



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ENTRE UN PROFESSIONNEL ET UN PARTICULIER

### GLOSSAIRE DES TERMES

**PRESTATAIRE** : désigne Mme Dominique BÉRA, Naturopathe – Sophrologue, indépendante portée par AUTONOMIA-Portage®, 18 rue du Commerce F-68400 Riedisheim (SIRET : 515 200 657 00028).

Le Cabinet de Naturopathie & de Sophrologie de Dominique BÉRA est situé 9 rue de l'Observatoire F-67000 Strasbourg.

Dominique BÉRA est titulaire :

- d'un Bachelor européen en Naturopathie de base scientifique, visé par la FEDE (Fédération Européenne Des Écoles), qu'elle a validé après avoir suivi une formation à l'Académie de Vitalopathie, école privée de naturopathie, agréée par la FENA (Fédération française des Écoles de NATuropathie) ;
- de la Certification Professionnelle de Sophrologue inscrite au RNCP (Répertoire National de la Certification Professionnelle) et dont le niveau de qualification est reconnu par l'État.

Mme Dominique BÉRA est adhérente à l'OMNES, Organisation de la Médecine Naturelle et de l'Éducation Sanitaire, à l'APHN, Association pour la Promotion de l'Hygiène vitale et de la Naturopathie ainsi qu'à la Chambre Syndicale de la Sophrologie.

Assurance RC Pro : Beazley Solutions Ltd.

**CLIENT** : désigne tout particulier (toute personne physique) majeur réservant un rendez-vous, pour lui-même ou pour un tiers, auprès du PRESTATAIRE.

**SERVICES** : désigne l'ensemble des prestations de service proposées aux particuliers sur le site internet du PRESTATAIRE ([www.dominiquebera.fr](http://www.dominiquebera.fr)) et effectuées par le PRESTATAIRE pour le compte du CLIENT.

Les Conditions Générales de Vente à destination des professionnels (personnes morales) sont disponibles sur demande ([contact@dominiquebera.fr](mailto:contact@dominiquebera.fr)).

### ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

#### Article 1-1 : Application et opposabilité

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à tous les SERVICES qui sont réservés par le CLIENT *via* le site [www.dominiquebera.fr](http://www.dominiquebera.fr) ou par téléphone.

Tout visiteur du site, intéressé par ces SERVICES, reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant d'effectuer une prise de rendez-vous. La prise de rendez-vous implique l'adhésion du CLIENT aux présentes CGV et leur acceptation sans réserve.

Les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre le PRESTATAIRE et le CLIENT. Aucune condition particulière autre que celles du PRESTATAIRE ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du PRESTATAIRE, prévaloir sur les présentes CGV. Toute clause contraire posée par le CLIENT sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au PRESTATAIRE, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de ce dernier.

Le fait que le PRESTATAIRE ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV et/ou tolère un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation par le PRESTATAIRE à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites CGV.

### Article 1-2 : Notifications

Toutes les notifications et mises en demeure prévues par les conditions contractuelles ne seront considérées comme valables que si elles présentent l'une des formes suivantes :

- lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à :
  - pour le PRESTATAIRE : au Cabinet de Naturopathie & de Sophrologie sis 9 rue de l'Observatoire F-67000 Strasbourg.
  - pour le CLIENT : à l'adresse postale qu'il a fournie au PRESTATAIRE.
- lettre remise en main propre contre reçu signé par le destinataire.

## **ARTICLE 2 : LOI APPLICABLE ET MEDIATION**

### Article 2-1 : Loi applicable

Toutes les clauses figurant dans les CGV sont soumises au droit français.

### Article 2-2 : Attribution de juridiction

Tout litige entre les parties, relatif à leurs relations contractuelles et notamment à l'interprétation, l'exécution et la résiliation du contrat, sera soumis, à défaut de règlement amiable, par la partie la plus diligente, aux juridictions françaises compétentes.

### Article 2-3 : Médiation de la consommation

Selon l'article L612-1 du Code de la consommation, il est rappelé que « *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. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation* ».

A ce titre le PRESTATAIRE propose au CLIENT, dans le cadre de litiges qui n'auraient pas trouvé résolution de manière amiable, la médiation d'un médiateur de la consommation, dont les coordonnées sont les suivantes : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION.

En cas de litige, il est possible de déposer une réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 23, rue Terrenoire – F-42100 SAINT ETIENNE.

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice.

