

# Conditions générales de ventes

## ARTICLE 1 – GÉNÉRALITÉS

Les présentes Conditions Générales de Ventes (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations proposées par la praticienne certifiée Muriel COPPENS, auto-entreprise dénommée ci-dessous Muriel Coppens Réflexologue, immatriculée sous le numéro SIREN 892642562, et à l'ensemble de ses clients, quel que soit leur statut ou qualité.

En conséquence, la commande par un client pour une prestation proposée, soit directement au cabinet de Réflexologie situé au 15 allée Pierre de Ronsard, 33170 GRADIGNAN, soit par téléphone au 0687069977, soit sur le site internet [reflexologie-bordeaux.fr](http://reflexologie-bordeaux.fr), implique l'adhésion de ce dernier et son acceptation, sans réserve, aux présentes CGV, sauf accord particulier préalablement convenu par écrit entre les parties.

Muriel Coppens Réflexologue se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables à une commande sont celles en vigueur au moment de la passation de la commande. En cas de modification, les CGV modifiées ne seront applicables que pour les commandes passées suite à la modification et non aux commandes antérieures.

Tout autre document que les présentes CGV (notamment les publicités, prospectus, flyers, ...) n'a qu'une valeur informative de l'activité proposée par Muriel Coppens Réflexologue et n'est pas contractuel.

## ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Les Prestations proposées sont celles qui figurent sur le site internet de Muriel Coppens Réflexologue ([reflexologie-bordeaux.fr](http://reflexologie-bordeaux.fr)) et au cabinet de réflexologie, à savoir :

- Les prestations de réflexologie et de massage à la séance ou en forfait
- Les Bons cadeaux pour ces mêmes prestations de réflexologie ou de massage
- La réservation pour ces prestations de réflexologie ou de massage

Le client est la personne qui réserve une séance de réflexologie ou de massage ou achète un Bon-cadeau de Muriel Coppens Réflexologue.

Le bénéficiaire est la personne qui reçoit un Bon-cadeau de Muriel Coppens Réflexologue.

## ARTICLE 3 – CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

La finalité de l'activité de Muriel Coppens Réflexologue réalisée par Muriel Coppens est exclusivement le bien-être de la personne. Conformément à la législation en vigueur, la réflexologie et les massages pratiqués par Muriel Coppens en l'absence de diagnostic et de traitement thérapeutique, ne s'apparentent en rien, ni dans le contenu ni dans l'objectif, à la pratique de la Masso-Kinésithérapie, ainsi qu'à toute pratique médicale. Il s'agit de techniques manuelles de bien-être et de relaxation uniquement. Sont également exclues de l'activité de Muriel Coppens Réflexologue toutes prestations à caractère érotique ou sexuel. Aucun massage nu ne sera réalisé. Tout comportement déplacé envers Muriel Coppens fera l'objet de poursuites judiciaires.

Muriel Coppens Réflexologue n'intervient que sur rendez-vous au cabinet de réflexologie situé au 15 allée Pierre de Ronsard, 33170 GRADIGNAN. Elle peut ponctuellement se déplacer dans un rayon de 10km à partir du cabinet au domicile du client, de 40Km en milieu professionnel, ou dans tous lieux recevant du public (cadres événementiels, salons, congrès, ...) sur acceptation d'un devis par le client. Dans ce cas, le client s'engage à mettre à disposition de Muriel Coppens Réflexologue un espace (minimum 10 m<sup>2</sup>) dont les conditions d'hygiène, de calme et de sécurité sont compatibles avec la réalisation d'un massage.

Les prestations sont proposées selon les horaires indiqués sur la page Contact du site internet reflexologie-bordeaux.fr. Muriel Coppens se réserve le droit de modifier les horaires à tout moment.

Lors des séances de massage bien-être, Muriel Coppens met à la disposition du client tout le matériel professionnel nécessaire (table de massage, linge de protection, serviettes, huiles de massage, musique d'accompagnement, ...) et se réserve le droit de refuser une séance de massage bien-être en cas d'hygiène douteuse de la part du client et/ou de comportement déplacé.

La séance commence par un échange entre Muriel Coppens et le client qui permet de faire le point sur la condition et les besoins du client afin de déterminer la prestation la plus adaptée. Un temps sera laissé au client afin qu'il puisse s'installer. Le confort et la pudeur du client seront assurés par un jeu de drap et de serviettes.

À la fin du massage, un temps sera laissé au client pour qu'il reprenne ses esprits et qu'il se rhabille. Un point sera fait sur le ressenti mutuel et quelques conseils seront prodigués.

