

# **Conditions Générales de vente de Amélie HORMIERE EI (CGV)**

Mise à Jour : décembre 2022

*Toute prise de RDV avec Amélie HORMIERE suppose la lecture préalable des présentes conditions générales.*

*En conséquence, le Client reconnaît être parfaitement informé des conditions générales de ventes au moment de la réservation de sa consultation.*

Amélie HORMIERE, en sa qualité d'auto-entrepreneur de la micro-entreprise, dont l'activité principale est la naturopathie, SIRET : 82487894600022 établie au 6 rue Marcel Sembat, exploite le site internet « [www.naturopathie.hormiere.fr](http://www.naturopathie.hormiere.fr) ».

## **I DISPOSITIONS GENERALES**

**1.1** - Les présentes conditions générales régissent les réservations de consultation directement auprès de Amélie HORMIERE (ci-après la ou les « Réservation(s) ») effectuées par le Client (ci-après le « Client ») par téléphone au 06 49 73 36 42, par mail au [contact-naturo@hormiere.fr](mailto:contact-naturo@hormiere.fr), via la plateforme Crenolib ou tout autre moyen de contact (réseaux sociaux, Messenger...).

**1.2** - Amélie HORMIERE se réserve le droit de modifier les Conditions et les tarifs (ci-après les « Tarifs ») à tout moment. En tout état de cause, le rapport contractuel qui lie Amélie HORMIERE au Client est soumis aux Conditions et aux Tarifs en vigueur au jour de la réservation.

**1.3** - Les présentes Conditions sont applicables aux Réservations effectuées par le Client, personne physique majeure, mineure avec accord du responsable légal ou personne morale.

**1.4** - En procédant au règlement de votre Réservation, vous adhérez sans réserve aux présentes Conditions.

## **II REMBOURSEMENT DES PRESTATIONS DE AMÉLIE HORMIERE**

**2.1** - Rappel : Amélie HORMIERE n'est ni médecin, ni guérisseur. Elle n'établit pas de diagnostic, si vous suivez un traitement médical, seul votre médecin traitant est habilité à le modifier ou le supprimer.

**2.2** - Certaines mutuelles proposent des forfaits annuels, afin de rembourser les séances des médecines complémentaires telles que la naturopathie. Cependant le remboursement n'est pas pris en charge par la sécurité sociale. Suite à votre séance, Amélie HORMIERE vous fournit une facture pour demander un remboursement auprès de votre mutuelle. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour la confirmation de cette prise en charge.

## **III CONSULTATIONS À DISTANCE**

**3.1** - Pour bénéficier d'une consultation à distance (par internet ou soin à distance), le Client doit disposer d'un accès internet pour la prise de rendez-vous et le Règlement en ligne et être joignable aux dates et heures convenues.

**3.2** - Le Client, lors de la réservation de sa consultation, s'engage à fournir toutes les informations requises pour valider son inscription. Il veillera tout particulièrement à s'assurer que les identifiants de messagerie instantanées, de téléphone et adresse e-mail fournies sont exacts et accessibles au moment du rendez-vous. En cas d'erreur sur les informations fournis, aucun remboursement ou avoir ne pourra être exigé par l'utilisateur.

## **IV FONCTIONNEMENT DES CONSULTATIONS AU CABINET OU A DISTANCE**

**4.1** - Amélie HORMIERE s'engage à contacter le Client ou à être présente au cabinet aux dates et heures convenues, pour la consultation.

**4.2** - Le Client et Amélie HORMIERE s'engagent donc mutuellement à être présents et disponibles à la date et à l'heure du rendez-vous.

**4.3** - Que ce soit une consultation en présentiel ou via internet, en cas de retard sur l'horaire fixé

du fait du Client, Amélie HORMIERE tentera de recontacter ou attendra le Client jusqu'à 15 minutes après le début initialement prévu. La consultation pourra alors se faire, mais sans rattrapage du temps perdu.

Au-delà de 15 minutes de retard, le rendez-vous sera considéré comme manqué du fait du Client et aucun échange ou remboursement de la consultation pré-payée lors d'une consultation en ligne ne sera effectué. En cas d'abus d'annulation, Amélie HORMIERE se réserve le droit de demander tout ou partie du tarif de la consultation.

