



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Définitions

Le « Client » désigne une personne physique consommateur et majeur à qui l'Entreprise fournit une prestation de services d'accompagnement dans un cadre de bien-être.

Le « Client Internet » désigne un Client qui a conclu un Contrat avec l'Entreprise pour une prestation de services en visioconférence.

Le « Contrat » désigne le contrat entre le Client et l'Entreprise qui est régi par les conditions générales de vente aux particuliers de l'Entreprise (telles que mises à jour ou modifiées). Les stipulations des présentes conditions générales prévaudront en cas de contradiction avec tout autre document contractuel de l'Entreprise ou du Client.

L'« Entreprise » désigne l'entrepreneur individuel David Marion, dont le siège social est sis 3 rue Amable Matussière 38100 Grenoble, et portant le SIRET n° 495 005 993 00052.

Le « Site » désigne le site Internet exploité par l'Entreprise dont l'adresse d'accès est [grenoblehypnose.fr](http://grenoblehypnose.fr) ou à toute autre adresse d'accès qui pourrait lui être substituée.

## Objet du Contrat

Le Contrat détaille les droits et obligations respectifs de l'Entreprise et de ses Clients dans le cadre de la vente et de la réalisation, par l'Entreprise, de prestations de services d'accompagnement dans le cadre de bien-être.

## Conditions générales de vente aux particuliers

Ces conditions générales de vente détaillent les droits et obligations de l'Entreprise et de ses Clients dans le cadre des prestations de services fournies par l'Entreprise. Ces conditions générales de vente s'appliquent à tous les contrats conclus avec les Clients (y compris sur le Site).

Ces conditions générales de vente s'adressent uniquement aux particuliers et les professionnels doivent contacter directement l'Entreprise afin de conclure, le cas échéant, un contrat adapté.

Toute prestation accomplie par l'Entreprise implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et déclare expressément les accepter intégralement et sans réserve dès lors qu'il s'inscrit soit sur le Site via la plateforme de réservation liée, ou sur un autre annuaire avec réservation en ligne ; soit en s'inscrivant directement auprès de l'Entreprise.

La plateforme de réservation utilisée par l'Entreprise est le logiciel Calendly.

Toute condition contraire aux conditions générales de vente sera, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à l'Entreprise quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

L'Entreprise met de temps en temps à jour les conditions générales de vente afin de les faire correspondre au mieux aux attentes des Clients ainsi qu'à la législation en vigueur. Les conditions générales de vente qui s'appliqueront au Contrat du Client seront celles accessibles sur le Site.

Ces dernières seront considérées comme ayant été approuvées par le Client, sans indication contraire communiquée par le Client dans un délai de deux (2) semaines.

Le Client dispose de la possibilité d'imprimer les conditions générales de vente accessibles sur le Site, ou de les réclamer en version papier par demande orale ou écrite à l'Entreprise.



## **Prestations**

L'Entreprise propose à ses Clients des séances d'accompagnement dans le cadre de bien-être, en entreprise ou en visioconférence. Les prestations de services de l'Entreprise n'ont aucune vocation médicale et ne se substituent en aucun cas à un traitement médical.

L'Entreprise assure les séances conformément aux règles de l'art et y apporte tout le soin, le professionnalisme, la disponibilité et la diligence nécessaire.

Le Client s'inscrit volontairement aux séances, en ayant pris connaissance des disciplines pratiquées par l'Entreprise. Il reste libre de choisir ou de ne pas accepter une des disciplines que l'Entreprise peut lui proposer.

Le Client reconnaît que certaines disciplines comme l'hypnose ou le programmation neuro-linguistique peuvent avoir des résultats plus ou moins efficaces selon la sensibilité et la réceptivité de la personne, et que les progrès se font finalement sur un ensemble d'exercices divers et variés, à plus ou moins long terme.

Sauf indication contraire, une séance dure entre une heure quinze minutes (1H15) et une heure trente minutes (1H30).

## **Organisation et Planning**

La réservation des séances s'effectue soit en ligne sur le Site en réglant un acompte (notifié sur la page de réservation Calendly), ou sur le site [psychologue.net](https://psychologue.net) (sans demande d'acompte même s'il peut être sollicité ensuite par l'Entreprise) ; soit en s'adressant par courrier électronique ou par téléphone directement à l'entreprise, sans acompte.

Le lieu des séances doit être préalablement approuvé par l'Entreprise.

Dans le cas d'une séance collective, les Clients participants doivent impérativement avoir des objectifs communs. La réservation s'effectue avec accord de l'ensemble des participants.

## **Retard, absence, annulation et suspension**

Le retard pour l'exécution d'une séance, provoquée par l'Entreprise ou le Client, reste acceptable, et quelque soit la durée du retard, il n'est pas un élément qui entraîne la suspension, le report ou le remboursement de la séance.

