

# Conditions Générales de Vente

## 1- Généralités

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations de services (ci-après "la Prestation" ou "les Prestations") proposées par « Lucie HAUTIER », auto-entreprise dénommée ci-dessous « Shiatsu Être & Sens » immatriculée par Lucie HAUTIER sous le numéro SIRET 89258748600010, et ce, à l'ensemble de ses clients, quel que soit leur statut ou qualité.

En conséquence, la passation d'une commande par un client pour la réalisation d'une prestation proposée soit au cabinet, soit par téléphone soit sur le site internet emporte l'adhésion de ces derniers et leur acceptation, sans réserve, aux présentes CGV sauf accord particulier préalablement convenu par écrit entre les parties. La vente ne sera parfaite qu'après l'acceptation expresse par tout moyen écrit de la commande par « Shiatsu Être & Sens ».

« Shiatsu Être & Sens » se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV, étant précisé que les modifications seront applicables aux seules commandes passées en suite de l'entrée en vigueur desdites modifications. Tout autre document que les présentes CGV, notamment les publicités, prospectus, flyers...n'a qu'une valeur informative de l'activité proposée par « Shiatsu Être & Sens » et est non contractuel.

## 2- Définitions

Les prestations proposées sont celles qui figurent sur le site internet et au cabinet, à savoir

Les prestations de séances individuelles de shiatsu, à la séance, ou en forfait

Les prestations de séances individuelles de ventouses, à la séance ou en forfait

Les cartes cadeaux pour ces mêmes prestations de séances individuelles

Les ateliers découvertes

Le client est la personne qui réserve une séance ou une place en atelier découverte ou qui achète une carte-cadeau ou un produit chez « Shiatsu Être & Sens »

Le bénéficiaire est la personne qui reçoit une carte-cadeau « Shiatsu Être & Sens »

## 3- Caractéristiques générales des prestations

La finalité de l'activité de « Shiatsu Être & Sens » est exclusivement le bien-être de la personne. Conformément à la législation en vigueur, le shiatsu et les séances énergétiques pratiqués par Lucie HAUTIER, en l'absence de diagnostic et de traitement thérapeutique, ne s'apparentent en rien à toute pratique médicale ou thérapeutique, ni à la pratique de la Masso-kinésithérapie. Il s'agit de différentes techniques issues de la Médecine Traditionnelle Chinoise. Sont également exclues de l'activité de « Shiatsu Être & Sens », toutes prestations à caractère érotique ou sexuel.

Tout comportement déplacé envers Lucie HAUTIER pourra faire l'objet de poursuite judiciaire.

Les Prestations proposées par « Shiatsu Être & Sens » sont disponibles sur le site internet [www.shiatsu-etreesens.fr](http://www.shiatsu-etreesens.fr) Lucie HAUTIER se réserve la possibilité d'y apporter à tout moment, les améliorations et les modifications qu'elle jugerait utiles sans être tenue cependant de les apporter aux Prestations déjà effectuées, ou en cours de commande.

## 4- Conditions de réalisation des prestations

« Shiatsu Être & Sens » n'intervient que sur rendez-vous, aux différents cabinets mentionnés sur le site internet. « Shiatsu Être & Sens » peut intervenir – en proposant les mêmes prestations ou des prestations équivalentes ou adaptées – au domicile du client, en milieu professionnel, en milieu scolaire ou de loisirs, en établissements de santé (hôpitaux, cliniques, maisons de retraite...), ou dans tous lieux recevant du public (cadres évènementiels, salons, congrès...), pour un minimum de 1h30 de présence à domicile ou sur acceptation d'un devis par le client. Dans ce cas, le client s'engage à mettre à disposition de « Shiatsu Être & Sens » un espace (minimum 5 m2 en cas d'intervention en massage assis et 10 m2 dans les autres cas) dont les conditions d'hygiène, de calme et de sécurité sont compatibles avec la réalisation des Prestations décidées d'un commun accord entre le client et « Shiatsu Être & Sens ».

Les prestations sont proposées du lundi au samedi selon les horaires indiqués sur le site internet. Lucie Hautier se donne le droit de modifier les horaires à tout moment.

