

# **Conditions Générales de Vente**

Mentions légales et coordonnées du vendeur :

**Véronique CHOINE**

**Sophrologue**

**Adresse du siège social : 52, rue Alsace Lorraine-69500-BRON**

**SIRET : 90103405800015**

Conditions générales applicables à partir du 17/08/2021

## **PREAMBULE :**

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre Véronique CHOINE et toute personne souhaitant procéder à un achat ou la prise d'un rendez-vous. En validant sa commande ou sa réservation, le Client déclare accepter sans réserve les termes de celle-ci ainsi que l'intégralité des présentes conditions générales de vente et déclare avoir la capacité de conclure un contrat avec le vendeur.

## **C.G.V.**

### **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICES**

L'entreprise individuelle Véronique CHOINE dispose du Statut Juridique de profession libérale (BNC) soumis au régime de la micro-entreprise, inscrit à l'URSSAF Rhône-Alpes sous le N° de SIRET **90103405800015**, dont le siège social est situé au 52, rue Alsace Lorraine 69500 BRON

Véronique CHOINE propose des prestations de service dont l'activité principale est la Sophrologie référencée sous le code APE 9609Z.

La lecture attentive et l'acceptation de ces conditions générales de vente sont une obligation avant toute réservation de prestations de service. Celles-ci en définissent les conditions

## **ARTICLE -1 Clauses générales**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à tous services réservés par téléphone au 06.71.72.55.16, par messagerie, ou le formulaire de contact, présents sur le site [www.emoi-sophrologie.fr](http://www.emoi-sophrologie.fr). Tout client reconnaît avoir pris connaissances des présentes CGV avant d'avoir effectué sa réservation ou sa prise de rendez-vous.

L'acquisition d'un service à la personne implique une acceptation sans réserve par le ou les clients des présentes conditions de vente.

Ces conditions de vente prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par Véronique CHOINE.

Véronique CHOINE se réserve le droit de pouvoir modifier ses conditions de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la séance.

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne des services proposés par Véronique CHOINE, soit :

- Séances individuelles de sophrologie à domicile ou téléconsultation,
- Ateliers collectifs de sophrologie,
- Ateliers d'intervention et/ou de formation de sophrologie sur différents thèmes auprès des entreprises, collectivités, établissements scolaires publics ou privés sans que cette liste soit limitative.

**La prise de réservation ou de rendez-vous entraîne l'adhésion du client aux CGV et leur acceptation sans réserve.**

## **ARTICLE 2-Achat de prestations de séances de sophrologie à domicile, en ligne ou dans des lieux extérieurs.**

Les séances et les services proposés sont ceux qui figurent sur le site de Véronique Choine ([www.emoi-sophrologie.fr](http://www.emoi-sophrologie.fr)).

Sur demande, des séances de sophrologie collectives et individuelles en face-à-face ou en ligne pourront être proposées, sous réserve de l'acceptation du prix, par le ou les particuliers.

Toutes les séances de sophrologie et tous les autres services que ce soit en ligne ou en face-à-face sont proposées dans la limite des rendez-vous disponibles.

La prestation débutera au moment de la prise en charge du ou des particuliers sur le lieu de la séance de sophrologie ou des autres services telle qu'elle aura été commandée par le client (au domicile, dans les locaux des associations, du comité d'entreprise, de la collectivité, à distance via le lien fourni pour se connecter...) et à l'heure du rendez-vous convenu mutuellement pour une durée préalablement contractualisée.

**Caractéristiques des séances de sophrologie en ligne, des accompagnements à distance :**

Une séance de sophrologie en ligne est un entretien privé avec un sophrologue dans un objectif convenu entre le Client et le sophrologue. Cet entretien se déroule par caméra interposée et par clavier interposé.

Véronique Choine fournit un accès avec un lien à un système de visio conférence afin que le Client puisse se connecter. Le Client doit au préalable s'assurer que sa connexion Internet est correcte et qu'il dispose du matériel nécessaire.