Si le retard est trop important, sur accord exceptionnel entre l'Entreprise et le Client, la séance peut être reportée ultérieurement.

L'annulation d'une séance est de fait acceptée par l'Entreprise ou le Client. La séance est reportée à une date ultérieure, avec entente sur le jour et l'heure par les deux parties, sans frais si l'annulation est décidée par l'Entreprise.

L'annulation d'une séance demandée par le Client reste sans frais si elle est signalée par appel téléphonique ou par écrit (courrier électronique, sms etc.) jusqu'à trois (3) jours ouvrables avant la séance. En cas d'annulation hors du délai imparti, la prochaine séance sera majorée de vingt (20) euros, pour dédommager l'Entreprise d'un créneau de réservation qui finira libre et non travaillé, ou qui aura moins de chance d'être remplacé par un autre Client dans les dernières heures.

L'Entreprise se réserve aussi le droit de majorer de vingt (20) euros les séances annulées et reportées même dans le délai imparti, en cas d'abus de déplacements. Est considéré comme abus un même Client qui reporte à trois (3) reprises au minimum la même séance, ou différentes séances régulièrement. Si une séance n'est pas replanifiée au moment de son annulation, un délai de quinze (15) jours s'applique pour le faire, car au-delà de cette période la séance sera considérée comme définitivement perdue, sans remboursement possible.

L'essentiel de cette politique d'annulation est rappelée sur chaque courrier électronique de confirmation de séance, dès qu'il est émis par l'Entreprise.

## **Durée et maintien du Contrat**

Le Contrat prend fin dès que le Client n'assure plus aucune séance et qu'il met donc un terme à l'accompagnement qu'il peut annoncer verbalement à l'Entreprise ; ou au plus tard quinze (15) jours après la dernière séance réglée, si le Client ne l'a pas sécurisé en la réservant.

Le délai pour effectuer une séance réglée est de trois (3) mois, sauf geste commercial accordé par l'Entreprise en cas de force majeure (cause médicale ou accident).



Aucune cause de suspension ou de résiliation du Contrat par le Client n'est admise, sauf en cas de force majeure, de raisons médicales ou d'accident. Le Client se doit d'apporter les preuves du cas de suspension du Contrat, et, dans ce cas seulement, l'Entreprise rembourse les frais engagés pour des séances qu'il ne sera pas en mesure de suivre.

Le Contrat et les séances ne sont pas cessibles par le Client sans accord préalable de l'Entreprise.

### **Tarifs et modalités de paiement**

L'Entreprise se réserve la possibilité d'actualiser le prix des séances, dont l'affichage est visible sur le Site et sur le lieu de la séance.

Les prix sont affichés en euros (€) toutes taxes comprises.

Le prix de la prestation dépend du nombre de séances, de la durée et d'autres avantages éventuels. Le prix tient aussi compte de la réflexion menée par l'Entreprise pour la préparation de la séance et du suivi de la personne.

Le prix de la première séance est le tarif de base d'une prestation. Cette séance est nommée « première séance » ou « séance classique ». Le prix des séances suivantes, à partir de la deuxième séance, peut être abaissé selon certaines conditions décrites ci-après.

Quand le Client effectue plusieurs séances, l'Entreprise peut lui proposer de régler à l'avance la prochaine séance à la fin de chaque rendez-vous, non applicable à la fin de la première séance. Lors de la deuxième par contre, ou dès qu'il le souhaite, le Client peut régler la séance faite ce jour à un tarif réduit s'il règle en même temps la séance suivante qui sera au tarif équivalent. Et ainsi de suite, le Client peut régler en fin de séance le service qui sera effectué lors de la séance suivante, en gardant un tarif réduit. Si le Client préfère régler la service le jour-même, il est évidemment possible de le faire mais dans ce cas, le tarif sera identique à celui de la première séance. Cet avantage dans le paiement des séances à prix réduit est affiché sur le lieu de la séance et est explicitement rappelé de vive voix avant toute implication du Client. Ces séances à prix réduits sont nommées « séances suivantes » ou « séances de suivi ».

L'Entreprise se réserve aussi le droit de réduire encore le prix des séances selon le vie financière du Client. Le quotient familial du Client sera un indicateur pour bénéficier de cet avantage supplémentaire. Le contour de cet avantage sera affiché sur le lieu de la séance et expliqué par l'Entreprise au Client dès la première séance. Pour en bénéficier s'il est éligible, le Client devra montrer toutes les fois qu'il lui sera demandé par l'Entreprise, une preuve désignant son quotient familial. Ces séances-là sont nommées « séances solidaires » et sont numérotées selon la différence de prix, s'il existe plusieurs catégories de réductions.

