

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

## **Préambule**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations de services conclues par :

- l'entreprise individuelle Anna BERNARD
- située 13 allée de la Gatine 86000 POITIERS
- adresse mail : [abb.sophrologie@gmail.com](mailto:abb.sophrologie@gmail.com)
- téléphone : 07.84.71.02.91.

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

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

- Pour les particuliers, je propose des séances individuelles et collectives de sophrologie dynamique.
- Pour les entreprises, associations, collectivités, je propose des séances collectives de sophrologie dynamique ainsi que des ateliers thématiques selon la demande (comme par exemple un atelier « sophrologie dynamique et gestion du stress »).

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 ;
- 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 assujetti 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 ont une durée de validité d'un mois.

### **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 13 allée de la Gatine 86000 POITIERS :

- Pour les particuliers, la prestation est réalisée lors du rendez-vous préalablement convenu entre les deux parties.
- Pour les entreprises, associations, collectivités, le délai de réalisation de la prestation

est mentionné au moment de la réalisation du devis, en fonction des besoins de chaque structure

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. - 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**

En cas d'annulation de la commande par l'acheteur (Seulement pour les entreprises, associations, collectivités), après acceptation du vendeur, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, un pourcentage de 20 % du montant du devis ou de la commande

sera acquise au vendeur, 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.

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

## **Article 9. - Paiement**

### **9.1 Paiement pour les particuliers**

Pour les particuliers : tout paiement s'effectue soit par chèque, soit en espèces.

Pour les particuliers en séance individuelle : Paiement comptant au jour de la réalisation de la prestation

Pour les particuliers en séances collectives sur l'année scolaire : le paiement « à la séance » s'effectue le jour de la réalisation de la prestation. Pour le paiement « au trimestre », le paiement s'effectue à la 1ère séance de chaque trimestre. Le paiement « au trimestre » peut être échelonné en 3 fois. Dans ce cas les 3 chèques seront établis à la 1ère séance du trimestre et encaissés de façon échelonné selon l'échéancier établi entre les 2 parties et noté sur la facture. Pour les clients ayant payé au trimestre : en cas d'annulation d'une séance du fait du client aucun remboursement ne pourra être exigé. En cas d'annulation d'une séance du fait d'Anna Bernard, le remboursement de la séance annulée sera effectué par chèque.

Pour les séances collectives sur l'année scolaire la 1ère séance « découverte » est offerte. Cette séance offerte s'adresse aux personnes n'ayant encore jamais participé aux séances collectives sur l'année scolaire d'Anna Bernard.

Pour les particuliers en séances collectives à 2 personnes : le paiement « à la séance » s'effectue le jour de réalisation de la prestation. Pour le « forfait 10 séances », le paiement s'effectue lors de la première séance collective à 2. Le paiement du « forfait 10 séances » peut être échelonné en 2 ou 3 fois, selon l'échéancier établis par les 2 parties lors du paiement. Dans ce cas les 2 ou 3 chèques seront établis lors de la 1ère séance et encaissés selon l'échéancier prévu et noté sur la facture.

Les tarifs en vigueur des séances sont indiqués sur mon site internet [abb.sophrologie86.com](http://abb.sophrologie86.com) et affichés à mon cabinet. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer. En séance individuelle, pour les nouveaux clients, le tarif appliqué sera celui en vigueur lors du 1er rendez-vous. Pour les anciens clients, le tarif de la séance individuelle restera celui appliqué lors de 1er rendez-vous, sans prise en compte de la dernière modification, tant que le délai entre deux rendez-vous ne dépasse pas 6 mois.

Pour les séances collectives les tarifs appliqués sont ceux en vigueur le jour du paiement.

### **9.2 Paiement pour les entreprises**

Pour les entreprises : tout paiement s'effectue soit par chèque soit par virement bancaire.

9.3 De manière générale, toute facture non réglée à son échéance portera, de plein droit et

sans mise ne 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 encasement 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 remise à l'acheteur.

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

Anna BERNARD 13 allée de la Gatine 86000 POITIERS est garant 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 de 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. - Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de Anna BERNARD, seul 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 12. - 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 13 allée de la

Gatine 86000 POITIERS.

#### **Article 13. - 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 14. - 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-Consommation, 23 rue Terrenoire, 42100 SAINT-ETIENNE, <https://cnpm-mediation-consommation.eu>