

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) DE PRESTATIONS DE SERVICES

*Date de dernière mise à jour : 14 septembre 2023*

## **Préambule aux conditions générales de vente**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations de services conclues par :

- l'entreprise individuelle (EI) Annabelle RIEUX, Spécialiste en Shiatsu, ci-après désignée par le terme « La Prestataire »
- identifiée sous le numéro siren 752 597 237
- située au 17rue de Prompsault 24660 SANILHAC
- adresse mail : [annabellerieux@shiatsu-perigueux.com](mailto:annabellerieux@shiatsu-perigueux.com)
- téléphone : 06 82 93 07 22

La Prestataire se réserve le droit de modifier ou d'adapter à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date du paiement de la séance.

Les présentes Conditions Générale de Vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes sur internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Le Client certifie avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente de prestations de services avant d'avoir pris rendez-vous et les avoir acceptées.

**La lecture et l'acceptation des conditions générales de vente sont une obligation avant toute réservation de prestations de services.**

Les CGV sont accessibles à tout moment sur le site Internet [www.shiatsu-perigueux.com](http://www.shiatsu-perigueux.com) et disponibles au cabinet.

## **ARTICLE 1. – NATURE DES PRESTATIONS DE SERVICES ET CHAMP D'APPLICATION**

### **Article 1.1. Les prestations**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services suivantes :

- séances de shiatsu (1h00 et 1h30)
- séances de massage crânien japonais (Heddo massaji)
- séances de massage thaïlandais des pieds

Annabelle Rieux, la Prestataire, se réserve le droit de refuser de fournir toute prestation qui n'entrerait pas dans le cadre des formations qu'elle a reçues et validées par ses certifications ou attestations de formations présentiellelles affichées dans son cabinet situé au 17 rue de Prompsault 24660 SANILHAC.

En cas de pratique sur un autre lieu que le cabinet situé au 17 rue de Prompsault à Sanilhac (24660), la Prestataire tient à disposition des ses Clients, sur demande, ses certifications ou attestations de formation.

La Prestataire refuse catégoriquement toute demande de prestations à caractère sexuel ou érotique. Tout comportement déplacé envers Annabelle Rieux pourra faire l'objet de poursuite judiciaire.

**Les différentes techniques proposées et pratiquées 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 et au décret n°96-879 du 8 octobre 1996. Elles sont considérées comme complémentaires et ne se substituent en aucun cas au champ médical réservé aux professions de santé. Elles s'inscrivent dans une démarche personnelle du Client qui souhaite bénéficier d'un moment de détente et recherche un mieux-être sans visée médicale.**

Conformément à la loi du 30 avril 1946 et au décret n° 60665 du 4 juillet 1960, des articles L489 du décret du 8 octobre 1996, la pratique du Shiatsu est non thérapeutique, et ne s'apparente à aucune pratique médicale ni paramédicale.

## Article 1.2. Clientèle

Les différentes prestations proposées par Annabelle RIEUX sont réservées :

- Aux personnes de plus de 18 ans sans limite d'âge
- Aux adolescents de 16 et 17 ans accompagnés d'un responsable légal ou seuls mais disposant d'une autorisation parentale écrite
- Aux bébés et enfants obligatoirement accompagnés de leurs parents ou d'un responsable légal

La Prestataire pourra, si elle le juge nécessaire en vertu des principes de précaution, ne pas fournir la prestation de service ou interrompre à tout moment une séance si elle estime que la santé du Client l'exige et/ou suivant les contre-indications qu'elle aura évaluées au regard des informations portées à sa connaissance lors de l'entretien préalable évoqué aux termes de l'article 6.1 *Entretien préalable*.

Si, à la suite de l'entretien préalable (Article 6.1) la Prestataire décide de ne pas fournir la prestation de service, elle s'engage à ne pas réclamer le paiement de la prestation. En cas d'interruption d'une séance, le tarif sera déterminé au prorata du temps écoulé au cours de la séance.

