



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ENTRE UN PROFESSIONNEL ET UN PARTICULIER

GLOSSAIRE DES TERMES

PRESTATAIRE : désigne Madame Dominique BÉRA, Naturopathe – Sophrologue – Coach de vie, professionnelle indépendante exerçant en portage entrepreneurial au sein d'AUTONOMIA-Portage® 18 rue du Commerce F-68400 Riedisheim, SIRET 515 200 657 00028, société inscrite au RC de Mulhouse.

Le Cabinet de Naturopathie, de Sophrologie et de Coaching de vie de Mme Dominique BÉRA est situé 9 rue de l'Observatoire F-67000 Strasbourg.

Mme 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, après avoir suivi une formation à l'Institut de Formation à la Sophrologie, école privée ;
- du titre de **Coach professionnel certifié** (niveau 1) et du titre de **Wellness coach**, délivrés par l'Institut de Coaching International de Genève, école privée où elle a suivi sa formation.

Mme Dominique BÉRA est adhérente à l'OMNES (Organisation professionnelle des naturopathes de France) et à l'APHN (Association pour la Promotion de l'Hygiène vitale et de la Naturopathie).

Assurance RC Pro : Beazley Solutions Ltd., via le contrat d'assurance groupe souscrit par AUTONOMIA-Portage®.

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

SERVICES : désigne l'ensemble des prestations de service proposées aux particuliers sur le site internet de la PRESTATAIRE (www.dominiquebera.fr) ou sur la fiche de la PRESTATAIRE disponible sur RESALIB® <https://www.resalib.fr/praticien/68863-dominique-bera-naturopathe-strasbourg> et effectuées par la PRESTATAIRE pour le compte du CLIENT.

Les Conditions Générales de Vente à destination des professionnels (personnes morales) seront communiquées sur demande (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 auprès de la PRESTATAIRE.

Tout visiteur du site internet de la PRESTATAIRE www.dominiquebera.fr ou de la fiche de la PRESTATAIRE disponible sur RESALIB® <https://www.resalib.fr/praticien/68863-dominique-bera-naturopathe-strasbourg> et intéressé par les SERVICES présentés, 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 la PRESTATAIRE et le CLIENT. Aucune condition particulière autre que celles de la PRESTATAIRE ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de la PRESTATAIRE, prévaloir sur les présentes CGV.

Toute clause contraire posée par le CLIENT sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à la PRESTATAIRE, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière.

Le fait que la 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 la 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 la PRESTATAIRE : au Cabinet sis 9 rue de l'Observatoire F-67000 Strasbourg.
 - pour le CLIENT : à l'adresse postale qu'il a fournie à la 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 la 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 – Centre d'affaires stéphanois SAS – Immeuble l'Horizon – Esplanade de France – 3 rue J. Constant Milleret – 42000 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 de la PRESTATAIRE *via* les moyens suivants :

- un appel téléphonique au 06 48 444 129 ;
- la plateforme RESALIB® <https://www.resalib.fr> ;
- le formulaire de contact disponible sur le site internet www.dominiquebera.fr ;
- un courriel adressé à contact@dominiquebera.fr.

ou en face-à-face, notamment à l'issue d'un rendez-vous avec la PRESTATAIRE.

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) tels que publiés sur le site internet de la PRESTATAIRE <https://dominiquebera.fr/prestations-tarifs/> ou sur la fiche de la PRESTATAIRE disponible sur RESALIB® <https://www.resalib.fr/praticien/68863-dominique-bera-naturopathe-strasbourg> ;
- sélection de la date, de l'heure et du lieu où la PRESTATAIRE réalisera la prestation ;

- prise de connaissance des CGV disponibles sur le site internet www.dominiquebera.fr ;
- communication de ses coordonnées de contact et de son adresse si la prestation est à réaliser en dehors du Cabinet de Naturopathie, de Sophrologie et de Coaching de vie situé 9 rue de l'Observatoire à Strasbourg.

