

PREAMBULE Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les prestations de services à distance conclues via le site Internet <https://paulinehaue.wixsite.com/kinesio>, par échange mail (phkinesio@gmail.com) ou téléphonique (0651818371). Elles sont établies entre : La prestataire Pauline Haué 9 rue Goudard, 13005 Marseille, France, déclarée en entreprise individuelle sous le numéro Siret : 851 861 518 00021 – APE : 9609Z et la personne physique procédant à l'achat de produits ou services présentés sur le site internet, ci-après « le/la Client.e ». Le/la Client.e déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique pour laquelle il/elle s'engage.

Article 1 – INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de la commande et à la conclusion du contrat ces conditions générales sont disponibles et consultables par le/la Client.e sur simple demande ou sur le site internet. Ce.tte dernier.e valide automatiquement leur acceptation en passant commande d'une prestation et reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance.

Sont transmises au/à la Client.e, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du service ;
- le prix du service ou le mode de calcul du prix et s'il a lieu tous les frais supplémentaires de transport de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ;
- la date ou le délai auquel la prestataire s'engage à exécuter le service quel que soit son prix et toute autre condition contractuelle ;
- les informations relatives à l'identité de la prestataire et ses coordonnées téléphoniques, électroniques, et postales, ainsi que ses informations professionnelles ;
- les modalités prévues pour le traitement des réclamations/rétractation ;
- la durée du contrat lorsqu'il est conclu à durée déterminée ou les conditions de sa résiliation en cas de contrat à durée indéterminée.

Article 2 – CLAUSE INTUITU PERSONAE

Le présent contrat est conclu *Intuitu Personae*. Cette stipulation doit être considérée comme une disposition essentielle du contrat. En conséquence, aucune des parties ne pourra céder ou transférer le présent contrat de quelques manières, à quelques titres et à quelques personnes que ce soit et notamment dans une modification de son exécutrice (la Prestataire) ou du/ de sa bénéficiaire (le/ la client.e). Un tel formalisme sera exigé pour tout changement de contrôle direct ou indirect, au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce.

En cas de refus d'agrément comme en cas de défaut de notification, la cession ou le transfert du présent contrat et des droits et obligations en résultant pourra entraîner la résiliation de plein droit, sans délai et sans mise en demeure préalable, du présent contrat aux torts exclusifs de la Partie ayant contrevenu aux stipulations du présent article.

Article 3 – NATURE DES PRESTATIONS PROPOSEES

Les différentes prestations proposées ont pour but :

- D'évoluer vers un mieux-être (pour les séances individuelles, ateliers, accompagnements),
- La transmission de technique et savoirs, ainsi qu'un soutien dans la pratique de ces techniques pour les formations et ateliers pratiques.

Les caractéristiques essentielles des biens des services et leurs prix respectifs sont mis à disposition du/de la Client.e sur le site internet de la Prestataire qui s'engage à honorer la commande dans la possibilité des services disponibles. A défaut, la Prestataire en informe le/la Client.e. Conformément à la loi française elles font l'objet d'un récapitulatif et d'une confirmation lors de la validation de la commande. Les parties conviennent que les illustrations ou photos des produits offerts à la vente n'ont pas de valeur contractuelle. Le/la Client.e reconnaît qu'il/elle a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Pauline Haué n'établit aucun diagnostic médical, ne prescrit pas et ne saurait se substituer à un accompagnement médical. Il est donc nécessaire de consulter dans un premier temps un professionnel de santé pour tout problème médical. Sa pratique est cependant compatible avec tout traitement médicamenteux / techniques médicales ou « alternatives ».

Article 4 - COMMANDES

Les commandes peuvent être passées par contact mail ou téléphonique. Le/la Cliente recevra une proposition écrite sous forme de bon de Commande ou bulletin d'inscription à laquelle sont jointes les présentes CGV. L'achat de la prestation est validé par le retour du document daté et signé, accompagné de l'entier règlement du prix du produit ou de l'acompte selon les conditions de règlement mentionnée par la Prestataire. Celle-ci se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes, relevant de son droit à la sélection de ses client.e.s.

