

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## Préambule

Les Conditions Générales de Vente (CGV) constituent les éléments du contrat de prestation des services proposés par Carole RINALDI. La commande ne sera prise en compte que lorsque le Client aura accepté ces conditions générales de vente. Tout Client de Carole RINALDI reconnaît avoir pris connaissance de ce document avant d'avoir procédé au paiement de la prestation ou d'avoir signé un devis avec la mention « bon pour accord », et avoir la capacité de contracter avec Carole RINALDI. Toute signature d'un devis vaut acceptation expresse et sans réserve des présentes conditions.

Ces présentes CGV présentent les droits et obligations de Carole RINALDI spécialisée dans la réflexologie, SIRET 791 397 011 00028 ci-après désigné par le terme « Nous », « notre entreprise », « le Prestataire » ou par sa dénomination d'une part, et toute personne physique ou morale souhaitant bénéficier des services de Carole RINALDI, ci-après désignée par le terme « Client » d'autre part.

Ces conditions générales de vente prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

Tout ressortissant de la Communauté Européenne et des pays respectant la directive 95/46/CE ne peut faire valoir sa méconnaissance linguistique comme clause d'annulation du contrat. Les présentes conditions générales de vente peuvent être modifiées à tout moment par Carole RINALDI. En effet, Nous Nous réservons le droit de modifier les CGV en fonction de l'évolution de nos activités.

## Définitions :

**LE PRESTATAIRE** : Carole RINALDI, spécialisée dans la réflexologie, exerçant au cabinet situé : Espace Bayard 24 avenue des Tirignons 38570 GONCELIN, joignable au 06 62 18 78 99 ou par email à l'adresse : [carole@reflexologie-gresivaudan.fr](mailto:carole@reflexologie-gresivaudan.fr)

**LE CLIENT** : Toute personne physique ou morale agissant pour sa propre personne ou au titre et pour le compte d'une Entreprise ou d'une Association/Fédération, située en France qui navigue, prend connaissance et/ou commande une prestation sur le Site internet ou par tout autre moyen de communication avec le Prestataire.

**SITE INTERNET** : Site web, accessible aux adresses suivantes [www.reflexologie-gresivaudan.fr](http://www.reflexologie-gresivaudan.fr) et toutes URL qui pourraient lui être substituées, comprenant des données de différentes natures et notamment des textes, sons, images fixes ou animées, vidéos, bases de données destinées à être consultés par l'Utilisateur.

**UTILISATEUR** : Toute personne physique majeure capable, ou toute personne morale, utilisant les services qui sont proposés sur le [www.reflexologie-gresivaudan.fr](http://www.reflexologie-gresivaudan.fr)

## Article 1- Objet

Les CGV régissent et s'appliquent sans restriction ni réserve à l'ensemble des relations entre Carole RINALDI et toute personne qui sollicite ses services.

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

Nous Nous engageons à tout mettre en œuvre pour apporter satisfaction à notre Client, conformément à la prestation choisie et/ou au devis établi. Suite à la réalisation de la prestation par Carole RINALDI, le Client ne pourra Nous opposer des arguments subjectifs pour justifier le recommencement de ces livrables, le remboursement ou le refus du paiement des prestations pour lesquelles il s'est engagé.

Il est essentiel de préciser que la documentation ou les vidéos mises à disposition sur le site n'ont qu'une valeur informative, il faut être vigilant car cette documentation n'est pas nécessairement mise à jour ; aussi le Client ou l'Utilisateur qui utilise ces supports le fait à ses propres risques et en connaissance de cause, il est seul responsable de tout préjudice qui pourrait survenir à l'utilisation des dites documentations et/ou vidéos.

Les prestations proposées ne sont pas accessibles depuis l'étranger et ne concernent que le Droit français.

## Article 2 – Devis et acceptation

Pour toute intervention chez un professionnel un devis écrit sera établi. Ce devis précisera les coordonnées du Client, le détail des prestations, le détail des produits nécessaires ainsi que le coût total de l'intervention exprimé toutes taxes comprises. La réalisation du devis est gratuite. Le devis aura une période de validité, qui sera indiquée sur ce dernier, durant lequel le Client pourra choisir de contracter ou non.

Suite à sa réalisation, le Client devra, s'il accepte la mise en œuvre de la prestation, signer le devis. Ce devis fixera le lieu, la date, les modalités, la durée et le prix de la prestation à réaliser. Il listera le matériel nécessaire à l'exécution de la prestation.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces présentes CGV avant d'avoir signé un devis avec la mention « bon pour accord » et avoir la capacité de contracter avec Carole RINALDI.

