

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICES

Date de dernière mise à jour : 10/11/2024

L'entrepreneure individuelle **Sandrine Ribeyre** est une entreprise individuelle de droit français identifiée sous le numéro SIREN 921485173 et dont le siège social est situé au 251 route de Buellas à Montcet ( 01310 ) désigné comme **le prestataire**.

Le Prestataire peut être joint aux coordonnées suivantes :

- 251 route de Buellas – 031310 Montcet
- 06 33 43 26 58
- [info@sandrine-reflexo.fr](mailto:info@sandrine-reflexo.fr)

### ARTICLE 1 : CLAUSE GÉNÉRALE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à tous services ou achats effectués par l'un des moyens de réservation suivants :

- appel téléphonique au 0633432658
- plate forme de réservation résalib
- par mail : [info@sandrine-reflexo.fr](mailto:info@sandrine-reflexo.fr)

Tout Client reconnaît avoir pris connaissances des présentes CGV avant d'avoir effectué sa prise de rendez-vous. La prise de rendez-vous entraîne l'adhésion du Client aux CGV et leur acceptation sans réserve.

### ARTICLE 2 : CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des prestations proposées par Sandrine Ribeyre (EI) Réflexologue, pour adolescents et adultes, désignés comme **le client**.

La participation des adolescents à ces séances implique un accord explicite des parents ou des tuteurs.

Sandrine Ribeyre (EI) se réserve le droit de refuser tout accompagnement qui n'entrerait pas dans le champ de ses compétences, dans le cadre des formations qu'elle a reçues et validées par ses certifications ou attestations de formation qu'elle tient sur demande à la disposition du Client.

#### **Sandrine Ribeyre ( EI ) n'a pas d'obligation de résultat.**

Les différentes techniques proposées et pratiquées n'ont aucune visée médicale et ne sont assimilables ni 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.

Elles sont considérées comme complémentaires et ne se substituent en aucun cas au champ médical réservé aux professions de santé.

### **ARTICLE 3 : RÉSERVATION**

Le Client peut passer par le site Internet <https://www.sandrine-reflexo.fr> pour réserver une prestation via le bouton « Prendre rendez-vous » par le biais de résalib, par le formulaire de contact, par un appel téléphonique ou un SMS envoyé au 06.33.43.26.58.

Il doit obligatoirement suivre le processus de réservation suivant : • Choisir la prestation • Réserver la date et l'heure souhaitée • Fournir nom, prénom, n° de téléphone portable, e-mail personnel, afin de recevoir un mail de confirmation de rendez-vous et recevoir un sms de rappel 24h avant le dit rendez-vous.

### **ARTICLE 4 : PRIX, CONDITIONS DE VENTE**

Le tarif des honoraires de Sandrine Ribeyre (EI), indiqué sur le site Internet ainsi que dans le cabinet, sont exprimés en euros « TVA non applicable, Article 293 B-I du CGI », et correspondent à ceux en vigueur au jour de la commande.

Le paiement se fera le jour de la prestation par les moyens suivants : - CB - Espèces - Chèque bancaire (Banque France Métropolitaine uniquement) à l'ordre de Sandrine Ribeyre (EI). L'encaissement est effectué à réception du chèque. Une facture acquittée de votre consultation du jour est disponible systématiquement et peut vous être donnée le jour du rendez-vous ou adressée par mail.

### **ARTICLE 5 : ACHAT DE BONS CADEAUX**

Le client peut acheter des bons cadeaux via le site Internet <https://www.sandrine-reflexo.fr>, au cabinet, par mail en utilisant le formulaire de contact, par appel téléphonique ou SMS envoyé au 06.33.43.26.58.

Le client choisit la prestation qu'il souhaite offrir.

Sur le bon cadeau sera inscrit le nom et prénom du bénéficiaire, le message désiré ainsi que la date de validité. Le paiement se fera par un moyen énuméré précédemment.

Dans tous les cas, le bon cadeau sera, soit :

- remis en main propre au cabinet sous format cartonné avec une enveloppe ou envoyé par mail à l'adresse du bénéficiaire ou de l'acheteur.

Le bénéficiaire doit remettre le bon cadeau à Sandrine Ribeyre (EI) le jour de la prestation.

### **ARTICLE 6 : MODALITÉS DES BONS CADEAUX**

Tous les bons cadeaux sont nominatifs et non cessibles. La date de fin de validité est indiquée sur le bon.

