

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATION DE SERVICES

Les conditions générales de vente (CGV) ci-dessous s'appliquent à toutes les prestations de services proposées par Nathalie Fleurot, réflexologue certifiée RNCP, dans le cadre de son entreprise individuelle L'univers de Fleur

Identifiée sous le siret 98321489100019 00019

Dont le Siège social est situé au 7 bis rue Parmentier, 69600 Oullins.

Mail : nathalie@luniversdefleur.com

Tel : 07 77 05 84 77

Code APE : 8690F

Nathalie Fleurot a souscrit une assurance responsabilité professionnelle auprès de CIC assurances.

Les conditions générales de vente sont accessibles sur le site luniversdefleur.com, dont Nathalie Fleurot est l'auteur et édité par la société Wix.com (*Wix Online Platform Limited, 1 Grant's Row, Dublin 2D02HX96-Ireland- tel +1 415-639-9034*)

Elles peuvent être modifiées à tout moment.

Les personnes physiques ou morales procédant à l'achat de services auprès de L'univers de Fleur sont désignées « le client » ou « l'acheteur ».

Article 1- Prestations

Ces conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations de services présentées sur le site Luniversdefleur.com, Facebook, Instagram, LinkedIn, par mail, téléphone ou autre moyen. Tout visiteur du site 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.

Mme Fleurot propose des prestations de réflexologie plantaire, palmaire, auriculaire et Dien Chan pour lesquelles elle a été formée au centre de formation A Fleur De Peau à Lyon et obtenu la certification RNCP.

Les techniques et massages proposés n'ont pas de visée thérapeutique et ne sont pas assimilables aux actes réservés aux professionnels de santé réglementés.

Ce sont des massages bien-être par la relaxation physique et la détente libératrice de stress conformément à la loi (Loi du 30.04.1946, décret 60669 de l'article I.489 et de l'arrêté du 8.10.1996) .

Ils ne se substituent en aucun cas à un suivi médical ni traitement médical en cours. Mme Fleurot peut refuser des prestations en cas de contre-indication médicale, ou pathologies décrites sur le site Luniversdefleur.com.

Les massages de réflexologie ne sont pas non plus érotiques et toute demande en ce sens sera refusée.

Contre-indications les plus courantes et non exhaustives pour un massage de réflexologie :

- Blessures, inflammations, mycoses, champignons aux pieds ou mains
- Hypertension non stabilisée
- Phlébite, oedème lymphatique

- Maladies cardiaques de moins de 6 mois
- Diabète grave
- Etat de crise inflammatoire, fièvre
- Troubles psychiques graves

En cas de doute, le client est invité à se renseigner auprès de son médecin.

Un bilan de réflexologie aura lieu avant la première séance afin de la personnaliser mais aussi de vérifier qu'il n'y a pas de contre-indications. Portant sur les habitudes alimentaires, les maux physiques et émotionnels, l'hygiène de vie, il est fortement recommandé d'y répondre sans dissimulation de son état de santé.

Elle se réserve le droit de refuser toute demande de prestation qui n'entrerait pas dans le cadre des formations reçues, de ses compétences ou qu'elle estime inappropriée. De ce fait, elle pourra refuser d'exercer dans des conditions matérielles, des lieux, ne permettant pas de garantir la qualité de ses services.

L'univers de Fleur s'adresse à des particuliers, entreprises, associations, collectivités, centres de soins, à domicile, sur site, et lors d'événements et salons. En plus des prestations de massages de réflexologie, des ateliers, conférences, peuvent être organisés sur demande et donner lieu à un devis.