### **ARTICLE 3 : PRISE DE RENDEZ-VOUS**

Le CLIENT peut réserver les SERVICES par téléphone ou *via* le site internet du PRESTATAIRE ([www.dominiquebera.fr](http://www.dominiquebera.fr)) ou *via* le site internet Doctolib® (<https://www.doctolib.fr/naturopathe/strasbourg/dominique-bera>). Pour réserver une ou plusieurs prestations, le CLIENT doit obligatoirement suivre le processus suivant :

- choix de la prestation, acceptation des caractéristiques essentielles, à savoir la nature et la durée de la prestation, son prix ainsi que les remises ou les frais annexes éventuels (ex : frais de déplacement) ;
- sélection de la date, de l'heure et du lieu où le PRESTATAIRE réalisera la prestation ;
- acceptation des CGV et prise de connaissance des mentions légales disponibles sur le site internet [www.dominiquebera.fr](http://www.dominiquebera.fr) ;
- communication de ses coordonnées de contact (nom, prénom, téléphone, courriel) et de son adresse, notamment si la prestation est à réaliser en dehors du Cabinet de Naturopathie & de Sophrologie.

### **ARTICLE 4 : TARIFS, CONDITIONS ET MOYENS DE PAIEMENT**

Les prix des SERVICES fournis par le PRESTATAIRE au titre de l'exécution du contrat, qui s'entendent toutes taxes comprises et payables en Euros, sont ceux en vigueur au jour de la réservation.

Les tarifs en vigueur sont disponibles sur le lieu du rendez-vous ainsi que sur le site internet du PRESTATAIRE, à savoir [www.dominiquebera.fr](http://www.dominiquebera.fr), conformément à l'article L113-3 du Code de la consommation.

Le PRESTATAIRE se réserve le droit de réviser, à tout moment et sans préavis, les tarifs sachant que celui facturé au CLIENT sera celui en vigueur au jour où la réservation aura été effectuée.

Le paiement s'effectue le jour où la prestation a lieu par les moyens suivants :

- espèces (Euros) ;
- chèque bancaire (français), libellé en Euros à l'ordre de Dominique BÉRA.

### **ARTICLE 5 : PRESTATIONS**

Les SERVICES réservés par le CLIENT seront fournis à la date, à l'heure et à l'endroit validés lors de la prise de rendez-vous et selon la description mise à disposition du CLIENT sur le site internet du PRESTATAIRE ([www.dominiquebera.fr](http://www.dominiquebera.fr)).

Il est explicitement précisé que le PRESTATAIRE n'est pas un médecin. Sans visée thérapeutique, les prestations proposées par le PRESTATAIRE relèvent des Pratiques de Soins Non Conventionnelles (PSNC).

Les conseils d'hygiène et de qualité de vie proposés par le PRESTATAIRE ne prétendent à aucun traitement de maladie. Le PRESTATAIRE intervient en complément (jamais en remplacement) de la médecine conventionnelle. Si un médecin a prescrit précédemment des médicaments ou des soins, lui seul est habilité à modifier son ordonnance.

Pour l'accompagnement sophrologique d'un traitement médical ou d'un comportement pathologique, le PRESTATAIRE intervient en complément de la médecine conventionnelle, c'est-à-dire, jamais en remplacement d'une consultation chez un médecin ou chez un psychologue ou en remplacement d'un traitement médical.

Les prestations pratiquées par le PRESTATAIRE ne sont pas assimilables aux actes réservés aux médecins et aux professions paramédicales réglementées par le Code de la santé publique.

Il est également explicitement précisé que le PRESTATAIRE ne propose pas de massage médical, d'ostéopathie ou de kinésithérapie mais des massages bien-être, sans visée thérapeutique ou érotique.

Les prestations proposées par le PRESTATAIRE ne peuvent donner droit à aucun remboursement de la part de l'Assurance Maladie.

Le PRESTATAIRE est soumis à une obligation de moyens et non de résultat. Dans la limite de ses capacités, il met tout en œuvre pour parvenir à la réussite de sa mission. Si l'objectif donné par le client n'est pas atteint, il n'engage toutefois pas sa responsabilité de PRESTATAIRE. En conséquence, le versement de la rémunération est indépendant du résultat de la prestation. En outre, le CLIENT s'engage à mettre à disposition tous les moyens nécessaires pour faciliter la réalisation du SERVICE qu'il a choisi.

## **ARTICLE 6 : REPORT, ANNULATION ET MODIFICATION D'UN RENDEZ-VOUS**

Le report, l'annulation ou la modification d'un rendez-vous par le CLIENT sont possibles *via* un appel ou un message vocal ou l'envoi d'un SMS sur le téléphone portable du PRESTATAIRE, au 06 48 444 129. Pour les rendez-vous pris par le CLIENT *via* le site Doctolib<sup>®</sup>, le CLIENT devra procéder lui-même à l'annulation, au report ou à la modification de son rendez-vous directement sur le site Doctolib<sup>®</sup>.

En cas d'annulation du rendez-vous moins de 48h à l'avance, le paiement de la prestation réservée par le CLIENT est dû au PRESTATAIRE, sauf accord entre les deux parties.

## **ARTICLE 7 : DROIT DE RETRACTATION ET INFORMATION PRECONTRACTUELLES**

Conformément au Code de la consommation, le CLIENT est informé que des dispositions légales sont applicables pour les SERVICES dispensés en dehors du Cabinet de Naturopathie & de Sophrologie (ex : au domicile du CLIENT) ou *via* Internet (*via* un logiciel tel Skype<sup>™</sup>, Zoom<sup>™</sup> ou équivalent) ou *via* téléphone.

Ces dispositions sont relatives :

- au droit de rétractation du CLIENT

L'article L.221-5 du Code de la consommation fixe les informations précontractuelles devant être communiquées de manière compréhensible par le PRESTATAIRE au CLIENT au

moyen d'un support durable (ex : courriel) et dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard avant le début de l'exécution du SERVICE.

Il s'agit des caractéristiques essentielles des SERVICES, à savoir la nature et la durée de la prestation, son prix ainsi que les remises ou les frais annexes éventuels (ex : frais de déplacement) ; la date, l'heure et le lieu où le PRESTATAIRE réalisera la prestation ; les informations contenues dans les CGV et les Mentions légales, consultables sur le site internet du PRESTATAIRE ([www.dominiquebera.fr](http://www.dominiquebera.fr)).

#### - l'obligation d'informations précontractuelles du PRESTATAIRE au CLIENT

L'article L.221-18 du Code de la consommation précise que « *le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25.* ».

Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. Le délai court à compter du jour de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues par la loi, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L. 221-21 pèse sur le consommateur.

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

## **ARTICLE 8 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives (nom, prénom, téléphone, courriel et adresse, notamment si la prestation est à réaliser hors du Cabinet de Naturopathie & de Sophrologie) qui sont demandées au CLIENT par le PRESTATAIRE sont nécessaires à la prise de rendez-vous et sont exclusivement destinées à la gestion des CLIENTS par le PRESTATAIRE ainsi qu'à la société AUTONOMIA-Portage<sup>®</sup> qui exploite et conserve ces données à des fins comptables et fiscales pour la durée légale en cours.

Lorsque le CLIENT prend RDV via Doctolib<sup>®</sup>, il lui est rappelé que cette plateforme en ligne stocke des données le concernant :

<https://media.doctolib.com/image/upload/v1616079024/legal/Privacy-policy-B2C-FR-sept20.pdf>

Sur support papier et/ou informatique, les informations collectées durant l'exécution des PRESTATIONS sont exploitées puis conservées par le PRESTATAIRE pour une durée de 3 ans afin de :

- permettre le suivi du CLIENT et lui garantir un accompagnement adapté à sa situation ;
- le recontacter pour lui envoyer, le cas échéant, ses Fiches conseils, des lettres d'informations ou toute autre communication entre le PRESTATAIRE et le CLIENT.

Le PRESTATAIRE s'oblige au secret professionnel, sans limite de durée. Uniquement avec le consentement du CLIENT, le PRESTATAIRE pourra transmettre, à des professionnels de santé ou à des thérapeutes qui suivent le CLIENT, des informations nécessaires à l'accompagnement pluridisciplinaire du CLIENT.

Les informations collectées ne sont ni échangées, ni transférées, ni cédées, ni vendues à aucun tiers, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Le PRESTATAIRE prend toutes les précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données EU-RGPD (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, le CLIENT dispose d'un droit ① d'accès et d'interrogation, ② de rectification, ③ à l'effacement, ④ d'opposition aux données personnelles le concernant.

Le CLIENT peut à tout moment, manifester ses droits en prenant contact avec le PRESTATAIRE en lui adressant une demande écrite par courriel à l'adresse suivante : [contact@dominiquebera.fr](mailto:contact@dominiquebera.fr). En cas de non-réponse de la part du PRESTATAIRE dans un délai de 30 jours, le CLIENT peut saisir d'une réclamation la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## **ARTICLE 9 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation de tout ou partie des éléments des supports papiers ou informatiques fournis au CLIENT par le PRESTATAIRE, et notamment son logo et sa charte graphique, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé, sont interdites, sauf autorisation écrite préalable du PRESTATAIRE.

Le PRESTATAIRE reste propriétaire de son savoir-faire et des méthodologies qui ont été développées pour l'exécution du contrat.

En aucune façon les documents remis au CLIENT ne pourront être redistribués, gratuitement ou non, cédés à des tiers, réutilisés, sans l'accord écrit préalable du PRESTATAIRE.

## **ARTICLE 10 : REGLEMENT DES LITIGES**

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

Tout litige entre les parties, relatif à leurs relations contractuelles et notamment à l'interprétation, l'exécution et la résiliation du contrat, sera soumis, à défaut de règlement amiable, par la partie la plus diligente, aux juridictions françaises compétentes.

Il est rappelé que le PRESTATAIRE propose au CLIENT le recours à un service de médiation de la consommation (cf. Article 2-3 des présentes CGV).