Le nombre de séances et le prix total de l'accompagnement seront fonction de l'ensemble des séances nécessaires pour atteindre les objectifs du Client, ainsi que du recours éventuel à des activités et des conseils complémentaires en lien avec le bien-être. Ils pourraient évoluer en fonction des besoins variables du client en cours de Contrat.

L'Entreprise peut également vendre au Client des produits (micro-nutrition, huiles essentielles, fleurs de Bach etc.) avec son accord, à partir du moment où ces produits sont utiles pour atteindre son objectif. Le Client reconnaît prendre toutes les précautions nécessaires sur ces produits (effets indésirables, qualité du résultat etc.) avant leur prise.

Le Client s'engage à payer l'Entreprise aux dates et conformément aux modalités de paiement indiquées sur le Contrat, le Site ou la facture.

En cas de retard dans le paiement des factures, l'Entreprise se réserve le droit d'appliquer des intérêts à hauteur de dix (10) euros supplémentaires par semaine de retard de paiement.

### **Assurance et responsabilités**

Chaque Client doit souscrire une police d'assurance responsabilité civile personnelle, le couvrant de tous les dommages qu'il pourrait causer à des tiers, de son propre fait, durant les séances.

L'Entreprise a souscrit une assurance pour couvrir les dommages engageant sa responsabilité professionnelle.

La responsabilité de l'Entreprise ne pourra être recherchée qu'en cas de démonstration d'un lien de causalité entre une faute lourde commise par l'Entreprise dans l'exécution du Contrat et le



dommage subi par le Client. La responsabilité de l'Entreprise ne pourra notamment pas être recherchée en cas d'accident résultant de l'inobservation par le Client des consignes de l'Entreprise ; en cas d'accident intervenant hors des séances ou conseils prodigués par l'Entreprise ; si le Client ne respecte pas les engagements qu'il prend et les garanties qu'il donne au titre du Contrat ; et/ou en cas de force majeure. Les dommages indirects, comme la perte de revenus ou un manque à gagner, ne pourront pas faire l'objet d'une indemnisation de la part de l'Entreprise.

Le Client sera responsable en cas de dégradation occasionnée ou en cas de dommage matériel ou corporel résultant d'un acte volontaire ou involontaire survenant de son fait.

Le Client s'engage par ailleurs à garantir et à prendre en charge l'ensemble des condamnations et des frais de justice qui pourraient être encourus ou mis à la charge de l'Entreprise du fait des fautes, manquements ou autres actes survenant du fait du Client.

### **Prestations à distance (sur Internet)**

Cette section des conditions générales de vente a pour objet de définir les conditions et modalités de vente des services offerts par l'Entreprise en visioconférence, c'est-à-dire hors du lieu d'exercice des séances en présentiel.

Le Client Internet reconnaît que la procédure de réservation sur le Site constitue un Contrat entre le Client Internet et l'Entreprise.

Avant de valider la réservation de sa séance, le Client Internet doit bien étudier la description et les caractéristiques des services qu'il souhaite acquérir. Les photographies et illustrations ne constituent pas un document contractuel.

L'acceptation du service par le Client Internet est validée, conformément au procédé du clic ou du double-clic sur le bouton de confirmation du créneau réservé.

En réservant un créneau, le Client Internet reconnaît par ce biais avoir lu, compris et accepté les conditions générales de vente sans limitation ni condition. Les conditions générales de vente sont référencées en bas de chaque page du Site. Chaque nouvelle réservation signifie au Client Internet d'accepter les conditions générales de vente.

Les prix affichés sur le Site sont applicables pour tout achat effectué sur le Site ou via un annuaire de réservation partenaire tel que [psychologue.net](https://psychologue.net).

Les prix sont affichés en euros (€) toutes taxes comprises.

Une fois le(s) service(s) sélectionné(s), le Client Internet valide sa réservation en cliquant sur le bouton « confirmer l'événement » après avoir vérifié le contenu et s'être assuré qu'il est correct.

Le Client Internet devra fournir toutes les informations nécessaires à la facturation et à l'exécution des services en saisissant ses coordonnées bancaires pour finaliser son achat. L'Entreprise autorise le paiement par carte bancaire ou carte de crédit, comme les cartes Visa, Mastercard etc. Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation. L'Entreprise a confié son système de paiement au logiciel Stripe qui garantit la totale confidentialité des informations bancaires du Client Internet. Avant de valider la réservation, le Client a la possibilité de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa réservation.

Le paiement sera encaissé par l'Entreprise dès la conclusion de l'achat.

Le Client Internet recevra un courrier électronique de confirmation de son achat. L'achat n'est définitivement confirmé qu'au moment de la validation du paiement et n'engage l'Entreprise qu'à réception du courrier électronique confirmant que la réservation a bien été validée. Le Client Internet doit en conséquence consulter sa messagerie électronique.