Article 5 - PAIEMENT

5.1. Tarifs et modalités de paiement : Les prix (exprimés en euros) et les modalités de paiement sont mentionnés sur le site internet et/ou le bon de commande/bulletin d'inscription. Des offres spéciales peuvent être proposées ponctuellement et se substituent aux conditions habituelles de vente. La durée de validité de ces offres ainsi que leurs prix sont précisés sur le site Internet et/ou réseaux sociaux. Les tarifs sont libres et peuvent donc être révisés sans aucune justification, hors contrat déjà signé où les conditions de vente applicables seront celles étant en vigueur à la date du paiement ou du premier paiement (en cas de paiements multiples de la commande). De sorte qu'aucun prix ne pourra être modifié une fois la commande validée. En tant que tarif de prestations de services, ceux-ci ne sont pas assujettis à la TVA selon art. 293 b du CGI. Les règlements peuvent s'effectuer par virement, chèque bancaire ou espèces. Les séances individuelles sont réglées le jour même. Les conditions de paiement des autres produits sont spécifiés directement dans le bon de commande ou bulletin d'inscription.

5.2. Défaut de paiement : La Prestataire se réserve le droit, en l'absence de règlement à l'échéance fixée, d'en réclamer le paiement, de suspendre la livraison ou de résoudre de plein droit le contrat et de conserver, à titre d'indemnité, l'acompte versé à la commande.

5.3. Résolution : Le contrat peut être résolu par le/la Client.e dans les cas suivants : – Livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques déclarées du Produit ; – Hausse du prix non justifiée. Dans tous ces cas, le/la Client.e peut exiger le remboursement de l'acompte versé à la commande. Le contrat peut être résolu par la Prestataire en cas : de refus du Client de prendre livraison ; de non-paiement du prix (ou du solde du prix) au moment de la livraison. Dans tous ces cas, l'acompte versé à la commande reste acquis à la Prestataire à titre d'indemnité.

Article 6 – LIVRAISON

6.1. Mode et délai de livraison : Les documents d'accompagnement individuel sont envoyés au/à la Client.e après validation du paiement de la commande dans un délai de 48 heures maximum. La livraison s'effectue à l'adresse mail indiquée lors de la passation de la commande. Les produits formations et ateliers en présentiel ou en visio-conférence sont livrés aux dates prévues du programme, ces dates n'étant cependant pas contractuelles, elles peuvent être modifiées pour les besoins du fonctionnement de la Prestataire, du bon déroulement de la formation ou de tout autre circonstance imposée à la Prestataire (mesures sanitaires, indisponibilité des lieux prévus pour l'évènement par exemple...).

6.2. Retard de livraison : Le retard de livraison excédant les délais prévus à l'article ci-dessus et non dû à un cas de force majeure peut entraîner la résolution de la vente par le/la Client qui, dans un délai de 60 jours ouvrés à compter de la date de livraison indiquée, renoncera à sa commande par courriel ou courrier postal. Il recevra de la Prestataire au plus tard dans un délai de trente jours la restitution de son paiement, à l'exclusion de toute indemnité.

6.3. Conformité des produits : Si le produit n'est pas conforme à la commande, le/la Client.e doit adresser une réclamation à la Prestataire en vue d'obtenir son remplacement ou éventuellement la résolution de la vente.

6.4. Défaut de livraison : Le défaut total de livraison - sauf cas de force majeure- entraîne la résolution de plein droit du contrat de vente.

Article 7 – DUREE, RESILIATION, SUSPENSION

7.1 La durée d'engagement est mentionnée au bon de commande. Pour les accompagnements s'étalant sur plusieurs mois, les rendez-vous sont fixés à l'avance.

7.2 Si le/la client.e change d'avis au cours de la livraison et souhaite résilier le contrat alors que le délai de rétractation n'est plus valable, il/elle s'engage à verser la totalité due à la Prestataire.

7.3 Si le/la Client se retrouve confronté.e à des difficultés empêchant le bon déroulement de la livraison (maladie, fortes perturbations émotionnelles, évènements exceptionnels...), la Prestataire pourra proposer une suspension d'une durée convenue entre les deux parties (pour les accompagnements) ou le report ultérieur de la livraison/de la participation du/de la Client.e.

Article 8 – RESPONSABILITES

8.1 Engagement du Client / de la Client.e : La démarche d'engagement dans une formation, un atelier, une séance ou un accompagnement implique que le/la Client.e se considère comme responsable des résultats obtenus, liés à sa capacité de passage à l'action, à sa détermination à être 100% engagé.e dans son processus d'évolution à de conditions de vie qui échappent à l'intellect (son chemin de vie, les possibilités liés à son être, le temps d'intégration...).