Toute signature du devis vaut acceptation des présentes conditions qui seront mis à disposition du Client avec le devis à la suite de quoi, la commande sera fermement prise en compte, ce qui engagera définitivement les deux parties. Le Client sera engagé à verser le montant indiqué sur le devis. En contrepartie, Nous Nous engageons à réaliser l'ensemble des prestations indiquées sur ce même devis.

### **Article 3 – Prestations**

Notre entreprise propose aux Clients des prestations de réflexologie qui peuvent aussi prendre la forme d'ateliers.

La réflexologie est une technique thérapeutique issue de la médecine traditionnelle chinoise. Sa pratique existe depuis des milliers d'années. On décrit la réflexologie comme étant une méthode manuelle et naturelle centrée sur l'autorégulation du corps humain. L'objectif de la réflexologie est de soulager les symptômes et d'apporter un mieux-être en agissant sur des zones réflexes.

#### Prestations proposées par notre entreprise :

- Réflexologie plantaire enfants, adolescents, adultes
- Découverte réflexologie plantaire
- Réflexologie palmaire
- Réflexologie palmaire et palmaire
- Réflexologie plantaire au Bol Kansu
- Réflexologie palmaire + relaxation crânienne
- Réflexologie plantaire + relaxation crânienne
- Equilibrage énergétique et émotionnel
- Relaxation crânio-faciale

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.

Nous intervenons uniquement suite à une demande du Client avec qui Nous conviendrons préalablement de la date et du lieu d'exécution des prestations.

#### **Nos prestations sont contre-indiquées en cas de :**

Fièvre, lésions cutanées, grosseurs non diagnostiquées, œdème, contusion, douleurs dorsales aiguës, veine variqueuse, phlébite, thrombose, maladie cardio-vasculaire, entorse, foulure, brûlure, anévrisme.

Un principe de précaution s'applique sur les 3 premiers mois de grossesse.

Si vous pensez être atteints d'un ou des symptômes ou pathologies cités ci-dessus, ou si vous pensez être enceinte merci de solliciter le professionnel de santé adapté qui validera avec vous le bien-fondé de nos prestations.

### **Article 4 – Les Bons Cadeau.**

#### **4.1 Description du Bon Cadeau**

Le terme « **Bon Cadeau** » désigne tous les bons cadeaux émis par notre entreprise et utilisables pour des achats effectués sur notre site internet : <https://www.reflexologue-gresivaudan.fr/> ou dans notre cabinet.

En achetant un bon Cadeau, le Client crédite le bon du montant qu'il souhaite afin de l'offrir à un Destinataire ou l'utiliser lui-même. Le montant du bon est déterminé par le Client lors de la passation de commande.

Le Bon Cadeau est accepté comme moyen de paiement dans notre cabinet et pour les achats effectués sur le Site internet.

Le Client peut commander soit un bon cadeau envoyé par courriel (e-bon) soit un bon cadeau sur support physique envoyé par courrier à l'adresse de son choix.

Le bon cadeau peut être utilisé en une ou plusieurs fois dans la limite du solde disponible et de sa date de validité.

La durée de validité est limitée à six (6) mois, prenant effet à compter de la date d'achat.

Plusieurs Bons cadeaux peuvent être utilisés pour un même achat. En cas de paiement partiel, la différence peut être payée par tout autre moyen de paiement accepté par le cabinet ou sur le Site internet.

Le bon cadeau peut être échangé mais ne peut être ni repris, ni revendu, ni remboursé même partiellement (sauf sous certaines conditions en cas de perte ou de vol ou exercice du droit de rétractation –cf. ci-après) ni être porté au crédit d'une bon bancaire ou d'un compte bancaire.

Le Client s'engage à informer le Destinataire du Bon Cadeau de sa date limite de validité et de ses conditions d'utilisation.

Pour plus de détails et conformément à l'article L 111-1 du code de la Consommation, le Client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance des caractéristiques du Bon Cadeau qu'il désire commander. Les caractéristiques principales des produits et notamment les spécifications, illustrations et indications d'utilisation, sont présentées sur le Site internet

Pour toute question ou précision, le Client peut également contacter le service client de notre entreprise.

## **4.2 Mode et délai de Livraison du Bon Cadeau**

### **4.2.1 Bons cadeau sur support physique**

Le Bon Cadeau est envoyé à l'adresse de livraison renseignée par le Client lors de la commande, étant précisé que la livraison est limitée au territoire de la France Métropolitaine (hors DOM-TOM).

