

# **Conditions générales de vente de prestation de services entre professionnel et consommateur**

## **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 Christelle MARTINEZ née PANNETIER, ci-après désigné par les termes « Le Prestataire », « Le Prestataire de services », « Le Vendeur »
- identifiée sous le numéro siret 841 874 613 00018
- située au 4 rue François Brochet – 89470 Monéteau
- adresse mail : voir formulaire de contact sur le site internet
- téléphone : 06.41.10.98.47.
- Site internet : christellepannetier.fr

## **Article 1. - Contenu et champ d'application**

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

- Accompagnement thérapeutique en relation d'aide

Mme Christelle PANNETIER se réserve le droit de refuser toute prestation qui n'entrerait pas dans le cadre des formations qu'elle a reçues et validées par ses certifications ou attestations de formation présentielle qu'elle tient, sur demande, à la disposition du client.

Les différentes techniques proposées et pratiquées n'ont aucune visée médicale et ne sont assimilables ni 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 complémentaire et personnelle de travail sur soi de toute personne qui consulte.

Elles 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.

La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande ou à l'achat immédiat par le vendeur.

Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur.

L'acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

## **Article 2. - Informations précontractuelles**

2.1 Préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de la commande et à la conclusion du contrat, ces conditions générales de vente sont communiquées à l'acheteur, qui reconnaît les avoir reçues.

2.2 Sont transmises à l'acheteur, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- le prix du bien ou du service ;
- tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le prestataire s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service, quel que soit son prix ;
- les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles.

2.3 Le prestataire communique à l'acheteur les informations suivantes :

- son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat, ainsi que les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;
- en cas de vente, l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-1 et suivants du code de la consommation, de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et s. du code civil, ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente respectivement visés aux articles L. 217-15 et L. 217-17 du code de la consommation ;
- la durée du contrat, lorsqu'il est conclu à durée déterminée, ou les conditions de sa résiliation en cas de contrat à durée indéterminée.

2.4 Le prestataire de services indique, en ce qui concerne le contenu numérique :

- toute interopérabilité pertinente de ce contenu avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.

2.5 Concernant une prestation de services, le prestataire fournit les informations supplémentaires suivantes avant la conclusion du contrat ou, en l'absence de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation :

- les informations relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles.

2.6 Le prestataire de services doit communiquer à l'acheteur, ou mettre à sa disposition, les informations suivantes :

- statut et forme juridique, coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui ;
- le cas échéant, le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ;
- pour les activités soumises à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité l'ayant délivrée ;
- pour le prestataire assujéti à la taxe sur la valeur ajoutée et identifié par un numéro individuel en application de l'article 286 *ter* du code général des impôts, son numéro individuel d'identification ;
- pour le prestataire membre d'une profession réglementée, son titre professionnel, l'État membre de l'UE dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit ;
- les conditions générales s'il en utilise ;
- l'éventuelle garantie financière ou assurance de responsabilité professionnelle souscrite par lui, les coordonnées de l'assureur ou du garant ainsi que la couverture géographique du contrat ou de l'engagement.

2.7 Les informations suivantes peuvent être communiquées à la demande :

- en ce qui concerne les professions réglementées, une référence aux règles professionnelles applicables dans l'État membre de l'UE sur le territoire duquel ce professionnel est établi et aux moyens d'y avoir accès ;
- des informations sur leurs activités pluridisciplinaires et leurs partenariats directement liés au service concerné et sur les mesures prises pour éviter les conflits d'intérêts ; ces informations doivent figurer dans tout document d'information dans lequel le prestataire présente de manière détaillée ses services ;
- les éventuels codes de conduite auxquels est soumis le prestataire, l'adresse électronique à laquelle ces codes peuvent être consultés ainsi que les versions linguistiques disponibles ;
- les informations sur les conditions de recours à des moyens extrajudiciaires de règlement des litiges, lorsque ces moyens sont prévus par un code de conduite, un organisme professionnel ou toute autre instance ;
- lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable par le prestataire pour un type de service donné, le prix du service ou, lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué, la méthode de calcul permettant au destinataire de vérifier ce dernier, ou un devis suffisamment détaillé.