Sauf indications contraires, les bons cadeaux sont valables 6 mois à compter de la date d'achat. Ils ne donnent lieu à aucun remboursement ou remplacement en cas de perte ou de vol, ou aucune extension de la durée de validité, sauf motif réel et sérieux d'impossibilité de prendre rendez-vous avant la date d'expiration du bon cadeau ou dans le cas où Sandrine Ribeyre (EI) ne pourrait pas assurer la prestation.

Tout rendez-vous non annulé avant l'heure prévue entraînera la perte de validité du bon cadeau.

## **ARTICLE 7 : CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS**

Lors des séances, Sandrine Ribeyre (EI) met à la disposition du client tout le matériel professionnel nécessaire (table de massage, linge de protection jetable, lingettes, couverture, huile de massage...). Tous les accessoires sont désinfectés ou lavés après chaque personne.

Sandrine Ribeyre (EI) se réserve le droit de refuser une séance en cas d'hygiène douteuse de la part du client. Dans ce cas, la séance sera due.

Une séance démarre par un échange sur les besoins du client. Le confort et la pudeur du client seront assurés.

A la fin de la séance, un point sera fait sur le ressenti de la séance.

Les séances comprennent la prise en charge, l'installation, le soin réflexologique et le ressenti. Le temps indiqué pour les prestations correspond à l'ensemble de la prestation.

## **ARTICLE 8 : GESTION DES RETARDS**

Il est demandé au client d'arriver à l'heure indiquée lors de la prise de rendez-vous. Si le client arrive en retard, la séance peut être écourtée afin de ne pas pénaliser les rendez-vous suivants.

Sandrine Ribeyre (EI) se réserve le droit de ne pas accepter le client en séance en cas de retard de plus de 10mn. L'informer d'un éventuel retard est souhaitable.

## **ARTICLE 9 : REPORT, MODIFICATION OU ANNULATION DE RENDEZ-VOUS**

En cas d'impossibilité de se rendre au rendez-vous pris avec Sandrine Ribeyre (EI), le client est invité à annuler ou reporter le rendez-vous au plus tard avant l'heure prévue du rendez-vous soit par l'intermédiaire de son espace personnel de la plateforme de prise de rendez-vous en ligne, soit par appel téléphonique ou SMS envoyé au 06.33.43.26.58

Dans le cas où le client ne se présente pas au rendez-vous fixé sans avoir prévenu comme indiqué ci-dessus, le rendez-vous sera facturé sur la base du tarif de la séance initialement convenue et un lien de paiement lui sera envoyé par SMS. Merci de votre compréhension.

En cas d'impossibilité pour Sandrine Ribeyre (EI) d'assurer le rendez-vous convenu ou en cas de modification d'horaire, elle vous informera le plus en avance possible par téléphone, SMS ou mail. En cas de force majeure, ce délai peut être ramené à l'heure du dit rendez-vous.

## **ARTICLE 10 : GESTION DE DEVIS (EVENEMENTS, SALONS, INTERVENTIONS EN ENTREPRISES...)**

Un devis est valable un mois à partir de la date d'émission de celui-ci.

Le devis et les CGV signés par le Client valent pour accord et bon de commande. Un acompte de 30% sera demandé en paiement à l'acceptation du devis. Le solde sera payé à réception de la facture définitive une fois la prestation réalisée.

Toute demande de report ou d'annulation par le client devra parvenir à Sandrine Ribeyre (EI) au moins 15 jours ouvrables avant la date fixée. A défaut, Sandrine Ribeyre (EI) sera en droit de facturer, à titre d'indemnité, 50% du montant total de la facture.

Si l'annulation intervient dans les 7 jours ouvrables avant la date fixée, Sandrine Ribeyre (EI) sera en droit de facturer, à titre d'indemnité, 75% du montant total de la facture.

En cas d'annulation sur place ou la veille, l'indemnité sera de 100% du montant de la prestation prévue.

En cas d'annulation à l'initiative de Sandrine Ribeyre (EI) et si aucune date de remplacement n'est convenue, celle-ci remboursera au Client l'acompte perçu dans un délai maximal de 8 jours.

#### **ARTICLE 11 : RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE**

Sandrine Ribeyre (EI) a souscrit auprès une assurance en responsabilité civile professionnelle auprès de la société HISCOX.

Il est précisé que la responsabilité de Sandrine Ribeyre (EI) ne saurait être engagée en cas de dommages liés à la négligence d'un client, en particulier s'il ne lui a pas révélé l'existence de contre-indications l'affectant, que ce soit lors de l'entretien de la première séance, ou des rendez-vous ultérieurs en cas de modification de son état de santé personnel.