Nathalie Fleurot, dans l'exercice de son activité de réflexologue et de son entreprise L'univers de Fleur s'engage à :

- Mettre en place des normes d'hygiène pour elle-même et dans les locaux où elle travaille :
 - Lavage des mains –désinfection au gel hydro-alcoolique en cas d'inaccessibilité à un point d'eau immédiat
 - Linge propre pour chaque client
 - Accessoires désinfectés pour chaque client
 - Les pieds des clients sont nettoyés avec des lingettes avant tout massage
 - Si la situation sanitaire le nécessite, port du masque pendant la séance
- Respecter les consignes de sécurité et d'hygiène des structures accueillantes
- Respecter les règles d'hygiène et sécurité mises en place par l'Etat dans le cadre du Covid19

Nathalie Fleurot se réserve le droit de refuser une prestation si l'état du local mis à disposition par l'entreprise cliente, la structure d'accueil, ou le domicile privé du particulier, ne permet pas d'assurer la qualité de son travail et le confort du bénéficiaire.

Article 2- commande et tarification

Les prix des prestations vendues au travers du site internet sont indiqués en Euros hors taxes (TVA non applicable, article 293B du Code Général des Impôts).

PROFESSIONNELS-ASSOCIATIONS-COLLECTIVITES

Pour les entreprises et professionnels, la personnalisation de la prestation, différente de celle dédiée aux particuliers, (fréquence, durée, type de pratiques...), donne lieu à l'établissement d'un devis adapté à la demande de l'acheteur auquel ces CGV s'appliquent également.

Les forfaits prestations en entreprises sont calculés sur le nombre d'heures de présence dans le lieu, indépendamment du nombre de clients reçus sur la durée. Un forfait déplacement peut être appliqué selon l'éloignement géographique de son lieu d'habitation.

Dans le cadre de journées événementielles, la durée des séances, le contenu, seront adaptés aux nombre de participants prévus sur les créneaux définis.

Le devis, accompagné des CGV, est valable deux mois après la date d'édition.

La prestation débutera après réception du devis signé par l'acheteur aux dates convenues dans le devis ou en annexe de celui-ci.

Le devis peut donner lieu à un acompte de 30% , payable à la signature, puis le paiement intervient dans un délai maximum de 30 jours après la prestation. Les moyens de paiement acceptés sont virement et chèque bancaire.

En cas d'annulation moins de dix jours ouvrés avant une prestation en entreprise ou événementiel, le service sera facturé et dû en totalité à titre de dédommagement.

Une facture sera envoyée au terme du paiement intégral.

PARTICULIERS

La commande et prise de rendez-vous sont passées par mail, téléphone, formulaire de contact, ou face à face lors d'un salon, d'un événement.

Il donne lieu à l'envoi d'un mail ou sms de confirmation.

Le règlement se fait au comptant le jour de la prestation, par Carte bleue, espèces, chèques.

Les programmes 3 et 5 séances, les cartes cadeaux, sont payables dès l'achat, soit à distance par virement ou chèque soit en présentiel selon les modes de paiement cités.

Dans le cadre de l'achat de forfaits ou bons cadeaux, la validité est d'un an à partir de la date d'achat. Il n'y aura pas de rappel de mise en garde de la date d'échéance ni de remboursement. La date peut être prolongée de 3 mois sur demande par mail.

Des frais de déplacement forfaitaires seront facturés dès 15 kms autour d'Oullins, que ce soit pour les particuliers ou les entreprises.

La modification de date ou de l'horaire du rendez-vous doit s'effectuer au moins 48 h à l'avance, par mail à nathalie@luniversdefleur.com, ou téléphone au 07 77 05 84 77, afin de pouvoir reporter.

Nathalie Fleurot ne pourra être considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

Article 3- Délai de rétractation et remboursement

L'acheteur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités pour l'achat de cartes cadeau ou de forfaits, à condition que le bon cadeau n'ait pas été utilisé entre temps (article L. 121-20 du Code de la consommation). Le remboursement s'effectuera au plus tard dans les 14 jours à compter de la date de prévenance, selon le mode de paiement employé par l'acheteur : par chèque ou restitution du

chèque s'il n'a pas été encaissé, en espèces s'il a été effectué en espèces ou par virement bancaire s'il a été effectué par virement bancaire.

Si l'annulation de la commande par l'acheteur a lieu après le délai légal de 14 jours, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme correspondant à 10% du montant de l'achat restera acquise au vendeur, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice subi.

