CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Accompagnements en naturopathie et énergétique • À domicile, en visioconférence ou en forêt

www.priscilla-mendes-naturopathe.fr • Révision du 19 novembre 2026

1. Identification de la prestataire

Priscilla MENDES – Entrepreneure individuelle (EI), sous le régime de la micro-entreprise.
Activité : naturopathie, accompagnement en hygiène de vie et bien-être, séances énergétiques.

SIREN : 851 517 243 • **SIRET :** 851 517 243 00040

Domiciliation professionnelle : 8 chemin du Treytin, 33850 Léognan, France

Contact : 06 24 97 35 59 • priscilla.mendes.33@gmail.com

2. Objet des prestations

Les présentes conditions s'appliquent aux prestations de services proposées à des clientes et clients particuliers : premier accompagnement en naturopathie, séances de suivi, accompagnements énergétiques et, le cas échéant, autres ateliers ou prestations expressément présentés.

Les séances peuvent être réalisées au domicile de la cliente, en visioconférence ou en forêt, selon la prestation choisie, le lieu convenu et les possibilités d'organisation.

L'appel découverte de 20 minutes est gratuit et ne constitue pas, à lui seul, une réservation payante.

Ces accompagnements relèvent du bien-être et de l'hygiène de vie. Ils ne constituent ni un diagnostic, ni une prescription, ni un traitement médical et ne remplacent pas une prise en charge par un professionnel de santé. Aucun résultat déterminé ne peut être garanti.

Accompagnement de personnes mineures : la réservation est effectuée par un parent ou un représentant légal habilité, responsable des échanges contractuels et du règlement. La première séance débute en présence d'un parent ou représentant légal ; sa présence pendant la suite de l'entretien et les séances ultérieures est convenue avec le mineur et son représentant légal. En cas d'absence du parent pendant une séance, celle-ci est organisée avec son accord préalable et il demeure joignable. L'enfant ou l'adolescent est associé aux décisions selon son âge et sa maturité. Les informations relatives à sa santé font l'objet des garanties spécifiques décrites dans la politique de confidentialité.

3. Durées, tarifs et frais éventuels

Les durées habituelles sont : 2 h pour un premier accompagnement en naturopathie ; 1 h 15 pour une séance de suivi ; 1 h pour une séance énergétique. La durée et le prix exacts de toute autre prestation sont précisés avant la réservation.

Les prix totaux à payer sont ceux affichés sur la page Réservations du site et confirmés avant chaque rendez-vous : 110 € pour le premier accompagnement en naturopathie (2 h), 65 € pour une séance de suivi (1 h 15) ou un accompagnement énergétique (1 h). Ces montants constituent les prix totaux annoncés aux clientes, sous réserve d'une modification tarifaire communiquée avant toute nouvelle réservation.

Aucun frais de déplacement supplémentaire n'est facturé dans les communes d'intervention annoncées sur le site. Si une intervention exceptionnelle hors de cette zone est acceptée, tout supplément éventuel est annoncé et accepté avant la confirmation du rendez-vous. Aucun frais non annoncé n'est facturé.

4. Réservation et confirmation

Les rendez-vous peuvent être convenus à l'issue d'un appel découverte, par téléphone, par e-mail ou directement au moyen des outils de réservation proposés sur le site.

La réservation devient définitive après accord sur la prestation, son prix, sa date, son horaire et sa modalité, puis confirmation du rendez-vous, notamment par e-mail via Wix. La confirmation précise la durée et le prix de la séance.

Un rendez-vous de suivi peut également être convenu à la fin d'une séance, puis enregistré dans Wix. Lorsqu'il est conclu en présence physique des parties au domicile de la cliente ou dans un autre lieu extérieur, il peut constituer un contrat hors établissement, même si la confirmation Wix est envoyée ultérieurement. Les informations, formalités et délais protecteurs applicables à cette catégorie de contrat sont alors respectés. Les rendez-vous conclus exclusivement par téléphone, e-mail, SMS ou visioconférence peuvent relever des contrats à distance, sous réserve des situations légalement assimilées à des contrats hors établissement.