## **V ANNULATION DE LA CONSULTATION AU CABINET**

**5.1** - En cas d'impossibilité d'assurer le rendez-vous à l'heure convenue, le Client doit avertir Amélie HORMIERE , par téléphone au 06 49 73 36 42 de l'annulation de son rendez-vous 48 heures minimum à l'avance, afin d'obtenir un nouveau rendez-vous.

**5.2** - Dans le cas d'un délai inférieur à 24 heures ou à l'absence d'un message d'annulation de la part du Client, le rendez-vous manqué est considéré comme dû et aucun remboursement ou échange ne pourra être exigé. Au-delà d'une première annulation moins de 24h avant, Amélie HORMIERE se réserve le droit de demander tout ou partie du tarif de la consultation prévue.

**5.3** - Amélie HORMIERE s'engage à n'annuler les consultations prévues qu'en cas de force majeure, et à faire son possible pour proposer un autre RDV au Client sous des délais les plus courts possibles.

## **VI DROIT DE RETRACTATION POUR L'ANNULATION D'UNE CONSULTATION**

**6.1** - S'agissant d'une consultation à distance (via internet), le code de la consommation (loi Hamon n° 2014-344 du 17 mars 2014/ Art L.121-21) prévoit un délai de rétractation de 15 jours à compter de la conclusion du contrat.

**6.2** - Si la réservation a lieu dans un délai inférieur à 15 jours, Amélie HORMIERE considère qu'il s'agit d'une exécution anticipée et que le Client renonce de lui-même à son droit de rétractation. Dans ce cas, ou si la réservation est annulée dans un délai inférieur à 14 jours, Amélie HORMIERE ne sera pas tenue de procéder au remboursement de la consultation pré-payée, si le Client décide de l'annuler de son propre chef.

**6.3** - Si la consultation est prévue dans un délai supérieur ou égal à 15 jours, le Client bénéficie pleinement de son droit de rétractation. Il en informera expressément Amélie HORMIERE, dans un courriel et un accusé de réception lui sera adressé sans délai.

## **VII DEONTOLOGIE - CONFIDENTIALITE**

**7.1** - La consultation en ligne ou en cabinet répond aux usages de toutes consultations traditionnelles et respecte la confidentialité la plus parfaite des échanges.

**7.2** - En outre, Amélie HORMIERE est soumise à une obligation de moyen et non de résultat.

**7.3** - Toute communication à caractère inappropriée- notamment injurieuse, raciste, pornographique ou obscène du Client pourra faire l'objet d'une interruption immédiate de la consultation en cours, sans possible remboursement.

**7.4** - Les données collectées sont conservées sous clef jusqu'à 5 ans après le dernier RDV au domicile d'Amélie HORMIERE pour le format papier, et sur clef USB non connectée à un serveur en ligne pour les documents numériques.

## **VIII TARIFS ET PAIEMENT**

**8.1** - Les tarifs sont exprimés en Euros, et peuvent varier en fonction du nombre de participants et du lieu de la prestation retenus par le Client.

**8.2** - Les tarifs sont disponibles sur le site internet dans la partie TARIFS des prestations de Amélie HORMIERE. Les prix sont fixés par Amélie HORMIERE.

**8.3** - Amélie HORMIERE se réserve le droit de réviser, à tout moment et sans préavis, les tarifs. Sachant que le prix facturé au Client sera celui en vigueur au jour où la réservation aura été effectuée.

**8.4** - Le paiement de la consultation, lorsqu'elle est prévue par internet, s'effectue à l'avance, lors

de la réservation de celle-ci et ne sera prise en compte qu'une fois le paiement réceptionné par virement bancaire (plateforme Stripe). Une facture sera envoyée par e-mail au Client à l'issue de la bonne réception du paiement.

**8.5** - Les consultations sur place, au cabinet (6 rue Marcel Sembat, Couëron) sont payables en espèces ou par chèque bancaire. Amélie HORMIERE se réserve le droit de demander une pièce d'identité pour tout paiement effectué par chèque bancaire.