Les délais de livraison sont en principe de 72H calculés en jours ouvrés (Samedi, dimanche et jours fériés non compris) à compter de la validation de la commande et dépendent du mode de livraison choisi et du type de bon commandé.

Les frais de livraison applicables dépendent du mode de livraison choisi et du lieu de livraison et sont précisés au Client lors de la passation de la commande.

### **4.2.2 E-bons cadeaux**

Les e-bons sont envoyés à l'adresse courriel communiquées par le Client lors de la commande. Toute erreur dans l'adresse communiquée sera de la responsabilité du Client.

La réception immédiate du e-bon est notamment dépendante du réseau Internet. Or, Nous ne saurons être tenu responsable des difficultés d'accès ou impossibilité momentanée d'accès dues aux perturbations du réseau de télécommunication, notamment compte tenu de la complexité des réseaux mondiaux, et de l'afflux, à certaines heures, des utilisateurs d'Internet.

En cas de non réception, le Client pourra nous contacter par email ou par téléphone afin que l'on puisse la lui renvoyer par email.

### **4.2.3 Retard de livraison**

En cas de retard de livraison, le Client peut annuler sa commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, notre entreprise d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. La commande est considérée comme annulée à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette annulation à moins que notre entreprise ne se soit exécutée entre-temps.

Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation de la commande.

## **Article 5 – Prise de rendez-vous**

Le Client peut réserver un rendez-vous pour une des prestations citées à l'article 3 par téléphone, via le formulaire de contact du site internet, par email ou par SMS.

Les horaires de rendez-vous sont respectés et Carole RINALDI se réserve le droit en cas de retard de plus de 15 minutes de refuser d'exécuter la prestation afin de ne pas perturber son planning. En deçà de cette durée, la durée de la prestation pourra être imputée du retard.

En cas d'annulation de rendez-vous intempestive, répétée, le Prestataire se réserve le droit de refuser de fixer un rendez-vous au Client.

En cas d'annulation de RDV, celle-ci doit s'effectuer par téléphone, par SMS ou par email au plus tard 48H avant. Passé ce délai, les prestations prévues pour le RDV seront facturées au Client par notre entreprise.

## **Article 6 – Tarifs**

Les tarifs sont indiqués en Euros HT (TVA non applicable, article 293B du CGI). Ces tarifs correspondent à ceux en vigueur au jour de la prise de rendez-vous.

Le paiement s'effectue le jour où la prestation a lieu par les moyens suivants :

- Espèces
- Virement bancaire

- Chèque bancaire (français) à l'ordre de Carole RINALDI.

Pour les Bons Cadeaux, le paiement est exigible à la commande. Le Client peut effectuer le règlement par chèque bancaire, virement bancaire ou espèces.

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci est remis à l'encaissement dès sa réception. Des facilités de paiement peuvent éventuellement être convenues avec le Client.

Pour les devis, les prix pratiqués par le Prestataire sont indiqués en euros HT. Les devis ont une durée de validité d'un mois à compter de leur réception par le Client. Un échéancier de paiement peut être déterminé sur le devis. Le Client est tenu de respecter son engagement dès présentation de chaque facture.

Toute demande par le Client d'une prestation supplémentaire, non comprise dans le devis initial annexé, fera l'objet d'un avenant au devis.

Le défaut de paiement entraîne la déchéance du terme pour toutes les sommes restantes dues et leur exigibilité immédiate. En cas de défaut de paiement, le Client sera mis en contentieux et tous les frais de récupération des sommes dues seront à sa charge. Toute tentative d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement fera l'objet de poursuites judiciaires.

Nous pouvons nous déplacer dans un rayon maximum de 10 km autour de GONCELIN. Les séances à votre domicile donnent lieu à une majoration de 5€ par tranche de 5 km.

### **Article 7 – Pénalités de retard**

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux de 15,00% (par an) du montant TTC du prix d'acquisition figurant sur la facture seront automatiquement et de plein droit sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action 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 justificatif(s), lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

### **Article 8 – Preuve de la transaction**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du prestataire dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

### **Article 9 – Intégralité**

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. Elles constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties, et, en ce sens, l'acheteur est réputé les accepter sans réserve. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les services rendus par le prestataire auprès des acheteurs de même catégorie.

Le Prestataire et le Client conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Le prestataire se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

Le fait que l'une des clauses des présentes CGV soit nulle n'entraîne pas la nullité de ces dernières, les autres clauses seront toujours valables.