Les séances comprennent la prise en charge, l'installation, la réflexologie ou le massage et l'échange de fin.

## ARTICLE 4 – LES CONTRE-INDICATIONS A LA REFLEXOLOGIE et AU MASSAGE BELLY REVOLUTION

Lorsqu'il est pratiqué par un professionnel qualifié, la réflexologie est en général sans risque et plutôt bénéfique. Cependant, en cas de maladie ou de doute, il est recommandé au client de demander un avis médical. En effet, il existe des contre-indications totales, locales ou temporaires à la réflexologie et au massage, et certains traitements requièrent des précautions à prendre par Muriel Coppens Réflexologue.

Dans tous les cas, les zones présentant des varices, des brûlures, des plaies ouvertes ou tout signe d'inflammation ou d'infection locale ne seront pas massées.

Les contre-indications à la réflexologie sont :

- État fiévreux, infectieux ou contagieux
- Hémophilie
- Phlébite
- Hypertension artérielle sévère si non traitée efficacement
- Douleur aiguë, inflammation ou blessure
- Opération chirurgicale de moins de 3 mois
- Grossesse de moins de 3 mois
- État d'ébriété

Les contre-indications au massage Belly Révolution sont :

- calculs biliaires ou rénaux
- constipation sévère (+ de 7 jours)
- grossesse, PMA ou FIV
- accouchement, césarienne, (attendre la rééducation périnéale)
- traitement du cancer
- chirurgie digestive
- maladie de Crohn
- traitement coagulant non stabilisé
- hernie inguinale, iatale
- syndrome des ovaires polykystiques

Quelques précautions à prendre :

- Grossesse plus de 3 mois : Il est préférable de demander un avis médical s'il y a un souci pendant la grossesse
- Cancer, troubles cardiaques, toute maladie systémique, chronique ou auto-immune : un avis médical écrit précisant les précautions à prendre est obligatoire
- En cas d'allergie, de traitement anticoagulant et/ou d'allaitement, prévenir Muriel Coppens Réflexologue.

En cas de contre-indication, le client déclare informer au préalable Muriel Coppens Réflexologue au premier rendez-vous ainsi qu'au rendez-vous suivant pour tout changement de son état de santé.

En conséquence, Muriel Coppens se réserve le droit de refuser à tout moment un client dont l'état de santé ne serait pas compatible avec la réalisation d'une séance de réflexologie ou d'un massage Belly Révolution sur sa personne sans avis médical préalable.

## ARTICLE 5 – CONDITIONS FINANCIÈRES

Les tarifs des prestations proposées sont indiqués en euros sur le site reflexologie-bordeaux.fr et au cabinet de réflexologie situé au 15 allée Pierre de Ronsard, 33170 GRADIGNAN. Les prix sont fermes et définitifs hors action promotionnelle.

Le prix affiché d'un massage correspond pour 95% à la prestation effectuée par Muriel Coppens et pour 5% à la vente de l'huile/crème de massage. L'huile de massage achetée par le client pour chaque prestation est utilisée par Muriel pendant le massage, sauf indication contraire explicite de la part du client lors de la réservation. Si le client le souhaite, il peut apporter sa propre huile de massage pour que Muriel l'utilise. Il doit prévenir Muriel lors de la réservation.

Muriel Coppens Réflexologue n'est pas soumise à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) conformément à l'article 293B du Code Général des Impôts, les prix mentionnés sur le site internet et au cabinet de réflexologie sont donc indiqués sans TVA. Dans l'hypothèse où Muriel Coppens Réflexologue deviendrait assujettie à la TVA, les tarifs affichés sur le site seront réajustés en conséquence et applicables à toute commande passée suivant la date de son assujettissement.

Muriel Coppens Réflexologue se réserve également le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant précisé que les prestations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de la réservation du rendez-vous ou de l'achat de la carte cadeau.

## ARTICLE 6 – MODALITÉS DE PRISE DE RENDEZ-VOUS

### 6.1. Prise de rendez-vous

La prise de rendez-vous s'effectue sur le site web, par courriel ou par téléphone. Toutes les coordonnées nécessaires à la prise de rendez-vous sont disponibles sur le site internet reflexologie-bordeaux.fr notamment via le formulaire de réservation en ligne du prestataire Resalib.

La réservation en ligne est ouverte pour les séances au cabinet, ainsi que pour les séances à domicile.

Pour réserver en ligne, le formulaire de réservation est à compléter en suivant chaque étape. Le client choisit la prestation souhaitée, la durée ainsi que sa disponibilité. En fonction des critères définis, des créneaux horaires lui seront proposés. Si les créneaux ne sont pas proposés, c'est qu'ils ne sont plus disponibles. Le client finalise sa réservation en indiquant ses coordonnées.