Le/la Client.e s'engage à entendre et mettre en application les conseils prodigués, à s'engager à 100% dans les exercices proposés pour sa transformation, à respecter la vie privée de la Prestataire et à rester dans le cadre professionnel défini pour faire appel à elle. La Prestataire et le/la Client.e collaborent ensemble dans un esprit positif, une énergie élevée et un degré de motivation permettant que le travail s'accomplisse au mieux. Le/la Client.e atteste ne pas suivre de traitement médical lourd, ne pas consommer de manière addictive de la drogue ou des substances psychotropes, ne pas être en cure de désintoxication, ne pas être atteint(e) de troubles psychologiques traités par médicaments, avoir conscience que la prestation au quelle il/elle souscrit ne se substitue en aucun cas à un suivi médical. Tout manquement au respect de ces règles entraîne la suspension immédiate de l'accompagnement jusqu'à régularisation de la relation. Aucun remboursement ne sera effectué en cas de suspension pour cause de non-respect de la décharge médicale. Une décharge médicale est jointe au bon de commande.

8.2 Engagement de la Prestataire : La Prestataire s'engage à utiliser l'ensemble de son expérience et de ses compétences professionnelles au service de son/sa Client.e. Elle comprend la demande, la valide et adapte son intervention dans le respect du niveau de son/sa Client.e et de ses besoins réels du moment. Elle laisse au/ à la Client.e l'entière responsabilité de ses décisions et actions opérationnelles. Elle s'abstient de tout abus de pouvoir et a vérifié sa compétence à intervenir sur les problèmes soulevés pour le/la Client.e. Elle n'aide aucun.e Client.e qui agirait en dehors de la loi. Elle s'astreint au secret professionnel. Elle consacre régulièrement une partie de son temps à l'actualisation et au perfectionnement de ses propres connaissances. Elle est garante de la conformité des prestations au contrat. La responsabilité de la Prestataire ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait du/de la Client.e, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à la force majeure.

Article 9. CAS DE FORCE MAJEURE

Les Parties ne seront pas responsables de l'inexécution de leurs obligations en cas de survenance d'un cas de force majeure, défini comme tout événement imprévisible, irrésistible et résultant de circonstances extérieures aux Parties, rendant impossible l'exécution du Contrat.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, le contrat sera suspendu jusqu'à disparition, extinction ou cessation du cas de force majeure. Toutefois, faute de pouvoir reprendre l'exécution du contrat dans un délai de 30 jours à compter de la survenance du cas de force majeure, les Parties se rapprocheront afin de discuter d'une modification du contrat.

Dans l'hypothèse où le contrat serait résilié par le/la client.e, celui/celle-ci s'engage à régler à la Prestataire le prix de toutes les prestations impayées et effectuées à la date de la résiliation, ainsi que les frais éventuellement engendrés par la résiliation.

Article 10 – POLITIQUE DE GESTION DES DONNEES

Lors de la visite du site internet (accès libre et gratuit), l'internaute peut choisir le traitement de ses données. S'il effectue une inscription à la lettre d'information, ses coordonnées ne seront utilisées qu'à cet effet. Les autres données collectées lors de rencontre, atelier, formation, séance etc... ne seront utilisées que dans le cadre du travail en lien avec Pauline Haué ou pour recevoir la lettre d'information si cela a été explicité. La Prestataire s'engage à ne pas communiquer, gratuitement ou avec contrepartie, les coordonnées de ses Client.e.s à un tiers. Par ailleurs, ils/elles disposent à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles les concernant sur simple demande de sa part.

Un document de politique de confidentialité est disponible et consultable par le/la Client.e sur le site internet de la Prestataire. Il/elle valide automatiquement leur acceptation en passant commande d'une prestation et reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance.

Article 11 – ACCORD DE CONFIDENTIALITE

Tous les documents techniques créés par la Prestataire et donnés lors des ateliers, formations, accompagnement (vidéos, audios, pdf...) au/à la Client.e demeurent la propriété exclusive de Pauline Haué. Le/la Client.e s'engage à ne faire aucun usage de ces documents susceptible de porter atteinte à la Prestataire et s'engage à ne les divulguer à aucun tiers. De ce fait, toute reproduction et toute diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable de la Prestataire, exposent les contrevenants à des poursuites judiciaires

Article 12 – DROIT DE RETRACTATION

Selon l'Annexe à l'article R. 221-3 du Code de la consommation Droit de rétractation, le/la Client.e a le droit de se rétracter dans le cadre d'un contrat conclu à distance (via un échange téléphonique/écrit, hors établissement) et ceci sans donner de motif dans un délai légal de quatorze jours. Le délai de rétractation débute le lendemain de la réception du bon de commande/bulletin d'inscription signé par le/la Client.e ou à la réception du paiement. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable (hors jours fériés).

« Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation le droit de rétractation ne s'applique pas aux achats suivants :

- Biens confectionnés à votre demande ou nettement personnalisés dont la fabrication nécessite des adaptations particulières pour répondre à des exigences techniques et esthétiques très précises (par exemple, meuble ou vêtement confectionné sur mesure). Le choix d'options (couleur, finition...) dans les gammes d'éléments standards proposées par le professionnel ne modifie pas suffisamment la nature ou la destination des biens, pour les rendre nettement personnels
- Contenu numérique fourni sur un support immatériel et contrat d'abonnement à ces prestations dont l'exécution a commencé avec votre accord et pour lequel vous avez renoncé à votre droit de rétractation (par exemple, un film téléchargé)
- Services totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé avec votre accord ou votre demande expresse. Un service peut être considéré comme exécuté si vous avez fait une réservation (par exemple, place de parking), mais que vous n'avez pas profité de la prestation et ce, sans annulation. Par exemple, si vous avez

réservé une place de parking pour le 20 septembre mais que vous ne l'avez pas utilisée, vous ne pourrez pas utiliser votre droit de rétractation le 21 septembre »

Ainsi après avoir enclenché le début de la prestation (réception de documents, séances, rencontre quelque qu'elle soit) ou en cas d'offre faite sur mesure, le/la Client.e ne pourra plus user de ce droit de rétractation.

12.1 Procédure à suivre : Pour exercer le droit de rétractation, le/la Client.e doit notifier à la Prestataire sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Il/elle peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mis à sa disposition en annexe de ce document/ du bon de commande/bulletin d'inscription mais ce n'est pas obligatoire. A réception de la rétractation, la Prestataire envoie sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par courriel dans la majorité des cas). Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le/la Client.e transmette sa demande relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai légal. Le courrier de rétractation est à envoyer à l'attention de Pauline Haué, 9 rue Goudard 13005 Marseille (date du cachet faisant foi) ou par email à l'adresse : phkinesiologie@gmail.com (date d'envoi).

12.2 Effets de rétractation : En cas de rétractation de la part du/de la Client.e avant l'expiration du délai de rétractation, la Prestataire rembourse tous les paiements reçus du/de la Client.e au plus tard quatorze jours à compter du jour où la Prestataire a été informée de la décision de rétractation. Sauf si le/la Client.e a explicitement demandé à ce que la prestation débute avant.

La Prestataire procède au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le/la Client.e a utilisé pour la transaction initiale, sauf s'ils/elles conviennent expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le/a Client.e.

12.3 Modification de la commande hors délai de rétractation : En cas d'annulation ou report par le/la Client.e d'une participation à une prestation individuelle ou de groupe, hors délai de rétractation quelle qu'en soit la raison, n'annule en aucun cas son engagement financier auprès de la Prestataire. L'intégralité du montant de l'investissement reste dû et doit être payé selon les échéances prévues. Le tout sous réserve des cas de force majeure (problème de santé empêchant le suivi définitif de la prestation, justifié par un certificat médical, accident, décès dans la famille, catastrophe naturelle).

Article 13 – RECLAMATION

Le/la Client.e peut présenter toute réclamation en contactant Pauline Haué par écrit au moyen des coordonnées suivantes : Pauline Haué, 9 rue Goudard 13005 Marseille / phkinesiologie@gmail.com.

Article 14 - LITIGE-MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le/la Client.e et la Prestataire, ceux-ci/celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. Le/la Client.e adressera pour cela une réclamation écrite auprès de la professionnelle (voir article ci-dessus).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse de la Prestataire dans un délai raisonnable d'un mois, le/la Client.e consommateur/-trice au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir : La Société Médiation Professionnelle, 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux

www.mediateur-consommation-smp.fr

ANNEXE

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l'attention de Pauline Haué 9 rue Goudard, 13005 Marseille, France, phkinesiologie@gmail.com :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de service suivante :

Commandée le :

Nom du/de la consommateur /-trice :

Adresse du/de la consommateur /-trice :

Signature du/de la consommateur /-trice (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :