

# Conditions Générales de Vente

En vigueur au 01/12/2024

## PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations proposées par Sarah Delmer Nature & Bien-être.

Entreprise concernée :

- Sarah Delmer Nature & Bien-être, micro-entreprise, enregistrée sous le numéro SIRET 97814952400024 avec pour code APE 93.29Z
- domiciliée au 6 rue du Centre, 39320 Montfleur
- adresse courriel : sarahdelmer-naturo@protonmail.com
- téléphone : (+33) 6 65 55 79 83
- TVA non-applicable en vertu de l'article 293B du CGI

Le client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les présentes CGV avant la réservation de prestation.

## ARTICLE 1 : Contenu et champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent lors de l'achat de prestations proposées par Sarah Delmer Nature & Bien-être.

Les CGV sont disponibles sur demande auprès de Mme Sarah Delmer. Elles seront envoyées à tout nouveau client par courriel, lors de toute prise de contact concernant la réservation d'une prestation.

Sarah Delmer se réserve le droit de modifier à tout moment les CGV.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle sera régie par les usages et la législation en vigueur dans le secteur de la vente pour l'achat des prestations et services non commerciaux .

Toute réservation de prestation ou rendez-vous par mail, téléphone ou en direct auprès de Sarah Delmer implique l'adhésion sans réserve aux présentes CGV.

## **ARTICLE 2 : INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES**

Le client reconnaît avoir eu connaissance, préalablement à toute transaction, des informations suivantes :

### **2-1 Caractéristiques des services et biens proposés**

Sarah Delmer Nature & Bien-être propose :

- des ateliers en Pédagogie Par la Nature pour des groupes d'enfants, éventuellement en présence d'un responsable légal selon le type d'atelier, pour les particuliers et les collectivités.
- des consultations de réflexologie et de naturopathie au domicile des clients, en visio ou par téléphone, et des ateliers de groupe.
- des séances de massage Amma Assis, au domicile des clients.

Détail des prestations :

- Ateliers en Pédagogie par la Nature : ils se déroulent dans un espace naturel, si possible boisé. Ce lieu peut être proposé par Mme Sarah Delmer ou par le client. Il s'agit d'ateliers récurrents lors desquels les enfants sont invités à explorer librement l'environnement naturel, à apprendre à s'en occuper, et développent leur relation à la nature ainsi qu'aux autres. Ils apprennent à se servir d'outils, à sculpter le bois vert, à allumer un feu de camp et y cuisiner, à cueillir les plantes comestibles, construire des cabanes, repérer et interpréter les traces d'animaux, partagent des moments de jeux collectifs ou individuels, utilisent les trésors de la nature dans des projets créatifs, ... Selon les cas, ces ateliers peuvent se dérouler en présence des parents ou adultes responsables des enfants (cas des collectivités), ou les enfants peuvent être confiés à la responsabilité de Mme Sarah Delmer.
- Consultations de réflexologie : elles se déroulent au domicile du client et se pratiquent habillées. Dans le cas où le client est un mineur de moins de 18 ans, la présence d'un représentant légal durant la consultation sera nécessaire.
- Consultations de naturopathie : elles se déroulent au domicile du client, en visioconférence ou par téléphone. La première consultation dure 1h30 et sert à réaliser un bilan naturopathique. Le client reçoit ensuite par courriel son programme d'hygiène de vie reprenant les conseils donnés lors de la consultation. Les consultations de suivi

nécessitent d'avoir déjà réalisé une première consultation. Elles durent 1h et permettent de faire le point sur l'évolution de la problématique du client et d'ajuster le programme d'hygiène de vie. Les programmes sont envoyés sous un délai de 48h ouvrables après chaque consultation, sous réserve que le paiement ait été effectué. Dans le cas où le client est un mineur de moins de 18 ans, la présence d'un représentant légal durant la consultation sera nécessaire.

- Ateliers de groupe (naturopathie) : ils peuvent se dérouler en différents lieux en fonction de la thématique et du public concerné. La durée et le tarif peuvent varier en fonction de la prestation.

## **2-2 Tarifs et modalités de paiement**

Les tarifs des prestations pour les particuliers sont indiqués sur les différents supports de communication utilisés par Sarah Delmer Nature & Bien-être et sont validés avec le client lors de toute réservation. Les tarifs sont indiqués en euros TTC.

Dans le cas des collectivités, le tarif des prestations est fixé au cas par cas par devis. La signature du devis vaut acceptation des conditions tarifaires.

Sarah Delmer Nature & Bien-être se réserve la possibilité de proposer des tarifs préférentiels et d'accorder des offres promotionnelles.

Les promotions ne sont valables que pour la durée et selon les modalités et les conditions prévues et exposées. Ils ne peuvent être convertis en somme d'argent remboursable au client. Sauf dispositions contraires exposées dans l'offre promotionnelle, les promotions et tarifs préférentiels ne sont pas cumulables lors de l'achat.

Madame Sarah Delmer – Sarah Delmer Nature & Bien-être s'accorde le droit de modifier les tarifs à tout moment et sans préavis. Toutefois, elle s'engage à facturer les séances aux tarifs en vigueur au moment de la réservation.

Concernant les ateliers en Pédagogie par la Nature, le paiement s'effectue :

- au moment de l'inscription pour les ateliers destinés aux particuliers. Un paiement en plusieurs fois peut être proposé.
- sous un délai de 30 jours après réception de la facture pour les collectivités.

Pour les consultations de réflexologie ou de naturopathie au domicile du client, le paiement s'effectue par chèque à l'ordre de Sarah Delmer ou en liquide. Il est remis en main propre dès la fin de la séance.