### **Article 3. - Commande**

Par commande, il faut entendre tout ordre portant sur les prestations figurant sur les tarifs du vendeur, et accepté par lui, accompagné du paiement de l'acompte éventuellement prévu sur le bon de commande.

Toute commande, pour être valable, doit être établie sur les bons de commande du vendeur, à la disposition de la clientèle dans ses magasins.

Toute commande parvenue au vendeur est réputée ferme et définitive.

Elle entraîne adhésion et acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente et obligation de paiement des produits commandés.

### **Article 4. - Devis**

Pour les services donnant lieu à l'établissement d'un devis préalable, la vente ne sera considérée comme définitive qu'après établissement d'un devis par le prestataire et envoi à l'acheteur de la confirmation de l'acceptation de la commande.

Les devis établis par le prestataire en faveur des entreprises ont une durée de validité de un mois (30 jours).

### **Article 5. - Exécution de la prestation et résolution du contrat**

Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, l'exécution de la prestation s'effectuera à l'adresse indiquée en préambule, à la date du rendez-vous fixé par le client. Dans tous les cas, l'exécution de la prestation, en cas de commande ferme et définitive, sera exécutée dans le mois (30 jours) à compter de la signature de la commande.

A défaut d'indication ou d'accord quant à la date d'exécution, le vendeur exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard le jour de rendez-vous fixé par le client après la conclusion du contrat.

La prise de rendez-vous peut être faite auprès de Mme Christelle PANNETIER aux coordonnées téléphoniques suivantes : 06.41.10.98.47.

En cas de manquement du vendeur à son obligation d'exécution à la date ou à l'expiration du délai prévu ci-dessus, ou, à défaut, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, l'acheteur peut résoudre le contrat, dans les conditions des articles L. 216-2, L. 216-3 et L. 216-4 du code de la consommation, 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, le professionnel de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, l'acheteur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture du service à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour l'acheteur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

Les frais et les risques liés à cette opération sont à la charge exclusive du prestataire.

Hormis cas de force majeure, l'acompte versé à la commande est acquis de plein droit et ne peut donner lieu à aucun remboursement.

### **Article 6. - Délai de rétractation et remboursement**

Le professionnel doit rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter (*Code de la consommation, art. L. 221-24*).

Conformément à l'article L. 242-4 du code de la consommation, lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorées :

- du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard 10 jours après l'expiration du délai de 14 jours énoncé ci-dessus,

- de 5 % si le retard est compris entre 10 et 20 jours,
- de 10 % si le retard est compris entre 20 et 30 jours,
- de 20 % si le retard est compris entre 30 et 60 jours,
- de 50 % entre 60 et 90 jours,
- et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

#### **Article 7. - Annulation de la commande**

Dans le cas où la personne, sans cause réelle et justifiée, ne se présenterait pas au lieu de rendez-vous fixé sans avoir prévenu Mme Christelle PANNETIER, aucune somme ne sera due par le client.

En cas d'annulation de la commande par l'acheteur, après acceptation du vendeur, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, aucun dédommagement ne sera exigé auprès du client, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.

#### **Article 8. - Prix**

Les prix sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des prestations effectuées sont ceux figurant dans le catalogue des prix au jour de la commande.

Les honoraires de Mme Christelle PANNETIER sont disponibles sur simple demande du client et sont affichés dans le local dont l'adresse est indiquée en préambule.

Les honoraires sont exprimés en monnaie légale et stipulés à payer (non assujettis à la TVA selon l'article 293B du Code général des impôts).

Les honoraires des prestations proposées ne sont pas conventionnés et ne sont pas pris en charge par la Sécurité Sociale. Certaines mutuelles proposent une participation financière.

#### **Article 9. - Paiement**

Concernant les accompagnements personnalisés et les massages, le paiement se fera le jour de la prestation par les moyens suivants : Espèces et Chèque bancaire (Banque France Métropolitaine uniquement) à l'ordre de Mme Christelle PANNETIER exclusivement. L'encaissement est effectué à réception du chèque.

Concernant les accompagnements de groupes, le paiement se fera le jour de l'inscription sur mon site internet : [christellepannetier.fr](http://christellepannetier.fr), par paiement dématérialisé.