ARTICLE 4 : TARIFS, CONDITIONS ET MOYENS DE PAIEMENT

Les prix des SERVICES fournis par la 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 de la PRESTATAIRE, <https://dominiquebera.fr/prestations-tarifs/>, ou sur la fiche de la PRESTATAIRE disponible sur RESALIB® <https://www.resalib.fr/praticien/68863-dominique-bera-naturopathe-strasbourg>, conformément à l'article L113-3 du Code de la consommation.

La 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.

Le paiement du pack spécial « *Je deviens ma priorité* » (valable 6 mois à compter de la date d'achat et qui comprend 3 prestations distinctes : un Bilan de vitalité naturopathique, une séance de Sophrologie et un rendez-vous de Suivi de naturopathie), est à effectuer, dans sa totalité, à l'issue du premier RDV (Bilan de vitalité).

Une fois souscrit, ce forfait nominatif ne peut pas être remboursé, ni être transmis à une tierce personne. A noter que sa période de validité ne peut pas être prolongée (sauf cas de force majeure ou accord écrit entre les deux parties).

A la demande du CLIENT, pour les séances qui ont lieu en mode distanciel (*via* WhatsApp™, Zoom™ ou équivalent), le paiement pourra également se faire par virement bancaire, dans les 24 heures suivant la fin de la prestation.

ARTICLE 5 : PRESTATIONS

Les SERVICES de naturopathie, de sophrologie ou de coaching de vie réservés par le CLIENT seront fournis par la PRESTATAIRE 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 de la PRESTATAIRE (www.dominiquebera.fr) ou sur la fiche de la PRESTATAIRE disponible sur RESALIB® <https://www.resalib.fr/praticien/68863-dominique-bera-naturopathe-strasbourg>.

La PRESTATAIRE est soumise à une obligation de moyens et non de résultat. Dans la limite de ses capacités, de la loi et de la déontologie, elle met tout en œuvre pour parvenir

à la réussite de sa mission. Si l'objectif donné par le client n'est pas atteint, elle 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 et informations nécessaires pour faciliter la réalisation du SERVICE qu'il a choisi.

Dans le contexte, d'un rendez-vous de Naturopathie, la PRESTATAIRE s'engage à envoyer la Fiche conseils au CLIENT dans un délai de 48 heures suivant la fin du rendez-vous. Ce document électronique, protégé par un mot de passe qui sera remis au CLIENT à l'issue du rendez-vous, parviendra au CLIENT par courriel à l'adresse courriel que le CLIENT aura communiqué à la PRESTATAIRE.

Pour ce qui concerne un rendez-vous de Sophrologie, l'enregistrement de l'exercice de visualisation parviendra au CLIENT dans un délai de 24 heures suivant la fin du rendez-vous. Ce fichier électronique parviendra au CLIENT *via* WeTransfer™ à l'adresse courriel que le CLIENT aura communiqué à la PRESTATAIRE.

Il est explicitement précisé que la PRESTATAIRE n'est ni une professionnelle de santé (médecin), ni une professionnelle à usage de titre (psychologue, psychothérapeute, ostéopathe). Sans visée thérapeutique, les prestations proposées par la PRESTATAIRE relèvent des Pratiques de Soins Non Conventionnelles (PSNC).

Les conseils d'hygiène et de qualité de vie tout comme les exercices de Sophrologie proposés par la PRESTATAIRE ne sont pas une ordonnance et ne prétendent à aucun traitement de maladie. La 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 sa prescription.

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

Les prestations pratiquées par la 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 la PRESTATAIRE ne propose pas de massage médical, d'ostéopathie ou de kinésithérapie, mais des massages bien-être ou de la réflexologie plantaire, sans visée thérapeutique ou érotique.

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

ARTICLE 6 : REPORT, ANNULATION ET MODIFICATION D'UN RENDEZ-VOUS PAR LE CLIENT

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 de la PRESTATAIRE, au 06 48 444 129.