#### **ARTICLE 12 : INCAPACITÉ DE TRAVAIL**

En cas d'incapacité physique temporaire, par suite de maladie ou d'accident, Sandrine Ribeyre (EI) se réserve le droit de proposer de nouvelles dates d'interventions en concertation avec le client sans qu'il ne puisse être exigé par ce dernier de versement d'indemnité.

En cas d'incapacité physique permanente de la praticienne, tout type de contrat ou d'engagement avec les clients seront résiliés de plein droit sans qu'il ne puisse être réclamé à Sandrine Ribeyre (EI) une indemnité compensatrice.

Les acomptes perçus seront restitués au client dans un délai maximal de 8 jours suivant la résiliation du contrat.

#### **ARTICLE 13 : PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES & R.G.P.D.**

Le Site assure au client une collecte et un traitement d'informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

En vertu de la loi Informatique et Libertés, en date du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition de ses données personnelles.

Pour plus d'informations en matière de protection des données à caractère personnel, se reporter à la rubrique « [Politique de confidentialité](#) » du site <https://www.sandrine-reflexo.fr>.

#### **ARTICLE 14 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tous les documents, textes et autres informations (images, logo, photos...) sont la propriété exclusive de Sandrine Ribeyre (EI). Toute représentation totale ou partielle est soumise à l'autorisation préalable, écrite et expresse de Sandrine Ribeyre (EI). A ce titre, la reproduction et la diffusion sans autorisation préalable de Sandrine Ribeyre (EI) sont interdites conformément aux dispositions de l'article L.122-4 du code de la propriété intellectuelle.

#### **ARTICLE 15 : LITIGES ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION**

« Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : Conseils Départementaux de l'Accès aux Droits. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cdad-ca-lyon.fr/> ou par voie postale en écrivant à :

## **CDAD de l'Ain**

34 cours de Verdun

01000 Bourg-en-Bresse

Tel : 04 74 14 01 40

### **ARTICLE 16 : DÉLAI DE RÉTRACTATION ET REMBOURSEMENT**

L'acheteur de bon cadeau sur internet dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat.

Le professionnel doit rembourser l'acheteur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision de l'acheteur de se rétracter (Code de la consommation, art. L. 221-24), sauf retard justifié.

Conformément à l'article L. 242-4 du code de la consommation, lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par l'acheteur, les sommes dues sont, de plein droit, majorées :

- Du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard 10 jours après l'expiration du délai de 14 jours énoncé ci-dessus,
- De 5 % si le retard est compris entre 10 et 20 jours,
- De 10 % si le retard est compris entre 20 et 30 jours,
- De 20 % si le retard est compris entre 30 et 60 jours,
- De 50 % entre 60 et 90 jours,
- Et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Après le délai de rétractation de 14 jours, en cas d'annulation de la commande par l'acheteur, après acceptation du vendeur, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme correspondant à 10 % du montant de l'achat sera acquise au vendeur, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.

### **AVERTISSEMENT**

Il appartient au client de faire toutes vérifications qui semblent nécessaires ou opportunes avant de procéder à une quelconque réservation de prestations auprès de Sandrine Ribeyre (EI). En cas de grossesse ou pathologie grave et quelle que soit la prestation souhaitée, il est recommandé au client de demander l'avis préalable de son médecin généraliste ou spécialiste. Il en est de même pour les personnes fragiles, comme par exemple les personnes âgées, les personnes ayant des problèmes pathologiques, psychologiques, cardiologiques ou de tension, les personnes sujettes à des allergies, sans que cette liste soit limitative.

Les conseils, recommandations et prestations de services proposés par Sandrine Ribeyre (EI) ne remplacent en aucun cas l'avis d'un médecin. Avant d'interrompre ou modifier tout traitement médical, le client doit se référer à son médecin traitant et/ou au spécialiste médical qui le lui a prescrit. Les techniques utilisées sont considérées comme des approches complémentaires et non alternatives ou substitutives à la médecine traditionnelle.

Les honoraires des prestations proposées ne sont pas pris en charge par la Sécurité Sociale. Vous pouvez vous renseigner auprès de votre Complémentaire Santé. Certaines complémentaires santé

participent aux frais de séances de réflexologie. Une note d'honoraire vous servira de justificatif et sera établie le jour de la prestation. Conformément à l'article 2 de l'arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983, la remise d'une facture pour se faire payer la prestation est obligatoire pour tout montant supérieur à 25 euros.