De surcroît, le fait, pour notre entreprise de ne pas se prévaloir à titre temporaire ou permanent d'une ou plusieurs clauses des présentes CGV, n'emportera en aucun cas renonciation à se prévaloir du reste de ces dernières.

Les présentes conditions générales de vente sont communiquées à tout acheteur qui en fait la demande, afin de lui permettre de passer commande.

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

### **Article 10 – Obligations du prestataire**

Les engagements du prestataire constituent une obligation de moyen au terme de laquelle les prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage et conformément aux conditions du contrat. et sa responsabilité ne pourra être mise en cause que dans les cas où une faute pourra lui être reprochée.

En aucun cas, n'ouvriront droit à réparation de la part du Prestataire, les préjudices indirects et/ou direct immatériels ou moraux, à savoir notamment les préjudices financiers ou commerciaux, tels que perte de commande, perte d'exploitation, perte de données, manque à gagner, atteinte à l'image, interruption de service, ou tous préjudices résultant d'une action en réclamation dirigée contre notre entreprise par le client du fait de dommages subis par un tiers.

### **Article 11 – Obligation du Client**

Le client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la mission confiée, dans les délais accordés entre les deux parties.

### **Article 12 – Propriété intellectuelle et confidentialité**

Le Prestataire reste pleinement et entièrement propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle du présent site ainsi que l'ensemble de son contenu notamment les marques, photographies, textes, illustrations, images, vidéo, sons, études, prototypes, etc., sauf mentions particulières. L'Utilisateur et le Client s'interdit donc toute reproduction, représentation, utilisation ou adaptation, sous quelque forme que ce soit, de tout ou partie de ces éléments, y compris les applications informatiques, sans l'autorisation expresse de l'Éditeur qui peut la conditionner à une contrepartie financière. Toute utilisation autre que privée est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

De même, tout enregistrement, radiodiffusion, traduction et adaptation, totale ou partielle du site, est interdit.

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le personnel de chacune des parties. Sous réserve des exceptions visées ci-après, la présente obligation de confidentialité produira ses effets pendant une durée de 5 ans suivant le terme des prestations. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, tout document de façon générale fournis par le Prestataire au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au Client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire. Si le Client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués à/ou utilisés par un tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit au Prestataire.

Des modalités applicables à cette divulgation seront alors fixées.

### **Article 13 – Autres obligations**

Le Client reconnaît et accepte :

- que les parties pourront sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet dans le cadre d'une adresse mail et/ou d'un espace de stockage ;
- qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriers électroniques ;
- que le Prestataire ne saura être tenu pour responsables de toute perte, dommage, frais ou préjudices occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque.

De façon générale, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

### **Article 14 – Réclamations**

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées dans un délai d'une année à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

### **Article 15 – Cas de force majeure**

Les délais d'exécution de la prestation convenus seront respectés sauf cas de force majeure. La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles du Prestataire.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, les événements indépendants de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement être tenues de prévoir, et qu'elles ne pouvaient raisonnablement éviter ou surmonter, dans la mesure où leur survenance rend totalement impossible l'exécution des obligations. Sont notamment assimilés à des cas de force majeure ou fortuits déchargeant le Prestataire de son obligation de réaliser la prestation convenue dans les délais initialement prévus : les grèves de la totalité ou d'une partie de ses partenaires habituels, la maladie, l'incendie, l'inondation, la guerre, les arrêts de production dus à des pannes fortuites, les épidémies, les barrières de dégel, les barrages routiers, grève, arrêt des réseaux de télécommunication ou rupture d'approvisionnement EDF-GDF, etc...

Dans de telles circonstances, le Prestataire préviendra le Client, par écrit, dans les 24 heures de la date de survenance des événements, le contrat liant le Prestataire et le Client étant suspendu de plein droit, sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

Si l'événement venait à durer plus de 30 jours à compter de la date de survenance de celui-ci, le contrat conclu par le Prestataire et le Client pourra être résilié par la partie la plus diligente sans qu'aucune des parties puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

Cette résiliation prendra effet à la date de première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception dénonçant ledit contrat.

### **Article 16 – Communication et références Client**

Le Client accepte d'être cité par le Prestataire comme Client de ses Services. Le Prestataire est ainsi autorisé à mentionner le nom du Client ainsi qu'une description objective de la nature des prestations fournies, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa Clientèle notamment sur le Site, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

En acceptant les présentes CGV, le Client autorise la reproduction et la représentation de photographies et de vidéos en cas de prise de vue pendant un événement organisé par le Prestataire ou à son initiative. En conséquence de quoi, le Client autorise le Prestataire à diffuser les images prises pendant cet événement. Les images pourront être exploitées et utilisées directement sous toutes formes et tous supports connus et inconnus à ce jour sans aucune limitation de durée (presse, plaquette, affichage, internet...) pour la promotion des activités du Prestataire.