**Article 3 – Modalités de réalisation des services**

Le client s'engage à collaborer de manière active avec Véronique Choine et à lui fournir les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation, en particulier toutes informations utiles sur sa situation personnelle (maladie, grossesse, fragilités particulières, handicap).

De son côté, Véronique Choine s'engage à apporter toute la diligence et tout le soin nécessaire à la bonne exécution des prestations et à tenir informé des difficultés pouvant survenir lors du déroulement des prestations.

Véronique Choine est tenue à une obligation de moyen en matière de conseils et informations.

Véronique Choine 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 reçu et validé par ses certifications ou attestations de formation présentielle qu'il tient sur demande à la disposition du consultant.

**Article 4 – Tarifs**

Les prix pratiqués et indiqués sur le site internet [www.emoi-sophrologie.fr](http://www.emoi-sophrologie.fr) sont des prix TTC (TVA non applicable art. 293 B du CGI).

Les tarifs sont pour les particuliers

- ✓ Consultation à distance : 50 € la séance d'une heure
- ✓ Consultation au domicile du Client : 55 € la séance d'une heure

Les tarifs pour les entreprises, associations, collectivités sont sur devis.

Véronique Choine se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant sur le site [www.emoi-sophrologie.fr](http://www.emoi-sophrologie.fr) le jour de l'achat sera le seul applicable au Client.

**Article 5 – Paiements**

**5.1 Prestations aux particuliers**

Le prix d'une séance au domicile du client est exigible à l'issue de la prestation de ladite séance pour le ou les particuliers.

Le paiement se fera en espèces, par virement bancaire ou par chèque libellé à Véronique Choine.

Une facture sera adressée par mail au plus tard sous trente jours. Toute séance commencée est due dans sa totalité.

Pour les séances de sophrologie en visio, le paiement est exigible immédiatement à la commande et devra être effectué au plus tard 48h avant la séance, sous réserve d'annulation. Le Client peut effectuer le règlement par virement bancaire. Toute séance entamée est due. De même, toute séance en visio réglée par avance par le Client à laquelle celui-ci ne se serait pas présenté, ne peut faire l'objet d'un remboursement.

Dès confirmation du paiement, le client reçoit un mail de confirmation avec le lien de connexion pour la séance à venir.

Une facture vous sera adressée par mail au plus tard sous trente jours.

**5.2 Prestations aux entreprises ou groupes**

La prestation sera contractualisée après acceptation d'un devis précisant les Conditions Générales de Vente. Le devis signé vaut bon de commande. Le règlement de la commande sera effectué selon les modalités précisées sur le devis.

**Article 6 – Report, annulation et modification d'un rendez-vous**

**6.1 Annulation à l'initiative du Client**

Toute annulation d'un rendez-vous, non signalée par le Client moins de 48h avant la date prévue, ou toute absence à un rendez-vous (au domicile du client, sur le lieu de rendez-vous ou encore sur le site dédié à la consultation à distance) oblige comme dédommagement, la facturation d'une prestation complète, ainsi que définie par les conditions générales de vente. Si la cause de l'annulation est une cause de force majeure (hospitalisation personnelle ou d'un proche, maladie contagieuse, grève empêchant de se rendre sur le lieu de rendez-vous ...), un report de la séance sera envisagée.

### **6.1 Annulation à l'initiative de Véronique Choine**

Toute séance individuelle annulée par Véronique Choine sera reportée à une date où elle sera disponible. Véronique Choine se réserve le droit d'annuler et de reporter les formations, ateliers ou séances si le nombre de participants est insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session ; dans ces conditions, les frais d'inscription ou règlements seront entièrement remboursés ou un avoir sera émis au choix du participant et/ou du responsable de l'inscription, sans autre indemnité. Véronique Choine, se réserve également le droit de modifier ou de reporter le jour, l'heure ou le lieu de la formation ou de l'atelier si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y contraignent.