Les présentes CGV, les informations relatives à la rétractation et le formulaire type sont communiqués avant la conclusion du contrat. Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, une confirmation contractuelle est adressée sur un support durable (par exemple un e-mail), dans les conditions prévues par la loi.

5. Modalités de paiement

Le règlement est demandé à l'issue de la séance. Aucun acompte n'est exigé lors de la réservation. Lorsque le contrat est conclu hors établissement (par exemple directement au domicile de la cliente), les règles légales particulières s'appliquent : aucun paiement n'est reçu avant l'expiration du délai de sept jours suivant la conclusion du contrat, sauf exception prévue par la loi. Cette restriction n'est pas applicable du seul fait qu'une séance réalisée à domicile a été réservée et conclue auparavant à distance.

Les paiements peuvent être effectués en espèces, par virement bancaire sur le compte professionnel géré via Indy ou par carte bancaire au moyen d'un terminal SumUp. Une facture est établie et remise conformément aux règles applicables.

6. Annulation, report et rendez-vous non honoré

Toute annulation ou demande de report doit être signalée dès que possible et, en principe, au moins 48 heures avant le début de la séance. Une annulation ou un report communiqué dans ce délai ne donne lieu à aucune indemnité.

En dehors de l'exercice valable du droit légal de rétractation, en cas d'annulation à moins de 48 heures ou d'absence sans prévenir, une indemnité d'annulation sera demandée pour compenser l'immobilisation du créneau, les difficultés de réorganisation et, le cas échéant, les déplacements prévus. Son montant est fixé à 100 % du prix de la prestation réservée (soit 110 € pour une première séance de naturopathie à 110 €, et 65 € pour une séance de suivi ou énergétique à 65 €). Pour toute autre prestation, cette indemnité de 100 % est communiquée avant la réservation avec le tarif correspondant. Cette indemnité ne saurait être appliquée lorsqu'elle serait manifestement disproportionnée au préjudice subi.

Si le créneau libéré est finalement repris par une autre personne, aucune indemnité d'annulation n'est due. Si une indemnité a déjà été versée, elle est remboursée dans ce cas.

En cas d'empêchement, une séance en visioconférence au même horaire peut être proposée sans supplément, si la nature de l'accompagnement le permet et avec l'accord des deux parties. Aucune indemnité n'est demandée en cas de force majeure ou d'événement grave et imprévisible dûment justifié (par exemple hospitalisation d'urgence, décès d'un proche ou évacuation imposée par les autorités). Le droit légal de rétractation demeure prioritaire sur cette clause. Un justificatif proportionné peut être demandé sans exiger de détails médicaux.

Si l'annulation vient de la prestataire, un report est proposé sans frais. Si aucune nouvelle date ne convient, aucun prix n'est dû pour la séance non réalisée. Les droits éventuels de la cliente ou du client à réparation d'un préjudice légalement indemnisable restent préservés.

7. Droit légal de rétractation

Lorsqu'un contrat est conclu à distance (notamment en ligne ou par téléphone) ou hors établissement, la cliente ou le client dispose en principe d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans justification. Les éventuelles exceptions sont strictement celles prévues par la loi.

La rétractation peut être notifiée par e-mail à priscilla.mendes.33@gmail.com, au moyen du formulaire type joint en annexe, ou par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté transmise avant l'expiration du délai. Pour les contrats conclus au moyen d'une interface en ligne, une fonctionnalité de rétractation en ligne doit également être mise à disposition lorsqu'elle est légalement requise. Les règles légales de rétractation prévalent sur l'indemnité d'annulation à 48 heures.

La cliente ou le client qui souhaite une prestation avant l'expiration des 14 jours en fait la demande expresse au préalable. En cas de rétractation après le début d'exécution, la somme éventuellement due correspond à la part du service effectivement fournie jusqu'à la notification de rétractation, selon les conditions légales. Une séance non commencée ne peut pas être facturée au seul motif que cette demande d'exécution anticipée a été formulée.

