

CONDITIONS GENERALES DE VENTE POUR PARTICULIERS

Ces conditions de vente prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par Aude Nazeyrollas. Cette dernière se réserve le droit de pouvoir modifier ses conditions de vente à tout moment, sans notification préalable. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la demande du Client.

Clause n° 1 : Objet

Les présentes conditions générales forment le contrat liant les parties, à savoir la société Relyances, représentée par Aude Nazeyrollas, consultante & psychopraticienne exerçant sous le statut SARL dont elle est gérante majoritaire, domiciliée au 50 rue de l'Alma 92400 Courbevoie et enregistrée sous le numéro de SIRET 908 679 491 00013, et le Client d'autre part (le Client étant une personne physique qui agit en tant que particulier).

Les présentes CGV sont accessibles à tout moment sur simple demande à aude.nazeyrollas@gmail.com. Elles détaillent les droits et obligations de Aude Nazeyrollas et de son client dans le cadre de la vente des services et de produits suivants : rendez-vous individuels d'accompagnement en relation d'aide ou ateliers collectifs (en présentiel ou en distanciel*), vente de produits (livre « Chronique d'un salarié en dé(s)tresse », supports audios et/ou vidéos) sur le site internet www.aude-nazeyrollas.com / www.relyances.fr.

**La notion de contrat à distance est un contrat conclu, dans le cadre d'un système de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée de l'entreprise et du Client par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu.*

Ces CGV sont transmises lors de la confirmation du premier rendez-vous/achat ou sont accessibles sur le site internet.

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

Le client reconnaît que, préalablement à sa commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de Aude Nazeyrollas, lui permettant de s'assurer que l'offre est conforme à ses besoins.

Clause n° 2 : Prix

Les prix des services vendus sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande et figurant sur le site internet www.aude-nazeyrollas.com / www.relyances.fr. Ils sont libellés en euros et calculés toutes taxes comprises.

Aude Nazeyrollas s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Toutefois, elle s'engage à facturer les services/produits commandés aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

Clause n° 3 : Modalités de paiement

Pour les RDV individuels, le règlement de la prestation s'effectue à l'issue de chaque rendez-vous (sauf exception) soit en CB, soit par virement bancaire (transmission du RIB), soit par lien de paiement pour les prestations à distance.

Pour le premier RDV avec un nouveau client, Aude Nazeyrollas se réserve toutefois le droit de demander un paiement en avance (via un lien de paiement).

Pour les ateliers collectifs, un paiement d'avance est demandé soit par lien de paiement soit par virement.

En cas d'annulation d'un atelier collectif (en cas de participation insuffisante ou de mauvaise météo pour les ateliers en extérieur), le Client aura le choix entre reporter sa participation sur une prochaine date ou demander le remboursement intégral de la somme versée.

Pour les produits, le règlement s'effectue soit directement en CB sur le site (via Stripe), soit par virement ou par lien de paiement si le Client en fait la demande.

Une facture est émise par Aude Nazeyrollas après chaque prestation ou commande de produit/service et est transmise au client uniquement si celui-ci en fait la demande.

Certains services/produits peuvent faire l'objet d'un paiement en plusieurs fois sans frais (cette option sera mentionnée sur les produits/services concernés).

Clause n° 4 : Retard de paiement

En cas de défaut de paiement total ou partiel des services effectués/produits vendus, le Client doit verser à Aude Nazeyrollas une pénalité de retard égale à dix fois le taux de l'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la réalisation de la prestation. Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date de la commande, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

Clause n° 5 : Délai de rétractation

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours francs, à compter de la réception du produit. Il peut exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités mais s'agissant de services, ce droit de rétractation cesse dès que le Client commence à utiliser le service ce qui se matérialise par le premier RDV (présentiel ou distanciel) en tant qu'utilisateur après son achat.

Si le délai de quatorze jours vient à expirer un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. En cas d'exercice du droit de rétractation, Aude Nazeyrollas rembourse le Client de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Les frais de retour produits sont à la charge de l'acheteur.

Dans le cas d'une commande après signature d'un devis spécifique, la commande est valide dès acceptation de la commande par Aude Nazeyrollas. Il n'y a pas de délai de rétractation car la vente est réputée être une vente suite à une demande du client, ne résultant pas d'un démarchage.

Clause n° 6 : Conditions de report ou d'annulation

La responsabilité de Aude Nazeyrollas ne pourra pas être engagée si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

En cas de force majeure, une indemnisation de 10% du montant total de la prestation sera exigible si aucun report n'est prévu dans les 3 mois suivant la date initiale prévue ou si la proposition de transposition de la prestation en mode distanciel est refusée.

Toute annulation moins de 24 heures avant le RDV avec Aude Nazeyrollas ne sera pas acceptée et ne donnera droit à aucune compensation auprès du Client. En ce sens, la totalité du montant du service est non-remboursable à moins de 24 heures.

