronique.

### **Droit de rétractation**

Le Prestataire rappelle également au Client qu'il dispose, lorsque le présent Contrat est conclu à distance ou hors établissement, 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 présent Contrat, le Client peut utiliser le modèle de rétractation ci-dessous, mais ce modèle n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client notifie au Prestataire son intention de se rétracter avant l'expiration du délai à l'adresse électronique de contact suivante : [stephanie.arnoux@hotmail.com](mailto:stephanie.arnoux@hotmail.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) \_\_\_\_\_*

Le Prestataire accusera réception de la demande de rétractation du Client.

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Prestataire 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 expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au Prestataire 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 le prestataire ne soit tenu de recueillir sa demande expresse par écrit.

## ARTICLE 5 - CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

Le Prestataire propose également des services en entreprise, en associations et en collectivités. 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.

## ARTICLE 6 - CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

La ou les date(s) de réalisation des Prestations seront fixées conjointement entre le Prestataire et le Client.

Le Client s'engage à collaborer de manière active avec le Prestataire 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, le Prestataire s'engage à apporter toute la diligence et tout le soin nécessaire à la bonne exécution des Prestations et à tenir informé le Client des difficultés pouvant survenir lors du déroulement des Prestations. Le Prestataire est tenu à une obligation de moyen en matière de conseil et d'information.

## ARTICLE 7 ANNULATION

Sous réserve de l'application des dispositions relatives au droit de rétractation pour les contrats conclus à distance et à domicile, 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 au Prestataire, au plus tard 48 heures avant la date prévue.

En cas d'annulation après ce délai, le Client est informé que les sommes réglées d'avance ne seront pas remboursées (sauf droit de rétractation).

Le Prestataire se réserve par ailleurs le droit d'annuler, suspendre ou d'interrompre des Prestations de services s'il constate après signature du Contrat, que lesdites Prestations sont manifestement incompatibles et/ou inadaptées à la situation personnelle du Client (maladie, grossesse, fragilités particulières, handicap, âge, etc).

Dans ce cas, le Prestataire 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 le Prestataire. Ces prix peuvent varier selon le type et la durée des Prestations réalisées.

Les prix sont les suivants :

## Réflexologie

<b>Réflexologie ADULTE</b>		
	<i>Durée de la séance</i>	<i>Tarif</i>
<b>Palmaire</b>		
La séance	30 minutes	30 euros
<b>Plantaire</b>		
La séance	60 minutes	55 euros
Forfait – 3 séances	60 minutes	160 euros
Forfait– 5 séances	60 minutes	250 euros
<b>Facio-crânienne</b>		
La séance	60 minutes	55 euros
Forfait – 3 séances	60 minutes	160 euros
Forfait– 5 séances	60 minutes	250 euros
<b>Réflexologie ENFANT 11-17 ans</b>		
	<i>Durée de la séance</i>	<i>Tarif</i>
Plantaire	45 minutes	45 euros
<b>Réflexologie ENFANT 4-10 ans</b>		
	<i>Durée de la séance</i>	<i>Tarif</i>
Plantaire	30 minutes	40 euros
<b>Réflexologie ENFANT 0-3 ans</b>		
	<i>Durée de la séance</i>	<i>Tarif</i>
Plantaire	15 minutes	20 euros

## Shiatsu

<b>Shiatsu assis</b>	
<i>Durée de la séance</i>	<i>Tarif</i>
20 minutes	20 euros
<b>Shiatsu allongé (détente)</b>	
<i>Durée de la séance</i>	<i>Tarif</i>
60 minutes	55 euros

## Reiki

<b>Reiki ADULTE</b>	
<i>Durée de la séance</i>	<i>Tarif</i>
60 minutes	50 euros
<b>Reiki ENFANT 4-17 ans</b>	
<i>Durée de la séance</i>	<i>Tarif</i>
45 minutes	40 euros

Un temps d'entretien préalable, compris dans les tarifs appliqués ci-dessus, est prévu d'environ 20 minutes pour la première séance.

Les prix applicables au Client sont ceux en vigueur affichés au cabinet et sur le site internet du Prestataire et ne sont pas assujettis à la TVA, comme stipulé dans l'article 293B du CGI (Code Général des Impôts).

Le Client est informé que les prix des Prestations ne sont aucunement remboursés par la sécurité sociale. Toutefois, certaines mutuelles prennent en charge une partie du prix des Prestations. Il est de la responsabilité du Client de s'informer auprès de sa mutuelle d'une éventuelle prise en charge du prix des Prestations.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment et sans information préalable des Clients 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 client est invité à consulter les tarifs du Prestataire régulièrement et avant chaque prise de rendez-vous ou d'achat, en se rendant sur le page Tarifs du Site internet ou au cabinet du Prestataire.

