

Conditions générales de Prestation de services

(Pour particuliers)

Les conditions générales de vente présentent les droits et obligations de Claire Crevel Heele, spécialisée dans l'accompagnement à la santé par le shiatsu et le do in, auto-entrepreneur, 169 rue du docteur Henri Vanuxeem, 59850, Nieppe, SIRET 925 115 115 00014, ci-après désigné par le terme « Nous » ou par sa dénomination d'une part, et toute personne physique agissant dans le cadre d'une activité non professionnelle ci-après désigné par le terme « Client ».

Article 1 Objet

Les présentes conditions visent à définir les modalités dans lesquelles Nous accomplirons nos prestations suite à la demande expresse du Client. Les présentes conditions générales pourront être complétées, si besoin est, par des conditions particulières, qui dans ce cas seront annexées.

Article 2 L'acceptation

Les présentes conditions s'appliquent dès l'acceptation et la signature par le Client du devis. Elles seront mises à disposition du client à la fin du contrat d'accompagnement.

Article 3 Conditions relatives au Client

Nos Clients devront être majeurs et capables, disposer de pleine capacité juridique. Nos prestations s'adressent aux particuliers ainsi qu'aux entreprises.

Article 4 Nature des prestations, date et lieu de la prestation

Les prestations que Nous fournissons ont pour but de proposer des séances de shiatsu et/ou des ateliers Do In pour permettre au Client d'améliorer son bien-être physique, psychique ou émotionnel en fonction de sa ou ses problématiques actuelles. Les domaines d'interventions sont : Shiatsu sur futon, shiatsu sur chaise.

Nous proposons également des ateliers Do In

Cette liste n'est pas exhaustive et Nous nous réservons le droit, d'ajouter, de supprimer ou de modifier tout service, si Nous le jugeons nécessaire, le Client sera informé de ces modifications si elles ont un impact sur lui.

Les séances de shiatsu auront lieu en cabinet au 169 rue du docteur Henri Vanuxeem 59850 Nieppe Les ateliers do in pourront avoir lieu en cabinet au 169 rue du docteur Henri Vanuxeem 59850 Nieppe ou dans un lieu autre qui sera défini sur le devis.

La date et le lieu d'exécution des séances sont convenus au préalable d'un commun accord entre Nous et le Client à la fin de chaque séance.

En cas d'absence à une séance en cabinet ou autre, le Client doit impérativement prévenir Claire Crevel Heele, au moins 24h à l'avance, par email ou par téléphone. En cas de non-respect, Nous nous réservons le droit de demander un paiement anticipé pour réserver la séance suivante.

Article 5 : Première séance de shiatsu et bilan énergétique

Toute première séance de shiatsu avec Claire Crevel Heele se compose d'un questionnaire pour effectuer un bilan énergétique, d'un shiatsu et d'une discussion de conclusion. Le Client se réserve le droit de ne pas répondre aux questions qui lui sembleraient trop personnelles. Ce bilan énergétique permet de décider d'une direction à prendre pour le shiatsu à effectuer et les shiatsus suivants.

Cependant, chaque shiatsu s'adapte à la demande du Client ainsi qu'à Notre perception en tant que spécialiste en shiatsu au moment de la séance.

L'accompagnement pourra être complété d'ateliers Do In, individuels ou collectifs, selon le souhait et les besoins du Client.

Le spécialiste pourra proposer au Client l'offre qui lui semble la plus adaptée pour répondre à ses attentes, et prodiguer des conseils, qui ne se substituent pas à un avis médical.

Article 6 : Tarifs applicables

Le tarif unitaire des séances et des différentes offres sera porté à la connaissance du Client lors de la première séance. Les prix des prestations s'entendent hors taxes, et nets de TVA.

Article 7 : Paiement

Les séances sont réglées comptant par le Client :

- Pour les séances en présentiel : en fin de séance, soit en espèces, soit par chèque postal ou bancaire à l'ordre de Claire Crevel Heele.
- Pour les séances en présentiel : le paiement par virement est possible et doit être anticipé par le Client au minimum 24h avant le début de la séance.

En cas d'absence ou de retard de règlement, Claire Crevel Heele se réserve le droit de suspendre ou refuser toute séance jusqu'à la régularisation de la situation.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai fixé des pénalités de retard calculées au taux de 15,00 % (par an) du montant TTC du prix de vente convenu seront automatiquement, et de plein droit, appliquées sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action que le Fournisseur serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client.

Conformément aux articles 441-6 c. com. et D. 441-5 c. com., tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement.

Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

Article 8 : Annulation, rétractation

Tout au long du parcours, le Client a la possibilité de rompre ou de suspendre la prestation s'il en ressent le besoin, a atteint un état satisfaisant ou n'obtient pas satisfaction des prestations, en informant le spécialiste en shiatsu à l'avance, verbalement lors d'une séance, par email ou par téléphone.

Annulations tardives et non présentation à un rendez-vous :

Toute annulation de rdv doit être effectuée au moins 48 heures avant la séance.

En cas d'annulation tardive (moins de 48 h) ou de non-présentation, la séance reste due et sera facturée intégralement.

Un acompte de 30 % peut être demandé lors de la réservation ; il n'est pas remboursé si l'annulation intervient moins de 48 h avant.

Cas d'empêchement majeur :

En cas d'empêchement majeur indépendant de la volonté du client (ex. : fièvre importante, maladie contagieuse, enfant malade nécessitant une garde urgente, accident, imprévu grave), la séance peut être reportée, sans frais, à condition que le client prévienne dès que possible.

Article 9 : Limites d'intervention

Nous nous réservons le droit de refuser et/ou cesser l'exécution de la prestation si :

- Nous estimons ne pas pouvoir continuer à accompagner le Client vers son objectif de manière déontologique,
- Nous estimons que la problématique du Client n'est pas ou pas uniquement du ressort du shiatsu ou du Do In.
- La demande du client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur.