La réservation sera considérée comme validée uniquement lors de la réception de l'email de validation envoyé par Resalib sur [muriel@reflexologie-bordeaux.fr](mailto:muriel@reflexologie-bordeaux.fr).

Afin d'organiser l'emploi du temps du cabinet, la réservation en ligne est ouverte jusqu'à 8 heures avant l'heure de la séance.

## **6.2. Conditions de modification et d'annulation d'une séance**

Le client a la possibilité de modifier gratuitement sa réservation jusqu'à 24h avant le rendez-vous par téléphone ou en ligne sur Resalib. Aucune modification dans les 24h avant la prestation ne sera réalisée, la séance sera considérée comme due (sauf justificatif de cas de force majeure). Une facturation sera émise pour toute réservation non annulée avant les 24h. Cette clause est également valable si le client ne se présente pas le jour de la séance.

## **6.3. Paiement**

Le paiement s'effectue en fin de séance au cabinet de réflexologie ou à domicile soit par espèces, par chèque ou par carte bancaire sur terminal SumUp.

## **6.4. Gestion des retards**

La prise de rendez-vous par Muriel Coppens Réflexologue est réalisée de façon à ne pas avoir de retard. Un temps est prévu entre chaque massage qui permet d'accueillir le client suivant dans les meilleures conditions possibles.

Il est demandé au client d'arriver à l'heure indiquée lors de la prise de rendez-vous. Si le client arrive en avance, le cabinet ne sera peut-être pas encore prêt, si le client arrive en retard, la séance sera écourtée pour ne pas faire attendre les clients suivants. Muriel Coppens Réflexologue se réserve le droit de refuser un client si son retard est trop important pour permettre la réalisation d'une séance de massage correcte et complète. La séance sera considérée comme due.

## **ARTICLE 7 – MODALITÉS SPÉCIFIQUES POUR LES FORFAITS**

Les forfaits ou cures sont nominatifs, non cessibles et ne donnent lieu à aucun remboursement ou extension de la durée de validité, sauf dans le cas où Muriel Coppens Réflexologue ne pourrait assurer la prestation (auquel cas leur durée de validité serait prolongée d'autant) ou pour raison médicale (sur justificatif).

Les forfaits sont valable 6mois à partir de la date d'achat.

## **ARTICLE 8 – ACHAT DE BONS CADEAUX**

### **8.1. L'achat de bons cadeaux**

L'achat de bons cadeaux s'effectue au cabinet ou sur le site internet reflexologie-bordeaux.fr où le paiement sera réalisé par carte bancaire.

L'achat de bons cadeaux au cabinet se fait uniquement sur rendez-vous ou à la fin d'une séance. Le client a le choix parmi toutes les formules présentes sur la carte des prestations. Un Bon cadeau sera remis au client ou envoyé par mail au format PDF. Le paiement se fera en espèces, par chèque ou par virement.

L'achat de bons cadeaux sur le site internet est disponible 24h/24. Pour commander, le client choisi le bon cadeau qu'il souhaite offrir, renseigne le nom et l'adresse mail du bénéficiaire, éventuellement un code PROMO et règle son achat. L'achat du bon cadeau n'est validé qu'après le paiement et le renseignement du nom du bénéficiaire.

Les bons cadeaux au format PDF sont envoyés dans les 24h maximum au courriel indiqué lors de la commande.

Un délai de rétractation de 14 jours ouvrables à compter de la réception du paiement du client est prévu sans justificatif ni pénalité.

Muriel Coppens Réflexologue procédera au remboursement des sommes versées par le client dans un délai maximum de 30 (trente) jours à compter de la réception de la demande de remboursement

### **8.2. Modalités des Bons-cadeaux**

Tous les bons cadeaux sont nominatifs et non cessibles.

Sauf indications contraires, les bons cadeaux ont une durée de validité de six mois à partir de la date d'achat. Ils ne donnent lieu à aucun remboursement ou extension de la durée de validité, sauf dans le cas où Muriel Coppens ne pourrait pas assurer la prestation ou pour raison médicale (sur justificatif).

La réservation s'effectue en ligne sur Resalib ou par téléphone.

Les modalités de modification ou d'annulation d'une réservation sont les mêmes que celles définies dans l'Article 6 des présentes CGV.

## ARTICLE 9 – TARIFS PRÉFÉRENTIELS

Les réductions consenties au titre d'une publicité s'appliquent sur le tarif normal et non sur le tarif promotionnel en cours. Elles sont valables selon les conditions des offres mises en place.

