

# Conditions générales de vente

## ARTICLE 1 – Objet et dispositions générales

La lecture et l'acceptation des conditions générales de ventes sont une obligation avant toute réservation de prestations et de services. Les présentes conditions s'appliquent, sans restrictions ni réserve à toutes les prestations proposées par Hélène PRUEL (EI). Par l'intermédiaire du site [www.helene-pruel-shiatsu.fr](http://www.helene-pruel-shiatsu.fr) vous avez accès à la totalité des prestations.

Vous certifiez avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant d'avoir effectué une commande ou une réservations. En passant une commande ou une réservation via le site [www.helene-pruel-shiatsu.fr](http://www.helene-pruel-shiatsu.fr) vous certifiez être majeur.

Ces conditions générales de vente sont accessibles sur le site internet.

Hélène PRUEL (EI) se réserve le droit de les modifier ou de les adapter à tout moment. En cas de modification, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date du paiement de la réservation ou de la commande.

## ARTICLE 2 – NATURE DES PRESTATIONS

Hélène PRUEL (EI) propose des consultations en Shiatsu à son cabinet situé au Pôle Santé 30B, avenue Etienne et Marie Pinault- 35740 Pacé.

Les différentes prestations proposées sont consultables sur le site internet [www.helene-pruel-shiatsu.fr](http://www.helene-pruel-shiatsu.fr)

Hélène PRUEL se réserve le droit de refuser toute demande de prestations qui ne respecterait pas l'éthique, la déontologie et le contenu des séances détaillé sur le site internet.

## ARTICLE 3 – LES RESPONSABILITÉS

Hélène PRUEL s'engage à réaliser ses prestations sans discrimination, dans le respect de votre vie privée, de votre dignité et de votre liberté.

Dans son activité, elle tient compte des limites de ses compétences, de ses connaissances, ainsi que des moyens dont elle dispose pour vous accompagner.

Elle s'engage à exercer dans des conditions, des états ou des endroits respectueux de la qualité de ses services et dans le respect de la pratique du Shiatsu .

Au regard des éléments portés à sa connaissance, notamment lors de l'entretien préalable, elle peut vous suggérer, sans que cela soit assimilable à la réalisation d'un diagnostic ou à l'exercice de la médecine, de consulter votre médecin traitant. Dans cette hypothèse, en vertu du principe de précaution, elle se réserve le droit de refuser de réaliser les prestations.

Les consultations et suivis en Shiatsu proposés par Hélène PRUEL ne sont pas voués à remplacer une prise en charge médicale. Ils n'ont aucune visée médicale, et ne sont pas assimilables aux actes réservés aux professions de santé réglementées par le Code de la Santé Publique. Les conseils et recommandations donnés par Hélène PRUEL ne remplacent en aucun cas un avis médical afin que le médecin traitant puisse poser un diagnostic et effectuer des examens si nécessaire.

Hélène PRUEL décline toutes responsabilités quant aux possibles mauvais suivis de conseils, mauvaises interprétations, interactions et conséquences des conseils donnés.

Hélène PRUEL ne donnera jamais de diagnostic, ne demandera jamais l'arrêt d'un traitement médical et ne pourra pas être tenue responsable des décisions du client. De la même façon, il est impératif de consulter

## **ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DU CLIENT**

Lors de l'entretien de début de séance décrit aux termes de l'article 5.3, vous êtes tenu d'informer votre praticienne en shiatsu de votre état de santé pouvant être impacté par un soin.

Certaines contre-indications aux soins existent : troubles cardiaques sévères ou toutes autres affections graves, pacemaker, blessures graves, fractures, phlébite...

En cas de doute un certificat de votre médecin autorisant la réalisation des séances de soin pourra vous être demandé.

En tout état de cause, vous devez vous assurer que les prestations qui sont réalisées sont compatibles avec votre condition physique et que vous ne présentez pas l'une ou plusieurs des contre-indications décrite ci-dessus. A cet égard, Hélène PRUEL ne pourrait être tenue pour responsable des accidents qui seraient dus à la négligence d'un client.

Pour les prestations de Shiatsu, le client s'assure du port de vêtements souples et, de préférence en fibres naturelles afin de faciliter la pratique lors de la séance. Il est recommandé également de venir ou d'enlever ses bijoux pour la séance.

## **ARTICLE 5 – DÉROULEMENT DES SÉANCES**

### Article 5.1- Localisation :

Les séances se déroulent en cabinet au Pôle de santé 30 B, avenue Etienne et Marie Pinault-35740 Pacé. Le receveur (se) sera allongé(e) au sol sur un futon, sur le ventre et/ou le dos et/ou sur le côté.

## Article 5.2 – Réservation :

Afin d'effectuer une réservation, vous pouvez prendre contact avec Hélène PRUEL afin de convenir de la date de rendez-vous :

par appel téléphonique au +33 06 30 60 03 98

ou par email à [helenepruel.shiatsu@mailo.com](mailto:helenepruel.shiatsu@mailo.com)

ou en ligne sur le site [www.helene-pruel-shiatsu.fr](http://www.helene-pruel-shiatsu.fr) directement sur la **page d'accueil** ou dans l'onglet « Infos pratiques » via la plate-forme de réservation ResaLib :

<https://www.resalib.fr/praticien/65517-helene-pruel-praticien-shiatsu-pace>

Pour les rendez-vous en ligne, vous devez :

Choisir la prestation, communiquer les détails de facturation (nom, prénom, adresse, pays, mail, numéro de téléphone...). Vous recevrez une confirmation de réservation par mail et sms, reprenant les éléments récapitulatifs de votre réservation, la date et heure du rendez-vous et les éléments de facturation.

## Article 5.3 – Entretien préalable :

Chaque début de séance commence par un entretien personnalisé permettant d'établir votre état du moment, de connaître vos attentes, vos besoins, vous expliquer le déroulement de la séance .

## **ARTICLE 6 – TARIFS ET DEVIS**

### Article 6.1- Les tarifs des séances de shiatsu :

Les prix sur le site [www.helene-pruel-shiatsu.fr](http://www.helene-pruel-shiatsu.fr) sont indiqués en Euros TTC et correspondent à ceux en vigueur au jour de la commande ou de la réservation de la prestation. Les tarifs sont affichés dans le cabinet.

Le décompte du temps facturé pour l'intervention commence à l'heure prévue quelle que soit l'heure d'arrivée du client.

Une facture vous est remise sur demande.

En cas d'annulation moins de 12h avant une séance en cabinet, le service sera facturé et dû en totalité à titre de dédommagement du temps prévu pour l'intervention or motif légitime tels qu'une maladie ou un accident à justifier par certificat médical.

Hélène PRUEL se réserve le droit de modifier les prix à tout moment, le prix indiqué dans la confirmation de votre commande étant le prix définitif. Le paiement lui-même ne sera considéré comme définitif qu'après encaissement effectif des fonds.

## Article 6.2- Les chèques cadeaux

Les chèques cadeaux ont une date de validité de 6 mois à compter de la date d'achat. Tout chèque cadeau expiré ne pourra être ni utilisé ni remboursé.

Le chèque cadeau peut être acheté directement au cabinet, en prévenant Hélène PRUEL au préalable, soit vous commandez par téléphone ou e-mail. Le chèque cadeau vous sera envoyé par mail ou par SMS selon votre convenance.

Dans tous les cas, c'est uniquement après le paiement reçu que vous recevrez votre chèque cadeau.

## Article 6.3 - Les devis et tarifs en entreprise (s'il y a lieu) :

Pour les interventions en entreprise et en événementiels, un devis personnalisé est établi en fonction de la demande sous un délai de 15 jours à compter du rendez-vous : il tiendra compte du nombre de prestations, de leur fréquence (ponctuelle ou récurrente) et de la nature du service proposé et des frais de déplacement éventuel.

Les présentes conditions générales de ventes seront précisées et jointes à ce devis.

La validation du devis équivaut à acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente. La durée de validité d'un devis est de deux mois à dater de son édition.

Les prestations délivrées à l'attention du personnel de l'entreprise ou à l'attention du public accueilli par la structure peuvent être payées par le biais d'un virement bancaire. Les virements doivent être libellés à l'ordre de Hélène PRUEL. Le paiement des prestations est à effectuer au maximum à J+15 après délivrance.

Une facture vous est remise sur demande.

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

## Article 6.4 - Les moyens de paiement autorisés :

Espèces, chèque, virement.

Pour le virement, le RIB sera adressé par mail sur demande.

## **ARTICLE 7 – DROIT DE RÉSERVE**

Hélène PRUEL se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une réservation / commande, quels que soient sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de litige de paiement. La réservation / commande sera automatiquement annulée.

Hélène PRUEL se réserve le droit de refuser d'effectuer une autre consultation avec un client avec qui il y aurait eu un défaut de paiement ou un client ayant déjà demandé un remboursement d'une précédente consultation.

Hélène PRUEL se réserve également le droit de refuser d'effectuer une consultation si elle estime que le motif de consultation n'est pas dans son domaine de compétences ou si le comportement du client n'est pas adapté au bon déroulement de la consultation d'accompagnement (courtoisie, politesse, respect, 3 annulations sans motif moins de 12h à l'avance, propositions déplacées qui peuvent engager des poursuites judiciaires, pour une première consultation, non réponse à la prise de contact téléphonique ou par mail précédant le rendez-vous).

## **ARTICLE 8 – REPORT, MODIFICATION OU ANNULATION D'UN RENDEZ-VOUS**

Un rendez-vous peut être modifié ou annulé sans coût supplémentaire en prévenant Hélène PRUEL, au moins 24h avant, par mail à [helenepruel.shiatsu@mailo.com](mailto:helenepruel.shiatsu@mailo.com) ou par téléphone 06 30 60 03 98.