Pour les rendez-vous pris par le CLIENT *via* la plateforme RESALIB®, le CLIENT devra procéder lui-même à l'annulation, au report ou à la modification de son rendez-vous directement sur le site RESALIB®.

En cas d'annulation du rendez-vous moins de 48h à l'avance, le paiement de la prestation réservée par le CLIENT est dû à la 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

et de Coaching de vie situé 9 rue de l'Observatoire à Strasbourg. Il s'agit, par exemple, des SERVICES réalisés au domicile du CLIENT ou *via* l'application WhatsApp™ ou un logiciel tel que Skype™, Zoom™ ou équivalent.

Ces dispositions sont relatives :

- l'obligation d'informations précontractuelles de la PRESTATAIRE au CLIENT

L'article L.221-5 du Code de la consommation fixe les informations précontractuelles devant être communiquées de manière compréhensible par la 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 la PRESTATAIRE réalisera la prestation ; les CGV qui sont consultables sur le site internet de la PRESTATAIRE (www.dominiquebera.fr).

- au droit de rétractation du 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, date de naissance, n° de téléphone, adresse courriel et adresse postale) qui sont demandées au CLIENT par la PRESTATAIRE sont nécessaires à la prise de rendez-vous et à la prise en charge du CLIENT. Elles sont exclusivement destinées à la gestion des CLIENTS par la PRESTATAIRE.

Le nom et le prénom du CLIENT (et éventuellement la localité pour les rendez-vous qui ont lieu hors établissement) sont communiqués à la société AUTONOMIA-Portage® qui exploite et conserve ces données à des fins comptables et fiscales pour la durée légale en cours.

Sur support papier et/ou informatique, les informations collectées durant l'exécution des PRESTATIONS sont exploitées puis conservées par la PRESTATAIRE pour une durée de 3 ans, à compter de la date du dernier RDV du CLIENT, afin de :

- permettre le suivi du CLIENT et lui garantir un accompagnement adapté à sa situation ;
- le recontacter pour lui envoyer, le cas échéant, des Fiches conseils par courriel ou des enregistrements d'exercices de Sophrologie via WeTransfer™, des lettres d'informations ou toute autre communication nécessaire entre la PRESTATAIRE et le CLIENT.

Ce dossier confidentiel permet la continuité de l'accompagnement du CLIENT. Seule la PRESTATAIRE a accès aux informations figurant dans ce dossier.

La PRESTATAIRE s'oblige au secret professionnel, sans limite de durée. Uniquement avec le consentement du CLIENT, la 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.).

La 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 ❶ d'accès et d'interrogation, ❷ de rectification, ❸ à l'effacement, ❹ d'opposition aux données personnelles le concernant.

Le CLIENT peut à tout moment, manifester ses droits en prenant contact avec la PRESTATAIRE en lui adressant une demande écrite par courriel à l'adresse suivante : contact@dominiquebera.fr. En cas de non-réponse de la part de la 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).

Lorsque le CLIENT a pris rendez-vous *via* RESALIB®, il lui est rappelé que cette plateforme en ligne stocke des données le concernant : <https://www.resalib.fr/mentions-legales-cgu>. Il appartient au CLIENT de contacter directement RESALIB® s'il souhaite disposer de son droit ❶ d'accès et d'interrogation, ❷ de rectification, ❸ à l'effacement, ❹ d'opposition aux données personnelles le concernant, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données EU-RGPD (UE) 2016/676 du 27 avril 2016.

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 la PRESTATAIRE, y compris son logo et sa charte graphique, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé, sont interdites, sauf autorisation écrite préalable de la PRESTATAIRE.

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

En aucune façon les documents et enregistrements remis au CLIENT ne pourront être redistribués, gratuitement ou non, cédés à des tiers, réutilisés ou publiés sans l'accord écrit préalable de la 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 la PRESTATAIRE propose au CLIENT le recours à un service de médiation de la consommation (cf. Article 2-3 des présentes CGV).