### **Article 7 – Droit de rétractation**

Conformément à l'article L.121-20 du code de la Consommation, le client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours pour changer d'avis en cas d'achat par téléphone ou à votre domicile.

Le Client doit exercer son droit de rétractation dans les 48h maximum précédant l'exécution du service. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susmentionné, seul le prix du ou des services achetés seront remboursés, les autres frais éventuels restent à la charge du 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 à Véronique Choine son intention de se rétracter avant l'expiration du délai à l'adresse mail suivante : [vchoine@emoi-sophrologie.fr](mailto:vchoine@emoi-sophrologie.fr)

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

Mail :

Date :

Signature (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Véronique Choine accusera réception de la demande de rétractation du Client et 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 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.

Ce droit de rétractation s'annule dès le moment où la prestation est commencée par Véronique Choine, qu'elle soit en ligne ou en face-à-face, selon l'article L121-21-8 du Code de la Consommation.

### **Cas dans lesquels le droit de rétractation ne s'applique pas :**

Si le client prend un rendez-vous de réalisation d'une prestation à une date antérieure à l'expiration du délai de rétractation de 14 jours, et si la prestation est pleinement réalisée lors de ce rendez-vous, il reconnaît alors renoncer expressément et automatiquement à son droit de rétractation, sans que Véronique Choine ne soit tenue de recueillir sa demande express par écrit.

Le Client est ainsi informé que, conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé lorsque les prestations de service sont pleinement réalisées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après l'accord préalable du consommateur et renoncement express à son droit de rétractation

### **Article 8 – Responsabilité**

Un sophrologue n'est ni un professionnel de santé, ni un psychothérapeute. Il ne pose aucun diagnostic, ne délivre aucun traitement, ne modifie aucun traitement préexistant.

Véronique Choine s'engage à ne proposer aucune autre technique de soin non conventionnel en dehors des techniques de sophrologie apprises auprès d'organismes de formation reconnus.

Le sophrologue met à disposition une pédagogie avec une démarche, des exercices. C'est l'entraînement et la répétition par le pratiquant qui permettent une acquisition de la méthode et l'observation des résultats en termes de mieux-être. Le sophrologue est de ce fait tenu à une obligation de moyen (il délivre sa pédagogie) mais non de résultats : aucune garantie ne peut donc être donnée quant au succès susceptible d'être obtenu en pratiquant les techniques de sophrologie.

Au cours de certaines pratiques, des exercices physiques légers peuvent être proposés. Il est également important de souligner que l'existence de pathologie psychiatrique est une contre-indication à la pratique de la sophrologie. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer qu'il n'a pas de contre-indications médicales à la pratique de la sophrologie. Il garantit Véronique Choine, contre tout recours à ce titre. Si le moindre doute subsiste dans l'esprit du Client concernant ses aptitudes physiques ou psychiques, il lui appartient d'en alerter Véronique Choine et de consulter son praticien de santé habituel.

Véronique Choine peut orienter le Client vers un professionnel dans le cas où les besoins ou le projet du Client ne relève pas de ses compétences.

Avec l'accord explicite et préalable du Client, Véronique Choine peut échanger avec les autres professionnels des informations utiles à leurs interventions respectives.

**Il est à noter également que les séances de sophrologie, ne peuvent en aucun cas, remplacer des soins médicaux. La sophrologie ne se substitue en aucun cas à un avis et un suivi médical.**

#### **Dans le cadre des séances – accompagnements en ligne :**

Véronique Choine, n'est tenue que par une obligation de moyens ; sa responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que : pertes de données, intrusion, virus, rupture du service ou autres problèmes involontaires.

Le Client est entièrement responsable de l'adéquation des caractéristiques techniques et physiques de sa liaison internet, de son matériel informatique, pour que celles-ci rendent possibles la séance de sophrologie ou d'accompagnement en ligne. Le Client doit donc posséder une caméra correctement configurée et une liaison internet au débit suffisant pour permettre un échange à distance par l'intermédiaire du système choisi.