Le Client Internet dispose de quatorze (14) jours calendaires à compter du jour de la conclusion du Contrat sur le Site pour se rétracter. Le Client Internet devra alors informer l'Entreprise de sa volonté claire et non-équivoque de se rétracter. Pour ce faire, il doit envoyer un courrier électronique à [davidmarion.coach@gmail.com](mailto:davidmarion.coach@gmail.com), ou une lettre simple à l'adresse suivante : David Marion - 3 rue Amable Matussière - 38100 Grenoble qui sont les seuls moyens acceptés pour valider la demande de rétractation.

Dans l'hypothèse d'une rétractation, l'Entreprise remboursera le Client Internet de la totalité des sommes versées sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle il est informé de la décision du Client Internet de se rétracter. Le remboursement



s'effectuera sur le même moyen de paiement utilisé lors de l'achat. Aucun frais ne sera payé à la suite de ce remboursement.

Le Client Internet aura renoncé à son droit de rétractation en cas d'exécution de la prestation dans le délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires.

L'archivage des communications et des factures est effectué sur un support fiable de manière à constituer une copie fidèle et durable. Ces communications et factures peuvent être produits à titre de preuve du Contrat.

### **Données personnelles**

Dans le cadre d'une inscription, le Client fournit des données personnelles qui sont obligatoires et nécessaires pour traiter l'inscription et exécuter la prestation. Elles peuvent être utilisées à des fins de communication commerciale de la part de l'Entreprise. Les données personnelles seront conservées par l'Entreprise. Les destinataires des données sont l'Entreprise ainsi que les professionnels partenaires désignés par l'Entreprise pour réaliser des campagnes de communication.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent.

Chaque Client pourra exercer son droit d'accès, d'opposition et de rectification en adressant une lettre simple à : David Marion - 3 rue Amable Matussière - 38100 Grenoble, ou un courrier électronique à [davidmarion.coach@gmail.com](mailto:davidmarion.coach@gmail.com).

Le Client peut, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Le Client pourra également s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de communication commerciale par courrier électronique en utilisant le lien ad hoc qui figure sur chaque message électronique envoyé.

L'opposition d'un Client à l'utilisation de ses données personnelles dans le cadre de communications commerciales a pour conséquence de le priver de l'information concernant les offres commerciales de l'Entreprise, de sociétés affiliées ou de partenaires.

### **Images**

Le Client se doit d'indiquer s'il accepte que son image soit utilisée par l'Entreprise, et, le cas échéant, signer un document d'autorisation de droit à l'image.

### **Propriété intellectuelle**

Tous les éléments visuels et sonores de l'Entreprise et du Site, y compris la technologie sous-jacente utilisée, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des brevets et plus généralement par tous droits de propriété intellectuelle. Ces éléments sont la propriété exclusive de l'Entreprise ou de ses concédants. Aucun des éléments du Site ou de tout ou partie de ceux-ci ne pourra être modifié, reproduit, copié, dupliqué, vendu, revendu, transmis, publié, communiqué, distribué, diffusé, représenté, stocké, utilisé, loué ou exploité de toute autre manière, à titre gratuit ou onéreux, quel que soient les moyens et/ou les supports utilisés, qu'ils soient connus ou inconnus à ce jour, sans l'autorisation préalable écrite de l'Entreprise.

### **Service clientèle**

La satisfaction de ses Clients est une préoccupation constante de l'Entreprise.

L'Entreprise essaie de répondre aux attentes de ses Clients le plus rapidement après réception d'une demande, suggestion ou réclamation.

Pour toute demande, suggestion ou réclamation, le Client est invité à contacter l'Entreprise via l'adresse électronique ou le téléphone indiqué sur le Site (en bas de pages).

### **Droit applicable et juridiction compétente**

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution du Contrat est soumis au droit français.

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du Contrat, seront soumis à la médiation conformément au règlement du médiateur Entracte Médiation, joignable par courrier



électronique à [cecile.bourbon@entracte-mediation.fr](mailto:cecile.bourbon@entracte-mediation.fr) ou par téléphone au 06 95 33 29 37. Dans l'hypothèse d'un échec de la médiation, les différends seront portés devant les juridictions françaises compétentes.

### **Divers**

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des conditions générales de vente ne saurait affecter la validité de l'intégralité des conditions générales de vente, dont les autres stipulations garderont toutes leur force et leur portée. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les présentes conditions générales de vente. Le fait pour l'Entreprise de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une quelconque des clauses du Contrat, ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les conditions générales de vente sont consultables sur le Site et peuvent être modifiées à tout moment à la discrétion de l'Entreprise, sans autre formalité que leur mise en ligne. Seule la dernière version sera applicable.