## ARTICLE 10 – PRESTATIONS NÉCESSITANT UN DEVIS PERSONNALISÉ (entreprises, événements)

Le devis est valable 30 (trente) jours à partir de la date d'émission de celui-ci.

Le devis et les CGV signés par le client valent pour accord et bon de commande. Le devis et les CGV signés doivent être accompagnés d'un versement de 30 (trente) % du montant total indiqué sur le devis. Le versement de cet acompte se fera par chèque ou virement bancaire.

Sauf délai de paiement supplémentaire convenu par accord entre les deux parties et figurant sur la facture, le solde du paiement s'effectue au comptant dans un délai maximal de 14 (quatorze) jours ouvrables suivant la date d'émission de la facture, par chèque ou virement bancaire. En cas de retard de paiement, une pénalité fixée à 15 (quinze) % du montant de la facture, par mois de retard entamé, est exigible sans qu'un rappel ne soit nécessaire, dès le jour suivant la date limite de règlement.

Toute demande de report ou d'annulation par le client devra parvenir à Muriel Coppens Réflexologue au moins 7 (sept) jours ouvrables avant la date fixée. À défaut, Muriel Coppens Réflexologue sera en droit de facturer, à titre d'indemnité, 50 (cinquante) % du montant total de la facture, avant déduction de l'acompte perçu.

Si l'annulation intervient dans les 3 (trois) jours ouvrables avant la date fixée, Muriel Coppens Réflexologue, sera en droit de facturer, à titre d'indemnité, 75 (soixante-quinze) % du montant total de la facture, avant déduction de l'acompte perçu.

En cas d'annulation sur place ou la veille, l'indemnité sera de 100 (cent) % du montant de la prestation prévue.

En cas d'annulation à l'initiative de Muriel Coppens Réflexologue et si aucune date de remplacement n'est convenue, celle-ci remboursera au client l'acompte perçu dans un délai maximal de 8 (huit) jours.

## ARTICLE 11 – INCAPACITÉ DE TRAVAIL

En cas d'incapacité physique temporaire, par suite de maladie ou d'accident de Muriel Coppens, Muriel Coppens se réserve le droit de programmer de nouvelles dates d'interventions en concertation avec le client. En cas d'incapacité physique permanente de la praticienne, tout type de contrat ou d'engagement avec les clients de Muriel Coppens Réflexologue seront résiliés de plein droit sans qu'il ne puisse être réclamé à Muriel Coppens Réflexologue une indemnité compensatrice. Les acomptes perçus seront restitués au client dans un délai maximal de 8 (huit) jours suivant la résiliation du contrat.

## **ARTICLE 12 – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

Les présentes CGV sont soumises à la législation française. En cas de litiges, les parties s'engagent à rechercher une solution à l'amiable avant toute action judiciaire. À défaut, tout différend survenant avec un client sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Bordeaux.

## **ARTICLE 13 – DONNÉES PERSONNELLES**

Voir la Politique de confidentialité

## **ARTICLE 14 – MEDIATEUR**

Le client est informé de la possibilité de recourir à la médiation de la consommation pour les différends qui viendraient à se produire à propos de la vente de prestations de Muriel Coppens Réflexologue.

Conformément à l'ordonnance du 20 août 2015 et au décret d'application du 30 octobre 2015, le client peut saisir le CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice - pour régler de manière amiable par médiation tout différent ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article du code de la consommation.

Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels la demande est manifestement infondée ou abusive, ou a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou si le client a fait sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de Muriel Coppens Réflexologue ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur ou si le client ne prouve pas avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de Muriel Coppens Réflexologue par une réclamation écrite.



Pour soumettre son litige auprès du médiateur, le client peut remplir le formulaire du CM2C sur <https://www.cm2c.net/> ou envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé au CM2C, 49 rue de Ponthier, 75008 PARIS.

## **ARTICLE 15 – RESPONSABILITÉ CIVILE ET PROFESSIONNELLE**

Il est précisé que la responsabilité de Muriel Coppens Réflexologue ne saurait être engagée en cas de dommages liés à la négligence d'un client, en particulier s'il n'a pas révélé à Muriel Coppens l'existence de contre-indications l'affectant, que ce soit lors de l'entretien de la première séance visant à l'alerter des contre-indications applicables, ou des rendez-vous ultérieurs en cas de modifications de son état de santé personnel – Voir toutes les contre-indications à l'Article 4.

Date d'entrée en vigueur 20.04.2023