Lorsque la prestation a été entièrement exécutée avant la fin du délai de 14 jours, le droit de rétractation est perdu uniquement si l'exécution a commencé avec l'accord préalable et exprès de la personne et si celle-ci a reconnu qu'elle perdrait ce droit après exécution complète.

Lorsqu'une rétractation valable ouvre droit à un remboursement, il intervient dans les délais et conditions prévus par le Code de la consommation.

8. Séances programmées sous 14 jours

Lorsqu'une séance est prévue avant la fin du délai de 14 jours suivant la conclusion du contrat, une demande expresse d'exécution anticipée et une reconnaissance distincte de la perte du droit de rétractation après exécution complète sont

recueillies avant la séance. Elles sont séparées du consentement aux données de santé ; leur preuve est conservée. Pour un contrat conclu hors établissement, la demande expresse est recueillie sur papier ou sur support durable.

Cette demande n'entraîne pas la perte immédiate du droit de rétractation avant l'exécution complète. Les conditions figurent à l'article 7 et le modèle de déclaration en annexe.

9. Déroulement pratique, report et conditions extérieures

Pour les séances à domicile, la cliente communique les informations pratiques nécessaires à l'accès au lieu convenu. Pour les visioconférences, chacune des parties veille à disposer d'un équipement et d'une connexion adaptés.

Pour les séances en forêt, les conditions météorologiques et de sécurité peuvent nécessiter un changement de lieu, un report ou une visioconférence, avec l'accord de la cliente. Aucun changement de modalité n'est imposé unilatéralement.

10. Données personnelles

Les données personnelles nécessaires aux réservations, au suivi et à la facturation sont traitées dans les conditions décrites dans la politique de confidentialité accessible depuis le pied de page du site. Les données de santé font l'objet d'un dispositif de confidentialité et de consentement distinct.

11. Réclamation et médiation de la consommation

En cas de difficulté, la cliente est invitée à adresser une réclamation écrite à Priscilla MENDES par e-mail à priscilla.mendes.33@gmail.com afin de rechercher une solution amiable.

Si le litige n'est pas résolu après cette réclamation, la cliente ou le client peut recourir gratuitement, dans les conditions légales, au médiateur de la consommation auquel l'entreprise adhère :

MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT (MED CONSO DEV) : https://www.medconsodev.eu

Centre d'Affaires Stéphanois, Immeuble l'Horizon, Esplanade de France, 3 rue J. Constant Milleret, 42000 Saint-Étienne, France.

12. Droit applicable et mise à jour

Les présentes CGV sont régies par le droit français, sans préjudice des dispositions impératives protectrices des consommateurs. En cas de différend persistant, les juridictions compétentes sont celles déterminées par la loi.

La version applicable est celle portée à la connaissance de la cliente ou du client et acceptée lors de la conclusion du contrat. Une actualisation ultérieure des CGV ne modifie pas rétroactivement les conditions d'une réservation confirmée.

ANNEXE 1 – FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À compléter et envoyer seulement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat pour lequel le droit légal de rétractation est applicable. Vous pouvez aussi transmettre toute déclaration claire exprimant votre décision.

À l'attention de : Priscilla MENDES EI, 8 chemin du Treytin, 33850 Léognan, France

E-mail : priscilla.mendes.33@gmail.com

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

Prestation concernée : .....

Commandée / réservée le : .....

Nom de la cliente / du client : .....

Adresse de la cliente / du client : .....

Date : ..... Signature (uniquement en cas d'envoi papier) : .....

ANNEXE 2 – DEMANDE D'EXÉCUTION ANTICIPÉE (MODÈLE)

À utiliser si la date de séance est fixée avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours. Cet accord doit être obtenu avant le début de la séance ; il ne remplace ni le formulaire de rétractation ni le consentement aux données de santé.

Prestation : ..... Date et heure de séance : .....

☐ Je demande expressément que la prestation commence à la date prévue, avant l'expiration de mon délai légal de rétractation de 14 jours.

☐ Je reconnais avoir été informé(e) que je perdrai mon droit de rétractation une fois la prestation entièrement exécutée, si les conditions légales sont réunies.

Identité : ..... Date de validation : .....