Au moment de la réservation ou de l'achat d'une prestation de service, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et des informations relatives à chaque produit (notamment dénomination, prix, déroulement, durée et récurrence de la prestation, et toute autre caractéristique particulière du service), et déclare les accepter sans réserve.

En aucun cas, un 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.

Les moyens de paiement possibles sont : espèce, chèque, virement.

Les Prestations font l'objet, dès qu'elles ont été rendues et avant paiement du prix, de la délivrance d'une note ou facture. Cela est obligatoire lorsque le prix de la prestation est supérieur ou égal à 25 €.

La note mentionnera les informations suivantes : *la date, le nom et l'adresse du Prestataire, le nom du Client (sauf opposition), la date et le lieu d'exécution des Prestations, le décompte détaillé en quantité et prix de chaque prestation, la somme totale à payer toutes taxes comprises.*

#### ARTICLE 9 - DUREE

Le présent Contrat est valable 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 l'une des Parties à l'autre Partie seront gardées par la Partie réceptrice de la même manière qu'elle garde ses propres informations confidentielles et ne seront utilisées que pour les besoins du Contrat. La présente clause demeure applicable pendant une durée de trois ans après la fin du Contrat.

#### ARTICLE 11 - RESPONSABILITE

Dispositions particulières applicables aux contrats conclus à distance : conformément aux dispositions légales en vigueur, le Prestataire est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant du Contrat conclu à distance, Toutefois, il 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 du Prestataire 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 au Prestataire. Ainsi, les Parties conviennent que la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en raison de l'inadaptation d'une Prestation de service aux besoins et informations exprimés par le Client.

Le Prestataire n'est par ailleurs responsable que des Prestations expressément mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat.

Le Prestataire n'est pas non plus responsable des conséquences dommageables liées au réseau de communication et des défaillances d'accès à Internet du Client.

Enfin, la responsabilité du Prestataire ne pourra être mise en cause que pour des dommages directs qui lui seraient imputables au titre de l'exécution ou de l'inexécution, même partielle, de ses obligations au titre du Contrat, étant précisé que les dommages indirects sont exclus.

Ainsi, la responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée pour tout préjudice indirect, la perte d'une chance, perte de données, le trouble à l'image ou tout autre dommage spécial ou événements en dehors de son contrôle ou de tout fait ne lui étant pas imputable.

#### ARTICLE 12 - ASSURANCE

Le Prestataire est titulaire, auprès de l'assureur Crédit Mutuel, d'une police d'assurance en matière de responsabilité civile professionnelle, afin de couvrir les dommages directs, corporels, matériels ou immatériels, qu'il pourrait causer dans le cadre du présent Contrat.

#### ARTICLE 13 - RÉCLAMATION ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, le Prestataire propose 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 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.

#### ARTICLE 14 - DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de la réalisation des Prestations de services prévues au présent Contrat, le Prestataire a accès à des données à caractère personnel du Client. Afin de mener à bien l'exécution des prestations et de veiller à sa sécurité personnelle, le Prestataire est amené à collecter les données suivantes :

Finalité de traitement	Données personnelles collectées	Origine de la collecte	Base légale des traitements	Durée de conservation des données
Gestion des prises de rendez-vous et relation avec les clients (comptabilité notamment)	<b>Données relatives à l'identité des clients :</b> Nom Prénom Adresse postale Téléphone Adresse électronique	Formulaire contact du site internet ou Collecte directe auprès du client	CGV Politique de confidentialité du site	3 ans à compter de la dernière prise de contact par le client
Établissement des protocoles de soins réflexologiques ou de massage Chi Nei Tsang	<b>Données relatives à la situation personnelle des clients :</b> Hygiène de vie, Habitue alimentaire  <b>Données relatives à la santé des clients :</b> Antécédents médicaux Nature des interventions ou accidents Prises médicamenteuses Contre-indications médicales	Collecte directe auprès du client	Consentement libre, éclairé et spécifique	3 ans à compter de la dernière prise de contact par le client

Le Prestataire s'engage à ne céder en aucun cas ces informations et à les archiver dans un endroit sécurisé.

L'ensemble des données à caractère personnel du Client traitées par le Prestataire dans le cadre du Contrat font l'objet d'une politique de traitement conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (dite « loi informatique et libertés » ou « LIL ») et du Règlement Général sur la protection des Données Personnelles (« RGDP ») n°2016/679.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de cette politique de traitement des données à caractère personnel au plus tard lors de la conclusion du présent Contrat.