Cette liste n'est pas exhaustive. Dans le cas d'un refus d'intervention ou d'une cessation de la prestation de Notre part, aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le Client.

Article 10 : Responsabilité

Les prestations que Nous réalisons ne sont soumises qu'à une simple obligation de moyens et non à une obligation de résultat. Nous nous engageons à respecter les règles déontologiques du métier (disponibles sur demande du Client) et à mettre en œuvre tous les moyens à notre disposition pour assurer la meilleure qualité de service possible. Nous ne pourrions être tenu responsables de l'exploitation des informations obtenues par le Client dans le cadre du contrat. Le Client est seul responsable de l'utilisation de ces informations et des décisions professionnelles et personnelles prises pendant la période d'accompagnement et successivement.

Il est convenu que Notre responsabilité peut être engagée uniquement pour les dommages directs et prévisibles résultant d'une commande. Est exclue l'indemnisation des dommages indirects subis par le Client. Nous ne serons en aucun cas responsables des dommages causés par une éventuelle inexécution par le Client de ses obligations.

Article 11 : Code de déontologie

Extraits du Code de Déontologie du Spécialiste en Shiatsu (Syndicat des Professionnels de Shiatsu)

« Le Spécialiste en Shiatsu réfère son exercice aux principes édictés par le SPS. Il s'engage à exercer sa profession dans le respect total de l'intégrité physique et morale de la personne.

Il favorise l'accès direct et libre de toute personne au Spécialiste en Shiatsu de son choix. Il n'intervient qu'avec le consentement libre et éclairé des personnes concernées.

Il préserve la vie privée et l'intimité des personnes en garantissant le respect d'une stricte confidentialité. Il respecte le principe fondamental que nul n'est tenu de révéler quoi que ce soit sur lui-même. »

« Le Spécialiste en Shiatsu a une responsabilité professionnelle ; il doit distinguer ses différentes missions et fonctions liées à sa compétence professionnelle et les faire distinguer.

En outre, il doit garder à l'esprit que le Shiatsu n'est ni une pratique médicale au sens occidental du terme, ni un massage, ni une idéologie mais un art s'inscrivant prioritairement dans les domaines de la prévention et de l'accompagnement à la santé et, plus généralement, du bien-être et du mieux-être. »

L'intégralité du Code de Déontologie est consultable en ligne : <https://www.syndicat-shiatsu.fr/comment-adherer/>

Article 12 : Incapacité de travail

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, Claire Crevel Heele se réserve le droit de modifier le calendrier des séances prévues sans qu'il ne puisse être exigé par le Client le versement d'indemnités. Il est admis que Claire Crevel Heele se doit d'avertir le Client dès le premier jour ouvrable de son incapacité.

Article 13 : Données personnelles

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale ou écrite, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support, échangée dans le cadre de l'accompagnement, et ce pendant toute la durée de l'accompagnement ainsi qu'après son échéance.

En conformité avec le règlement n°2016/679, dit Règlement général pour la protection des données (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les données à caractère personnel recueillies sur le site de l'entreprise font l'objet d'une déclaration auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) de l'entreprise. Elles sont exclusivement à usage interne de l'entreprise.

Les données personnelles collectées par l'entreprise ont pour finalités :

La gestion de la relation client (suivi du parcours d'accompagnement, envoi d'un questionnaire de satisfaction en fin d'accompagnement, envoi de newsletters),

Les données sont conservées pendant toute la durée de la relation établie, et jusqu'à 3 ans maximum après, selon la nature de la relation concernée.

Les données ainsi collectées resteront strictement confidentielles et ne seront ni cédées, ni échangées ou louées. Conformément aux textes susvisés, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification, de suppression, de limitation ou de portabilité portant sur les données vous concernant. Ces droits peuvent être exercés en vous adressant à : Claire Crevel Heele, shiatsu – do in, en précisant dans l'objet du courrier « Droit des personnes » et en joignant la copie de votre justificatif d'identité :

-soit directement sur le site, par courriel : claire.crevel.heele@gmail.com

-soit en écrivant à : Claire Crevel Heele 169 rue du docteur Henri Vanuxeem 59850 Nieppe

Pour plus d'informations sur vos droits, consultez le site cnil.fr et si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Article 14 : Propriété intellectuelle et droits d'auteur

Les supports papiers ou numériques remis lors des séances et ateliers sont la propriété de Claire Crevel Heele. Ils ne peuvent être reproduits partiellement ou totalement sans l'accord express de Claire Crevel Heele.

L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur ces supports sont protégés par le droit d'auteur et pour le monde entier. Toute autre utilisation que celle prévue aux fins de l'accompagnement est soumise à autorisation et préalable de Claire Crevel Heele., sous peine de poursuites judiciaires. Le Client s'engage également à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence à Claire Crevel Heele en cédant ou en communiquant ces documents.

Article 15 : Témoignage

Le Client, s'il apporte son témoignage, accepte que Nous puissions faire figurer son témoignage écrit sur nos supports de communication (site internet ; publications Facebook, Instagram, LinkedIn ; flyer ; plaquette ; et tout autre support de communication). Nous nous engageons à ce que le témoignage reste anonyme (figuration du prénom seul ou prénom d'emprunt si le Client en émet le souhait).

Article 16 : Loi applicable

Les litiges découlant de l'application des présentes conditions relèvent du droit Français.

En conformité avec l'article L.612-1 du code de la consommation et la Directive 2013/11/UE du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le client a la possibilité de recourir, en cas de litige, à une procédure de médiation de la consommation.

La liste des médiateurs de la consommation référencés par la CECMC est consultable sur le site internet du ministère de l'économie à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>