En ce qui concerne les consultations en ligne ou par téléphone, le paiement se fait par virement bancaire dans les 48h suivant le rendez-vous. Les coordonnées bancaires seront communiquées au client par Sarah Delmer Nature & Bien-être. L'envoi du programme d'hygiène de vie faisant suite à la consultation ne sera envoyé qu'après réception du paiement.

Sarah Delmer Nature & Bien-être s'accorde le droit de refuser toute vente avec un client avec lequel il existe ou a existé un litige relatif au paiement d'une prestation ultérieure.

### **2-3 Modalités de réservation**

La réservation d'une prestation s'effectue par téléphone, par mail ou lors d'une précédente consultation. Les séances doivent être réservées au moins 24 h à l'avance.

Le client recevra une confirmation de réservation par mail, reprenant les éléments récapitulatifs de la réservation, la date et l'heure du rendez-vous et les éléments de facturation. Il est invité, en cas de non-réception des courriels, à vérifier le dossier SPAM de sa messagerie. Dans le cas d'une réservation d'un rendez-vous plus d'une semaine à l'avance, le client recevra également un sms de rappel 48h avant le rendez-vous.

### **ARTICLE 3 : REPORT, MODIFICATION OU ANNULATION D'UN RENDEZ-VOUS**

Un rendez-vous peut être modifié ou annulé sans coût supplémentaire en prévenant, dans les plus brefs délais, Sarah Delmer Nature & Bien-être par courriel à l'adresse sarahdelmer-nature@protonmail.fr ou par téléphone.

Toutefois, en cas d'annulation de la part du client moins de 48 heures avant la séance (ou de non-présentation au rendez-vous), et sauf cas de force majeure, la séance sera due lors d'une prochaine prise de rendez-vous.

Par cas de force majeure, s'entendent les événements de maladie épidémique, de mise en quarantaine, d'incendies, d'accidents ou autres événements indépendants de la volonté du client.

En cas de modification ou annulation du fait de Sarah Delmer Nature & Bien-être, le client pourra choisir de reporter le rendez-vous à une date ultérieure. En cas d'annulation sans report, aucun frais ne sera dû par le client. Dans le cas où elle ne pourrait honorer un rendez-vous, Sarah Delmer Nature & Bien-être en informera le client dans les meilleurs délais.

## **ARTICLE 4 : RESPONSABILITE**

Les prestations de réflexologie et naturopathie proposées par Sarah Delmer Nature & Bien-être n'ont pas vocation à remplacer une prise en charge médicale. Elles n'ont aucune visée médicale. Elles ont pour unique objectif le bien-être du client et constituent, en ce sens, une approche complémentaire.

Les conseils donnés par Mme Sarah Delmer ne remplacent pas un avis médical. Il est d'ailleurs conseillé au client de consulter son médecin avant de prendre rendez-vous avec Mme Sarah Delmer.

Il est également rappelé que les compléments alimentaires et les huiles essentielles contiennent des substances actives puissantes et qu'ils peuvent être dangereux s'ils ne sont pas utilisés à bon escient et sans précaution. Le qualificatif "naturel" n'est pas synonyme de "inoffensif" !

Chaque personne va réagir différemment. L'efficacité et les résultats de l'application du conseil ou du massage donné ne peuvent, en conséquence, être garantis.

Sarah Delmer Nature & Bien-être a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie d'assurance MAIF.

## **ARTICLE 5 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les documents, techniques, produits, dessins, photographies, remis aux clients demeurent la propriété exclusive de Sarah Delmer Nature & Bien-être, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, techniques, produits, dessins et photographies, et doivent lui être rendus sur toute demande de sa part.

Les clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, techniques, produits, dessins, photographies, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de Sarah Delmer Nature & Bien-être et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

## **ARTICLE 6 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre de ses prestations, et pour le suivi des clients, Sarah Delmer Nature & Bien-être collecte les informations personnelles suivantes : prénom, nom, adresse, adresse mail, téléphone, âge, motif de consultation, régime alimentaire, santé, travail, ...

Ces informations sont confidentielles et ne seront ni vendues, ni partagées. Sarah Delmer Nature & Bien-être restera l'unique possesseur et responsable de ces données.

Les données collectées le sont par mail ou sur papier et stockées sur un serveur sécurisé dans le cas des mails ou dans un meuble fermé à clé et dont l'unique clé est à disposition de Sarah Delmer Nature & Bien-être.

Conformément à la législation en vigueur, le client possède :

- un droit d'accès,
- un droit de rectification,
- un droit à l'effacement,
- un droit à la portabilité des données,
- un droit à la limitation et à l'opposition du traitement des données,
- un droit de saisir l'autorité compétente : la Commission National de l'Informatique et des Libertés, <https://www.cnil.fr>

Pour exercer ses droits, le client pourra contacter Sarah Delmer Nature & Bien-être à l'adresse [sarahdelmer-naturo@protonmail.com](mailto:sarahdelmer-naturo@protonmail.com) en indiquant l'objet de sa demande. La demande sera traitée dans les 30 jours suivants la réception du mail du client.

Dans le cas où le client est un mineur de moins de 18 ans, le consentement d'un représentant légal sera nécessaire avant l'exécution de la prestation.

## **ARTICLE 7 : JURIDICTION COMPÉTENTE ET DROIT APPLICABLE**

La législation française s'applique aux présentes CGV.

En cas d'absence de résolution amiable d'un litige né entre les parties, le litige sera porté devant le Tribunal de Commerce.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, Sarah Delmer Nature & Bien-être est membre d'un organisme de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION 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.

N° d'adhérent : CNPM31591.

Pour toute question relative à l'application des présentes CGV, vous pouvez joindre Sarah Delmer Nature & Bien-être aux coordonnées inscrites en préambule.