**8.6** - Tous les paiements effectués doivent avoir été reçus au plus tard le jour de la prestation. Sauf disposition particulière concernant les réservations de groupes (ci-après).

## **IX CONDITIONS PARTICULIERES DES RÉSERVATIONS GROUPES**

**9.1** - Si le Client souhaite effectuer une Réservation de Groupes, pour participer aux ateliers ou conférences collectives, nous vous invitons à contacter directement Amélie HORMIERE, soit par mail à l'adresse [contact-naturo@hormiere.fr](mailto:contact-naturo@hormiere.fr), soit par téléphone ou autres messageries précitées.

**9.2** - Amélie HORMIERE se réserve le droit d'annuler des prestations de groupe dans le cas où le nombre d'inscrit serait insuffisant (< 2).

**9.3** - Le règlement des prestations de groupe sera à réaliser le jour de la réalisation de la prestation.

## **X FORFAITS**

**10.1** - Les forfaits sont réservables via Crenolib (paiement par prélèvement mensuel) ou par accord entre Amélie HORMIERE et le Client.

**10.2** - Dans le cas de forfait réservés directement au Cabinet, le règlement total du forfait sera à effectuer totalement dès la première prestation de ce forfait (règlement en plusieurs fois possible, modalités à convenir entre Amélie HORMIERE et le Client dès le début).

**10.3** - Le Client s'engage à utiliser son forfait dans des délais raisonnables et préconisés par Amélie HORMIERE (<1 an).

**10.4** - Tout forfait commandé et réglé est considéré comme un engagement entre Amélie HORMIERE et le Client, et ne pourra faire l'objet d'une annulation ou d'un remboursement, sauf si Amélie HORMIERE n'est plus en mesure d'effectuer les prestations dans un délai raisonnable (cas de force majeure).

## **XI CHEQUES CADEAUX**

**11.1** - Amélie HORMIERE propose à la vente des chèques cadeaux (prestations individuelles, collectives ou montant défini).

**11.2** - Les chèques cadeaux sont réservables à tout moment, et seront fournis contre règlement instantanés ou après réception d'un virement bancaire.

**11.3** - Les chèques cadeaux ont une validité de 6 mois (arrondi au 30 ou 31 du 6<sup>ème</sup> mois), et ne pourront être ni échangés ni remboursés passés ce délai.

**11.4** - Amélie HORMIERE s'engage à réaliser les prestations offertes par les chèques cadeaux, mais ne peut être tenue pour responsable d'un manque de place disponible si le bénéficiaire du chèque cadeau attend le dernier moment pour réserver sa prestation.

## **XII DONNEES PERSONNELLES**

**12.1** - Les informations communiquées à Amélie HORMIERE (nom, prénom, téléphone, mail) étant indispensables pour le traitement de la réservation et de la facturation de la consultation, leur absence entraîne la non prise en compte de la réservation de la consultation.

**12.2** - Lors de la réservation pour une consultation par téléphone, au 06 49 73 36 42, le Client

s'engage à fournir des informations sincères et véritables le concernant.

**12.3** - Conformément à l'article 34 de la loi du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit individuel d'accès, de modification et de suppression des informations le concernant, droit qui pourra être exercé en adressant un courriel à [contact-naturo@hormiere.fr](mailto:contact-naturo@hormiere.fr).

### **XIII MODIFICATIONS**

**13.1** - Amélie HORMIERE se réserve le droit de modifier ses conditions générales sans préavis, ni délais.

**13.2** - Le Client est donc invité à les consulter lors de son accès au site. Les modifications effectuées seront applicables à toute demande de consultation postérieurement à celles-ci.

### **XIV LITIGE**

**14.1** - Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de consommation, un dispositif de médiation est proposé.

**14.2** - Entité de médiation : CNPM MEDIATION CONSOMMATION - 27, avenue de la Libération - 42400 Saint-Chamond - Téléphone : +33 (0)9 88 30 27 72

En cas de litige, vous pouvez les contacter sur le site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu>.

### **XIV LEXIQUE**

Le Client : tout utilisateur souhaitant faire une réservation pour une consultation auprès de Amélie HORMIERE