De manière générale, toute facture non réglée à son échéance portera, de plein droit et sans mise en demeure préalable, un intérêt de retard au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter de l'échéance.

Les paiements effectués par l'acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le prestataire.

Les sommes versées d'avance portent intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter du versement jusqu'à l'exécution de la prestation, sans préjudice de l'obligation d'exécuter la prestation.

Les intérêts sont déduits du solde à verser au moment de la livraison du bien mobilier ou de l'exécution de la prestation de services.

Une facture sera établie et remise à l'acheteur avant le paiement de la prestation, conformément à la loi en vigueur. L'acheteur sera libre de l'accepter ou de la refuser.

#### **Article 10. - Garanties - Généralités**

Mme Christelle PANNETIER, demeurant 20 allée des myosotis 89250 GURGY, est garante de la conformité des prestations au contrat, permettant à l'acheteur 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 commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions générales de vente.

L'acheteur doit faire connaître au 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 maximum.

La garantie du prestataire est limitée au remboursement des services effectivement payés par l'acheteur et le prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

#### **Article 11. - Spécificités et avertissement sur les pratiques utilisées par Mme Christelle PANNETIER**

Il appartient aux clients de faire toutes vérifications qui semblent nécessaires ou opportunes avant de procéder à une quelconque réservation de prestations auprès de Mme Christelle PANNETIER. En cas de grossesse ou pathologie grave et quelle que soit la prestation souhaitée, il est recommandé au client de demander l'avis préalable de leur médecin généraliste ou spécialiste. Il en est de même pour les personnes fragiles, comme par exemple les personnes âgées, les personnes ayant des problèmes psychologiques, cardiologiques ou de tension, les personnes sujettes à des allergies, sans que cette liste limitative.

Les conseils, recommandations et prestations de services proposés par Mme Christelle PANNETIER ne remplacent en aucun cas l'avis d'un médecin. Avant d'interrompre ou modifier tout traitement médical, le consultant doit se référer à son médecin traitant et /ou au spécialiste médical qui le lui a prescrit.

En l'état actuel, les différentes méthodes proposées ne sont pas encore reconnues (faute d'études scientifiques suffisamment conséquentes et validées) à la fois par le Ministère de la Santé et dans le domaine médical.

#### **Article 12. - Incapacité de travail**

En cas d'incapacité physique temporaire, par suite de maladie ou d'accident de Mme Christelle PANNETIER, le prestataire se réserve le droit de replanifier de nouvelles dates d'interventions en concertation avec le(s) client(s) sans qu'il ne puisse être exigé par ce dernier de versement d'indemnité.

En cas d'incapacité physique permanente du prestataire, tout type de contrat ou d'engagement avec les clients du prestataire seront résiliés de plein droit sans qu'il ne puisse être réclamé au prestataire une indemnité compensatrice. En cas d'acomptes perçus, les sommes seront remboursées au client dans un délai maximum de quinze jours suivant la date de résiliation du contrat ou de l'engagement.

#### **Article 13. - Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de Mme Christelle PANNETIER, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

#### **Article 14. - Juridiction compétente**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Pour la définition de la juridiction compétente, le vendeur élit domicile au 20 allée des myosotis 89250 GURGY

#### **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.

#### **Article 16. - Médiation**

L'acheteur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En cas de contestation, les coordonnées du médiateur auquel le consommateur peut s'adresser sont les suivantes : CNPM Médiation Consommation 23 rue Terrenoire 42100 SAINT ETIENNE – <https://cnpm-mediation-consommation.eu>

Annexe

**Formulaire de rétractation**

(à compléter par le consommateur,  
et à envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception,  
dans le délai maximum de 14 jours suivant la date de conclusion du contrat de prestation)

**Formulaire de rétractation**

À l'attention de : Mme Christelle MARTINEZ  
situé au 2 rue du Gué 89250 GURGY  
n° de téléphone : 06.41.10.98.47.  
adresse mél : christelle.martinez100@gmail.com

Je vous notifie, par la présente, ma rétractation du contrat portant sur la prestation de service, commandée le : .....

Prénom et nom du client: .....

Adresse du client : .....

Date : .....

Signature du client