Le Client reconnaît être entièrement rempli de ses droits et ne pourra prétendre à aucune rémunération pour l'exploitation des droits visés par le présent paragraphe. Les mêmes conditions que celles décrites au précédent paragraphe sont applicables aux droits à l'image et/ou d'auteur sur les vidéos et photographies adressées par le Client au Prestataire pour donner son avis et/ou témoigner sur les produits et prestations du Prestataire.

### **Article 17 – Assurances**

Le Prestataire a souscrit une assurance Responsabilité Civile et Professionnelle auprès de MEDINAT qui couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des Clients, à des prestataires de service ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de son activité de prestataire de services. Cette police d'assurance peut être fournie sur simple demande.

Le Client devra lui-même s'assurer que les prestataires qu'il aura choisi pour l'exécution des prestations sont assurés dans le cadre de leur activité professionnelle.

### **Article 18 – Litiges**

Le Client consommateur pourra, en cas de litige résultant de la présente convention, solliciter le recours à un médiateur de la consommation.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le Prestataire adhère au Service du Médiateur CNPM Médiation Consommation dont les coordonnées sont les suivantes : 23 Rue de Terrenoire, 42100 Saint-Étienne – <http://cnpm-mediation.org/>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de notre entreprise, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Processus de saisie d'une médiation :

- Vous déposez - en ligne ou par courrier - une demande de médiation ;
- CNPM MÉDIATION CONSOMMATION procède à la désignation du médiateur compétent ;
- Le médiateur désigné prend en charge votre dossier ;
- Le médiateur notifie la demande de médiation au professionnel concerné après s'être assuré de la recevabilité de la demande de médiation ;

Le médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

### **Article 19 – Droit applicable et modalité de règlement des différends**

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. En cas de litige ou de réclamation, survenant à propos de l'exécution, de la résiliation ou des conditions des présentes CGV, les parties s'efforceront de régler leur différend à l'amiable.

Dans le cas où aucune solution amiable n'était trouvée et dans le cas où vous agiriez en qualité de particulier ou de professionnel, le litige sera porté exclusivement devant les tribunaux du siège social de notre entreprise.

### **Article 20 – Politique de rétractation**

#### **Principe de rétractation**

Suivant les articles L121-21 et suivants du code de la consommation, Le Client dispose par principe du droit de renvoyer ou de restituer le produit à l'entreprise ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif, et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à moins que le Prestataire ne propose de récupérer lui-même le produit. Ce délai concerne les cas d'achat par internet, par téléphone ou par voie postale.

#### **Délai de rétractation**

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours calendaires après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du produit. Si la commande du Client porte sur plusieurs produits et si ces produits sont livrés séparément, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier produit.

#### **Notification du droit de rétractation**

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de se rétracter du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à 24 avenue des Tirignons 38570 GONCELIN ou [carole@reflexologue-gresivaudan.fr](mailto:carole@reflexologue-gresivaudan.fr)

Il peut également utiliser le formulaire ci-dessous :

---

#### **FORMULAIRE DE RETRACTATION**

A l'attention de Carole RINALDI

Numéro de téléphone du Prestataire : 06 62 18 78 99 Adresse de courrier électronique du Prestataire : [carole@reflexologue-gresivaudan.fr](mailto:carole@reflexologue-gresivaudan.fr) Adresse postale du vendeur : 24 avenue des Tirignons 38570 GONCELIN

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du produit ci-dessous :

- Référence du produit : [ \_\_\_\_\_ ]
  - N° de la facture : [ \_\_\_\_\_ ]
  - N° du bon de commande : [ \_\_\_\_\_ ]
  - Commandé le [ \_\_\_\_\_ ] / reçu le [ \_\_\_\_\_ ]
  - Moyen de paiement utilisé : [ \_\_\_\_\_ ]
  - Nom du Client et le cas échéant du bénéficiaire de la commande : [ \_\_\_\_\_ ]
  - Adresse du Client : [ \_\_\_\_\_ ]
  - Adresse de livraison : [ \_\_\_\_\_ ]
  - Signature du client (sauf cas de transmission par courriel)
  - Date : [ \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ ]
-