De même, le Client est responsable de l'installation du logiciel ou de la connexion à une plateforme ou application choisi sur son téléphone ou son ordinateur, et ce, de façon préalable aux séances.

Le Client devra vérifier le bon fonctionnement du logiciel choisi sur son ordinateur en amont des séances de sophrologie en ligne. Véronique Choine ne pourrait en aucun cas être tenue responsable si une séance programmée ne pouvait avoir lieu, ou était interrompue en raison de l'insuffisance ou de la non-adéquation du matériel informatique ou de liaison internet du Client.

#### **Article 9 – Code de déontologie**

Véronique Choine est tenue de garder le secret professionnel sur toutes les informations concernant le Client et s'engage à ne dévoiler aucune information qui pourrait lui être communiquée au cours des séances.

Consciente de sa position, Véronique Choine s'interdit d'exercer tout abus d'influence et s'engage à ne pas exploiter à titre personnel ses relations avec le Client.

Véronique Choine s'engage à exercer dans le plein respect de la législation en vigueur. Toutes ses interventions sont menées de manière responsable et éthique, en respectant en tout temps la dignité, la responsabilité et l'autonomie du Client.

Véronique Choine est membre de la Chambre Syndicale de la Sophrologie et respecte entièrement le code de déontologie des sophrologues. Ce code peut être visionné à l'adresse internet suivante : <http://www.chambre-syndicale-sophrologie.fr/la-chambre/deontologie-sophrologie/>

#### **Article 10 – Données personnelles**

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 complétée par le règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en application le 25 mai 2018 (qui définit l'obligation de transparence de la collecte des données personnelles définie aux articles 12, 13 et 14 du RGPD), il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client, sont nécessaires à l'élaboration de son dossier, et son destinées à un usage interne des données recueillies concernant le Client par Véronique Choine.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant, en faisant directement une demande par mail Véronique Choine à l'adresse suivante : [vchoine@emoi-sophrologie.fr](mailto:vchoine@emoi-sophrologie.fr). La demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité ou d'autorité et sera traitée sous 15 jours.

Le Client peut faire une réclamation à la CNIL, soit directement sur le site internet de celui-ci : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr), soit par voie postale : CNIL – 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 – 75334 Paris CEDEX 07

Les données à caractère personnel recueillies par Véronique Choine à l'occasion d'une réservation sont nécessaires pour : la gestion, la sécurisation et la validation de la réservation, informations qui ne sont pas gardées au-delà d'un mois à compter du dernier rendez-vous.

Les informations à caractère personnel recueillies au cours de la première séance et éventuellement des suivantes, restent confidentielles et sont soumises au secret professionnel. Seul le prénom du consultant accompagné de la première lettre de son nom sont inscrits sur les documents de collecte d'information afin de protéger l'identité du client et sa vie personnelle.

Le logiciel de comptabilité HENRRI est utilisé pour la facturation des prestations. Son accès est sécurisé et n'est possible que par la saisie de codes connus uniquement par Véronique Choine. L'exploitation du logiciel HENRRI respecte les règles imposées par la RGPD, une attestation peut être délivrée si nécessaire.

#### **Article 11 – Assurances**

L'activité de Véronique Choine est couverte par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle à jour, adaptée à ses prestations. Contrat AXA n° 5661127104

#### **Article 12 – Preuves**

Véronique Choine archivera les factures conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code Civil.

Les dossiers personnels du ou des particuliers seront conservés.

Les registres informatisés de Véronique Choine seront considérés par les parties comme preuve des communications et transactions intervenus entre les parties.

#### **Article 13 – Règlement des litiges**

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 CNPM- Médiation de la consommation. En cas de litige, vous pouvez déposer votre 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

Date et signature précédée de la mention « lu et accepte les CGV »