En cas d'annulation de votre part moins de 12 heures avant (ou oubli de votre part le jour de la consultation), la consultation est due.

## **ARTICLE 9 – RETARD DE PAIEMENT**

Conformément à l'article L 441-6 alinéa 12 du code du commerce, en cas de défaut de paiement total ou partiel des séances de shiatsu au jour de la consultation, vous devrez verser une pénalité de retard égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la consultation. Cette pénalité est calculée sur le montant de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Hélène PRUEL se réserve le droit de ne plus réaliser de séances de shiatsu aux personnes qui présentent un retard de paiement.

## **ARTICLE 10 – DROIT DE RETRACTATION**

Selon les modalités de l'article L221-18 du Code de la Consommation « 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.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. »

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation ci-joint et également disponible sur le site ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé au Prestataire aux coordonnées postales ou mail indiquées à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

## **ARTICLE 11 – RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE – GARANTIES**

Le Professionnel s'engage envers le Client, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, à apporter tous les moyens et toutes ses capacités pour exécuter sa prestation et l'ensemble de ses obligations dans les conditions et selon les modalités suivantes :

### **« Article L111-1 du Code de la Consommation »**

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;

5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;

6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.

La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'État.

Les dispositions du présent article s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

#### **« Article L111-2 du Code de la Consommation »**

Outre les mentions prévues à l'article L. 111-1, tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'État.

Les informations complémentaires qui ne sont communiquées qu'à la demande du consommateur sont également précisées par décret en Conseil d'État.

#### **« Article L111-3 du Code de la Consommation »**

Les dispositions des articles L. 111-1 et L. 111-2 s'appliquent sans préjudice des dispositions particulières en matière d'information des consommateurs propres à certaines activités. Les dispositions de l'article L. 111-2 ne s'appliquent ni aux services mentionnés aux livres Ier à III et au titre V du livre V du code monétaire et financier, ni aux opérations pratiquées par les entreprises régies par le code des assurances, par les fonds de retraite professionnelle supplémentaires mentionnés à l'article L. 381-1 du même code, par les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité, par les mutuelles et unions de retraite professionnelle supplémentaire mentionnées à l'article L. 214-1 du même code, par les institutions de prévoyance et unions régies par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale et par les institutions de retraite professionnelle supplémentaire mentionnées à l'article L. 942-1 du même code ».

#### **« Article L111-7 du Code de la Consommation »**

I.- Est qualifiée d'opérateur de plate-forme en ligne toute personne physique ou morale proposant, à

titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :

1° Le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ;

2° Ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service.

II.- Tout opérateur de plate-forme en ligne est tenu de délivrer au consommateur une information loyale, claire et transparente sur :

1° Les conditions générales d'utilisation du service d'intermédiation qu'il propose et sur les modalités de référencement, de classement et de déréférencement des contenus, des biens ou des services auxquels ce service permet d'accéder ;

2° L'existence d'une relation contractuelle, d'un lien capitalistique ou d'une rémunération à son profit, dès lors qu'ils influencent le classement ou le référencement des contenus, des biens ou des services proposés ou mis en ligne ;

3° La qualité de l'annonceur et les droits et obligations des parties en matière civile et fiscale, lorsque des consommateurs sont mis en relation avec des professionnels ou des non-professionnels. Un décret précise les conditions d'application du présent article en tenant compte de la nature de l'activité des opérateurs de plate-forme en ligne.

Ce décret précise, par ailleurs, pour tout opérateur de plate-forme en ligne dont l'activité consiste en la fourniture d'informations permettant la comparaison des prix et des caractéristiques de biens et de services proposés par des professionnels, les informations communiquées aux consommateurs portant sur les éléments de cette comparaison et ce qui relève de la publicité au sens de l'article 20 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Ce décret fixe également les modalités selon lesquelles, lorsque des professionnels, vendeurs ou prestataires de services sont mis en relation avec des consommateurs, l'opérateur de plateforme en ligne met à leur disposition un espace leur permettant de communiquer aux consommateurs les informations prévues aux articles L. 221-5 et L. 221-6 ».

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par courrier avec accusé de réception, de l'existence des vices ou défauts de conformité et adresser par le même moyen, ses réclamations au Professionnel. Ce dernier remboursera ou rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la constatation du défaut ou du vice. Ce remboursement pourra être fait par virement ou chèque bancaire. La garantie du Professionnel est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client.



## **ARTICLE 12 – LITIGES ET MEDIATION**

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

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 la CNPM Médiation Consommation. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/> ou par voie postale en écrivant à CNPM Consommation, [27 avenue de la Libération 42400 Saint-Chamond](#)

Le Client est également informé qu'il peut, également recourir à la plate-forme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show>.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Date de mise en application : 1<sup>er</sup> octobre 2022

Dernière mise à jour : 28 Février 2024