Article 4 - Force majeure

En cas de force majeure comme décrit dans l'article 1148 du Code civil, Nathalie Fleurot ne saurait être tenue responsable de la non-exécution, retard, de ses obligations.

Dans le cas de maladie ou accident, de nouvelles dates de rendez-vous seront replanifiées en accord avec ses clients, sans que ceux-ci ne puissent exiger d'indemnités.

La validité des cartes cadeaux et forfaits sera reportée d'autant de temps que la durée de l'arrêt.

En cas d'incapacité physique permanente, les contrats existants avec les clients seront résiliés de plein droit sans qu'une indemnité compensatrice soit exigible ; Les acomptes éventuellement perçus seront remboursés aux clients dans les 15 jours suivant la date de résiliation des contrats.

Article 5- Droit de propriété intellectuelle

Les noms de domaine, logos, photos, textes, vidéos, audios, documents présents sur le site ou remis aux clients, sont la propriété exclusive de Mme Nathalie Fleurot, titulaire des droits de propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle du logo effectuée sans l'autorisation express de Nathalie Fleurot est interdite, au sens des articles L.713-2 et suivant du Code de la propriété intellectuelle, ainsi que le partage, vente ou reproduction des documents remis et autres supports graphiques et audio-vidéos.

Article 6 - Responsabilité et avertissement

Les massages et prestations de la réflexologie ne sont pas des massages thérapeutiques, dispensés par les professionnels de santé. Ils ne sont pas non plus des massages à connotation sexuelle.

Les prestations, conseils, recommandations, données par Nathalie Fleurot ne remplacent en aucun cas l'avis médical et il ne sera jamais demandé à un client de modifier ou d'interrompre son traitement médical. La réflexologie est une pratique complémentaire au bien-être et non une thérapie alternative.

Il est donc de la responsabilité du client de vérifier, avant toute réservation, qu'il n'entre pas dans une des contre-indications citées précédemment dans l'article 1 (non exhaustives) et de demander l'avis à son médecin : notamment en cas de grossesse, pathologies graves (physiques ou psychologiques), personnes âgées.

Il est recommandé de faire part sans dissimulation de son état de santé et traitement en cours lors de l'échange effectué avant toute pratique de réflexologie.

Article 7-Protection des données personnelles

Les données nominatives recueillies dans le cadre de la prise de rendez-vous auprès des particuliers sont utilisées pour la mise en place de la réalisation de la prestation, et l'envoi d'informations liées à la réflexologie, en conformité avec la législation en vigueur. Les données personnelles peuvent également être collectées sur des salons, lors de manifestations, pour l'envoi d'informations sur la réflexologie ou d'offres commerciales.

Responsable de la collecte des données personnelles, Nathalie Fleurot s'engage à ne jamais les divulguer, les vendre, et les conserver informatiquement de manière confidentielle.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit général d'accès, de modification, d'opposition pour un motif légitime et de rectification des données à caractère personnel qui vous concernent. Vous pouvez l'exercer en adressant votre demande par courriel à l'adresse luniverdefleur@gmail.com

Le consommateur peut consulter le site <https://www.cnil.fr/> pour plus d'information.

Article 8 - Droit applicable

Les présentes conditions générales de vente et de prestations sont soumises au droit français. Rédigées en langue française, dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 9 - Médiation et règlement des litiges

L'acheteur peut présenter en premier lieu sa réclamation auprès de Nathalie Fleurot, par mail pour un règlement à l'amiable.

Dans un second temps, si le litige perdure l'acheteur peut recourir à une médiation conventionnelle (Commission de la médiation de la consommation, instances de médiations sectorielles, ou autre). La réclamation se dépose sur le site : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/> ou par voie postale en écrivant à CNPM MEDIATION CONSOMMATION, 27 avenue de la libération, 42400 Saint-Chamond.

Les litiges qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement à l'amiable ou par médiation seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun par application de l'article 47 du Code de Procédure Civile.

Dans le cadre d'achat en ligne uniquement, La commission Européenne a également mis en place une plateforme de règlement en ligne des litiges entre consommateurs et professionnels : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.