En outre, dans l'hypothèse où le Client ne se présenterait pas à un rendez-vous convenu Aude Nazeyrollas, aucun remboursement ni autre forme de compensation ne pourra être revendiqué à l'égard de ce dernier.

Il est autorisé au Client de décaler un RDV convenu avec Aude Nazeyrollas moyennant un avertissement écrit 48 heures au plus tard avant la date initialement convenue via aude.nazeyrollas@gmail.com ou par téléphone au 0766027562.

Aude Nazeyrollas peut annuler une consultation jusqu'à 48 heures avant celle-ci. Dans ce cas, le Client sera invité à faire le choix d'une nouvelle plage horaire qui lui convient pour réserver un nouveau RDV dans le mois qui suit.

Clause n° 7 : Garantie de qualité des services

Aude Nazeyrollas met tous les moyens en œuvre pour fournir la meilleure qualité de service. Cependant, elle ne peut en aucun cas garantir la satisfaction du Client pour les rendez-vous qu'il aura avec elle. Aude Nazeyrollas ne pourra donc être tenue responsable d'un rendez-vous qui n'aurait pas satisfait aux attentes du Client. Elle s'engage à exécuter la prestation de services conformément aux règles de l'art. Elle est d'ailleurs engagée dans un processus continu de supervision de ses pratiques par une thérapeute holistique expérimentée.

Clause n° 8 : Obligation du client

Le Client accepte que les services soient limités aux questions et problèmes non urgents. En cas d'urgence, le Client s'engage à se tourner vers les services officiels d'urgence et à composer immédiatement le numéro d'appel adéquat, le 15 (SAMU), le 112 (depuis un téléphone portable) ou le 3114 (numéro d'urgence en santé mentale). Le Client reconnaît expressément qu'aucune consultation médicale ni prescription de médicaments n'est proposée par Aude Nazeyrollas, dont les services sont strictement limités au domaine de la relation d'aide. Aucun acte médical ne sera donc réalisé. Ainsi, Aude Nazeyrollas s'interdit tout acte de consultation ou diagnostic.

Pour sa part, le Client s'interdit de formuler une telle demande Aude Nazeyrollas.

Le cas échéant, Aude Nazeyrollas recommandera au/à la Client de s'adresser à un-e médecin ou à un-e professionnel-le de santé qualifié-e en personne.

Le Client s'abstient à tout moment de tenir des propos à caractère injurieux, racistes, antisémites, homophobes, transphobes, biphobes ou pornographiques. Aude Nazeyrollas est en droit d'interrompre immédiatement le

rendez-vous sans que ce cas de figure ne puisse donner lieu à un quelconque remboursement des sommes déjà payées.

Clause n°9 : Confidentialité et protection des données

Aude Nazeyrollas s'engage à ce que les échanges avec le Client soient couverts de la plus stricte confidentialité, conformément aux règles déontologiques et aux obligations légales en matière de secret professionnel. Le contenu de tout rendez-vous strictement confidentiel.

Aude Nazeyrollas s'engage à ne diffuser aucune donnée personnelle à des tiers ni à les utiliser en dehors du cadre de la relation commerciale la liant à son client. Un registre RGPD est tenu à la disposition de tout client qui en fait la demande.

Clause n° 10 : Propriété intellectuelle

Tous les contenus créés par Aude Nazeyrollas sont et restent sa propriété intellectuelle et exclusive. La diffusion de ces supports à titre gracieux (qu'ils soient écrits, visuels ou sonores) est strictement réservée aux clients bénéficiant des accompagnements individuels et éventuellement collectifs (ateliers).

Certains supports peuvent être proposés à la vente sur le site internet. Dans tous les cas, aucune autre diffusion en dehors de ces bénéficiaires accompagnés ou des acheteurs, ne doit être effectuée sans l'accord préalable et écrit de Aude Nazeyrollas.

Clause n° 11 : Litiges et Tribunal compétent

Les présentes conditions de vente sont soumises à la loi française.

Pour toute réclamation, le client peut s'adresser directement et par écrit auprès de Aude Nazeyrollas, soit par voie postale au 50, rue de l'Alma – 92400 Courbevoie, soit par voie électronique via aude.nazeyrollas@gmail.com.

Dans le cas où le litige ne pourrait être résolu de façon amiable, le droit applicable sera le droit Français et le tribunal compétent sera le tribunal de commerce de Nanterre (92) dont dépend le siège de l'entreprise.

Conformément aux articles L611-1 à L616-3 du Code de la Consommation, le consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. La saisine du médiateur est gratuite. Toutefois, le consommateur devra justifier d'avoir au préalable et par écrit, tenté de régler à l'amiable son litige avec le professionnel. Les modalités de saisine du médiateur et ses coordonnées sont disponibles sur le site : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Fait à Courbevoie, le 15 août 2023

Relyances,

Représentée par Aude Nazeyrollas,
gérante majoritaire



(Nom et signature du client)