## ARTICLE 2 – ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DE LA PRESTATAIRE

La Prestataire transmet à son Client, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles de la prestation de service et des contre-indications ;
- le tarif d'une séance
- tous les frais supplémentaires éventuels tels que les frais de déplacement en cas de séance à domicile
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales

La Prestataire s'engage à réaliser ses prestations de services dans les règles de déontologie et de confidentialité inhérentes à son activité.

Elle tient compte des limites de ses connaissances, de ses compétences et des moyens dont elle dispose pour accompagner son Client.

Les prestations de services réalisées par Annabelle RIEUX n'ont aucune visée médicale ni thérapeutique et ne sont pas assimilables aux actes réservés aux professions de santé réglementées par le Code de la Santé Publique.

La Prestataire tient compte des diagnostics réalisés par les médecins que le Client a consultés au préalable. La Prestataire pourra conseiller à son Client de consulter son médecin traitant afin d'obtenir un diagnostic médical s'il n'a pas été établi avant la réalisation de la prestation de services. La Prestataire n'établira jamais elle-même de diagnostic (n'étant pas diplômée de Médecine), ne demandera jamais l'arrêt d'un traitement médical et ne pourra être tenue pour responsable des décisions prises par son Client.

De même, les conseils et recommandations donnés par la Prestataire ne remplacent en aucun cas un avis médical. Les conseils en diététique chinoise, notamment, ne sont donnés que lorsqu'ils sont totalement adaptés au Client et que la Prestataire s'est assurée qu'ils ne présentent aucune contre-indication par rapport à la situation propre du Client au moment où il est reçu par la Prestataire.

Annabelle Rieux décline toute responsabilité quant aux conséquences d'éventuelles mauvaises interprétations de conseils/recommandations ou de mauvais suivis de conseils/recommandations.

### **ARTICLE 3 – ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à respecter l'heure de son rendez-vous et en cas de retard important, sauf si la Prestataire peut décaler le rendez-vous, accepte que sa séance soit écourtée et que le paiement de la prestation soit réalisé intégralement.

Lors de l'entretien préalable de début de séance décrit aux termes de l'article 6.1, le Client s'engage à porter à la connaissance de la Prestataire toute information relative à son état santé pouvant être un motif de contre-indication ou nécessitant des précautions particulières de la part de la Prestataire : grossesse ou suspicion de grossesse, fractures ou blessures récentes, opérations lourdes, cancers, chimiothérapie, fragilité osseuse, troubles cardiaques importants...

En cas de doute, la Prestataire se réserve le droit de refuser d'effectuer une prestation et orientera le Client vers son médecin traitant afin d'obtenir un certificat l'autorisant ou non à recevoir ultérieurement une des ses prestations de services.

En cas de rétention d'informations de la part du Client pouvant impacter sa sécurité, la Prestataire ne pourra être tenue pour responsable des incidents pouvant survenir lors d'un soin ou suite à un soin.

Le Client s'engage à ne pas réaliser d'activités physiques trop intenses (entraînement sportif d'endurance, course à pied, zumba...) dans les heures qui suivent une prestation de service de la part d'Annabelle Rieux, une trop forte sollicitation physique pouvant affaiblir le Client et réduire les effets bénéfiques d'une séance.

## **ARTICLE 4 – ACCUEIL AUX CABINETS ET SÉANCES A DOMICILE**

Les séances se déroulent en cabinet au 17 rue de Prompsault 24660 SANILHAC du lundi au vendredi et un samedi par mois au 10 boulevard des saveurs 24660 SORGES.

En raison de problématiques architecturale et logistique :

> le cabinet de Sanilhac se situant au 1<sup>er</sup> étage sans ascenseur n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite ou en fauteuils roulants

> le massage des pieds thaïlandais ne peut pas être réalisé au cabinet de Sorges

Pour pallier à ce manque d'accessibilité et uniquement pour ce motif, la Prestataire peut se déplacer à domicile et en Ehpad, selon ses disponibilités, sans supplément tarifaire si le déplacement se fait dans un périmètre de 10 km autour du 17 rue de Prompsault à Sanilhac. Au delà de 10 km, un supplément de 0,145 € / km AVR est facturé au Client. Ce tarif est basé sur le barème kilométrique officiel 2023 et amené à évoluer à chaque revalorisation annuelle.

## **ARTICLE 5 – RÉSERVATION ET ANNULATION DE RENDEZ-VOUS**

### **Article 5.1 – Réservation d'un rendez-vous**

Pour prendre rendez-vous, le Client peut utiliser les moyens suivants :

- appel téléphonique ou sms au +33 6 82 93 07 22
- email à [annabellerieux@shiatsu-perigueux.com](mailto:annabellerieux@shiatsu-perigueux.com)
- via la plateforme de réservation [www.crenolibre.fr](http://www.crenolibre.fr)

Le Client recevra une confirmation par mail ou sms au moment de la prise de rendez-vous. Sans confirmation écrite de la part de la Prestataire ou de la plateforme de réservation [www.crenolibre.fr](http://www.crenolibre.fr) le rendez-vous n'est pas validé.

Par ailleurs, un sms de rappel du rendez-vous est envoyé au Client 48h avant la réalisation de la

prestation et, pour les Clients qui réservent via [www.crenolibre.fr](http://www.crenolibre.fr), un mail de rappel est également envoyé 24h avant le rendez-vous.

## **Article 5.2 – Report ou annulation d’un rendez-vous**

### **Article 5.2.1 Report ou annulation d’un rendez-vous par le Client**

Un rendez-vous peut être reporté ou annulé sans coût supplémentaire en prévenant au moins 24h avant la Prestataire par téléphone / sms au 06 82 93 07 22, par mail à [annabellerieux@shiatsu-perigueux.com](mailto:annabellerieux@shiatsu-perigueux.com) ou directement sur le site de réservation en ligne [www.crenolibre.fr](http://www.crenolibre.fr) si la réservation a été réalisée via ce canal.

En cas d’annulation moins de 24h avant ou oubli le jour du rendez-vous, une somme correspondant à 10 % du prix total de la prestation de service sera due à la Prestataire et facturée au Client, à titre de dédommagement.

### **Article 5.2.2 Annulation ou report de rendez-vous par la Prestataire**

En cas d’annulation par la Prestataire d’un rendez-vous confirmé, pour quelque motif que ce soit, l’acompte éventuellement versé à la réservation par le Client lui sera restitué dans un délai maximum de quinze jours suivants la date prévue de la réalisation de la prestation.

Dans tous les cas, la Prestataire proposera au Client de replanifier un nouveau rendez-vous en concertation avec lui sans qu’il ne puisse être exigé par ce dernier de versement d’indemnité.

Si, à la suite de l’entretien préalable (Article 6.1) la Prestataire décide de ne pas fournir la prestation de service, elle s’engage à ne pas réclamer le paiement de la prestation. En cas d’interruption d’une séance, le tarif sera déterminé au prorata du temps écoulé au cours de la séance.

## **ARTICLE 6 – DÉROULEMENT DES SÉANCES**

### **Article 6.1 – Entretien préalable**

Chaque début de séance commence par un entretien individuel permettant de connaître le motif de la prise de rendez-vous du Client, son état de santé global et d’informer sur les éventuelles contre-indications aux vues des informations délivrées par le Client.

Le Client s’engage à porter à la connaissance de la Prestataire toutes informations concernant sa santé et pouvant être un motif de contre-indications ou nécessitant des précautions

particulières de la part de la Prestataire : grossesse ou suspicion de grossesse, fractures ou blessures récentes, opérations lourdes, cancers, chimiothérapie, fragilité osseuse, troubles cardiaques importants...

### **Article 6.2 – Tenue adéquate**

Toutes les prestations proposées par Annabelle RIEUX se réalisent sur des personnes vêtues de tenues souples et confortables (vêtements type jogging ou tenue de ville en tissus fins, sans grosses coutures ou capuches). Les jeans ne sont pas adéquats et peuvent entraver la bonne réalisation de la séance. Les vêtements ne sont pas fournis par la Prestataire, le Client se doit d'apporter sa propre tenue.

## **ARTICLE 7 – TARIFS ET DEVIS**

Les prix sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des prestations effectuées sont ceux figurant dans la liste des prix au jour de la commande. Les tarifs sont exprimés en Euros et non assujettis à la TVA selon l'article 293B du Code général des impôts.

Les tarifs des prestations proposées ne sont pas conventionnés et ne sont pas pris en charge par la Sécurité Sociale. Toutefois, certaines mutuelles proposent une prise en charge financière. Au client de se rapprocher de sa mutuelle pour en connaître le montant.

La Prestataire se réserve le droit de modifier les prix à tout moment. Le prix dû étant celui en cours au moment de la réservation.

### **Article 7.1 - Les tarifs pleins en cabinet**

- Shiatsu 1h00 : 50 €
- Shiatsu 1h30: 70 €
- Massage crânien japonais (50 min) 50 €
- Massage thaïlandais des pieds (1h00) : 60 €

### **Article 7.2 - Les tarifs réduits en cabinet**

- Bébés jusqu'à 5 ans (uniquement Shiatsu): 40 €
- Enfants de 6 à 12 ans : - 10 %

- Étudiants : -10 %
- Adhérents à l'Amicale du Personnel de l'Hôpital de Périgueux : - 10 %

### **Article 7.3 - Les abonnements et autres formules**

Des formules d'abonnements proposent des séances à prix avantageux valables pour 1 ou 2 personnes identifiées au moment de l'achat (conjoint, parent/enfant, amis...).

- 5 Shiatsu d'1h00 à recevoir dans un délai de 6 mois : 225 €
- 10 Shiatsu d'1h00 à recevoir dans un délai de 12 mois : 440 €

Le règlement des abonnements peut se faire en 3 fois maximum sur demande du Client.

Des formules multi-soins proposent également des séances à prix avantageux pour bénéficier de soins de différentes natures (shiatsu 1h00 ou 1h30, massage thaïlandais des pieds, massage crânien japonais) et valable pour 1 à 2 personnes identifiées au moment de l'achat (conjoint, parent/enfant, amis...) :

- 2 séances différentes = - 10 % (valable 3 mois)
- 3 séances différentes = - 15 % (valable 6 mois)
- 4 séances différentes = - 20 % (valable 10 mois)

### **Article 7.4 - Les devis et tarifs en entreprise :**

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 de la demande : il tient compte du nombre de prestations, de leur fréquence (ponctuelle ou récurrente) et de la nature du service proposé et des frais de déplacement.

Les présentes conditions générales de ventes sont 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.

Le paiement est à effectuer au maximum à J+15 après réalisation des prestations. Le décompte du temps facturé pour l'intervention commence à l'heure prévue quelque soit l'heure d'arrivée du client.

En cas d'annulation moins de dix jours ouvrés avant une prestation en entreprise ou événementiel, la prestation sera facturée et dû en totalité à titre de dédommagement du temps prévu pour l'intervention or motif légitime tels qu'une maladie ou un accident.



## **ARTICLE 8 – PAIEMENT**

Le paiement se fait le jour de la prestation.

Une facture est établie et remise au Client. Le Client est libre de l'accepter ou de la refuser.

### **Article 8.1 – Moyens de paiement**

Les paiements sont acceptés uniquement par :

- Chèque bancaire de France à l'ordre de Annabelle RIEUX (l'encaissement est effectué en début du mois suivant le règlement)
- Virement bancaire
- Espèces
- Trèfles (monnaie locale de Dordogne)

Le paiement lui-même ne sera considéré comme définitif qu'après encaissement effectif des fonds.

### **Article 8.2 – Retards 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 Annabelle RIEUX 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.

## **ARTICLE 9 – BONS CADEAUX**

Le Client a la possibilité d'acheter une prestation au moyen d'un bon-cadeau à offrir. Le bon-cadeau a une durée de validité de 18 mois à compter de la date d'achat.

La Prestataire, en accord avec le Client, remet le bon cadeau en main propre au moment du règlement ou l'envoie par voie postale ou par mail après réception du règlement (par courrier pour un paiement pas chèque ou par virement bancaire). Se référer à l'*Article 8 - Paiement* pour connaître les moyens de paiement acceptés.

Pour toute prestation ou bon cadeau payé d'avance, aucun remboursement ne pourra être demandé. En cas de non utilisation durant la période de validité, un avoir sera remis au bénéficiaire, à utiliser sur une prestation et aura une validité de 6 mois. Les avoirs ne sont pas remboursables.

En cas de perte ou destruction du bon cadeau ou de l'avoir, la prestation sera annulée, ni son acheteur ni son bénéficiaire ne pourront prétendre à un remboursement ou à un échange.

## **ARTICLE 10 – DROIT DE RÉSERVE**

Annabelle RIEUX se réserve le droit d'annuler un rendez-vous quelle que soit sa nature en cas de défaut de paiement ou de litige de paiement ultérieur.

## **ARTICLE 11 – DROIT DE RÉTRACTATION**

Conformément à l'article L. 121-21 du Code de la consommation, en cas d'achat à distance, « le consommateur 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, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour ».

Le délai de rétractation court à compter du paiement de la séance. La rétractation se fait par mail à [annabellerieux@shiatsu-perigueux.com](mailto:annabellerieux@shiatsu-perigueux.com). Les sommes versées par le Client seront intégralement remboursées.

Conformément à l'article L 121-21-8 du Code de la Consommation, « le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable express du consommateur et renoncement express à son droit de rétractation ». Ainsi, si la séance s'effectue dans les 14 jours suivant le paiement du soin en ligne, le Client renonce expressément à son droit de rétractation.

## **ARTICLE 12 – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

Les litiges qui pourraient résulter de l'application ou de l'interprétation de la présente Convention feraient l'objet d'une tentative de conciliation.

Pour toute réclamation, merci de contacter en premier lieu Annabelle RIEUX par mail à [annabellerieux@shiatsu-perigueux.com](mailto:annabellerieux@shiatsu-perigueux.com) ou adresser un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 15 jours suivants le jour de la prestation concernée, à Annabelle RIEUX 17 rue de Prompsault 24660 SANILHAC

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle auprès des instances de médiation sectorielle existantes en cas de contestation, Conformément aux articles L616-1 et R616-1 du code de la consommation.

Le médiateur désigné est : Société Médiation Professionnelle (SMP)

En cas de litige, le Client peut déposer sa réclamation sur le site :

<https://www.mediateur-consommation-smp.fr/> ou par voie postale en écrivant à SMP 24 rue Albert de Mun 33 000 BORDEAUX

Tous 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 et devront être portées devant les juridictions limitrophes du Tribunal de Grande Instance de Nantes par application de l'article 47 du Code de Procédure Civile.

## **ARTICLE 13 – DROIT APPLICABLE**

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente ainsi que toutes les opérations de fourniture de prestations de service qui y sont visées, seront soumises au droit français.

## **ARTICLE 14 – GARANTIES – GÉNÉRALITÉS**

Annabelle RIEUX, demeurant au 17 rue de Prompsault 24660 SANILHAC, est garante de la

conformité des prestations au contrat, permettant au Client de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services réservés.

Le Client doit faire connaître à la Prestataire, les vices et/ou défauts de conformité dans un délai maximum de 15 jours à compter de la fourniture des services.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à remboursement dans un délai d'un mois.

## **ARTICLE 15. – LANGUE DU CONTRAT**

Les présentes conditions générales de vente sont 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.