La prise de rendez-vous se fera par téléphone, par mail ou par formulaire de contact. Toutes les coordonnées nécessaires à la prise de rendez-vous sont disponibles sur le site internet.

La durée des prestations indiquée sur le site internet sont données à titre indicatif uniquement. Le temps peut varier de + ou – 5 minutes.

Lors des prestations, « Shiatsu Être & Sens » met à la disposition du client tout le matériel professionnel nécessaire (futon, table ou chaise de massage, linge de protection, serviettes, huiles...). La séance commence par un questionnaire qui permettra ensemble de faire le point sur la condition et les besoins du client. Le soin se déroule habillé sauf dans le cas d'un massage à l'huile, des ventouses ou de la moxa, ou il sera demandé au client de découvrir certaines parties de sa peau. Dans tous les cas, il ne sera jamais demandé au client de se dénuder entièrement. Le confort et la pudeur du client seront assurés par un jeu de draps et de serviettes.

A la fin du soin, un temps sera laissé au client pour qu'il se relève tranquillement et qu'il revêtisse le cas échéant les pièces de vêtement qu'il aura dû ôter. Un point sera fait sur le ressenti mutuel et quelques conseils seront éventuellement prodigués. Les séances comprennent la prise en charge, l'installation, le soin et le débrief de fin.

Les séances énergétiques n'ont aucun caractère médical, ni para-médical et ne remplacent pas une consultation avec un médecin, ni un traitement médical. Il ne sera pas demandé au client d'arrêter un traitement médical ou d'en changer sans l'avis de son médecin prescripteur.

## 5- Les contres-indications aux prestations proposées

Chaque client devra se conformer aux conseils et aux recommandations de Lucie Hautier notamment au niveau des contre-indications aux prestations proposées, selon le client et la méthode utilisée.

Le client s'engage à informer « Shiatsu Être & Sens » de tout ce qui peut constituer une contre-indication éventuelle, au moment du bilan énergétique effectué en début de séance.

La grossesse, n'est pas une contre-indication à la pratique du shiatsu ou des actes énergétiques; il est toutefois recommandé à la cliente d'en informer « Shiatsu Être & Sens » lors de la prise de rendez-vous.

Pour s'assurer que son client est apte à recevoir les prestations, Lucie HAUTIER établira un bilan énergétique en début de séance et invitera le client à l'informer de son état de santé afin de mesurer les précautions éventuelles à la pratique du shiatsu ou des pratiques énergétiques. Le client attestera également qu'il n'a rien à déclarer sur son état de santé qui ne serait pas compatible avec la réalisation des prestations sans avis médical et déclare informer au préalable « Shiatsu Être & Sens » de tous changements sur son état de santé lors des rendez-vous suivants.

En conséquence, « Shiatsu Être & Sens » 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 prestation sur sa personne sans avis médical préalable.

De même, les soins sont proposés aux personnes majeures, ou mineures en présence d'un représentant légal ou titulaires d'une autorisation de son représentant légal.

## **6- Conditions financières**

Les tarifs des prestations proposées. Sont indiquées en euros.

« Shiatsu Être & Sens » n'est pas soumis 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 sont donc indiqués sans TVA. Dans l'hypothèse où « Shiatsu Être & Sens » deviendrait soumis 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.

« Shiatsu Être & Sens » 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.

## **7- Frais de déplacement**

En dehors de ses lieux habituels d'intervention (cabinets), « Shiatsu Être & Sens » peut intervenir à l'extérieur. Les frais de déplacement sont alors facturés, en sus des prix indiqués sur le site internet, sur la base de 10€ pour un trajet Aller jusqu'à 10km (soit 20km Aller-Retour). Au-delà, le tarif de déplacement sera étudié avec le client.

Des déplacements ponctuels à travers la France sont également possibles, sur demande particulière.

## **8- Prise de rendez-vous ou annulation**

### **8-1- La prise de rendez-vous :**

Elle s'effectue par téléphone ou par mail. Toutes les coordonnées nécessaires à la prise de rendez-vous sont disponibles sur le site internet [www.shiatsu-etreetsens.fr](http://www.shiatsu-etreetsens.fr)

Si le client détient une carte-cadeau ou un bon pour une promotion, il doit l'annoncer à la prise de rendez-vous.

Un mail sera envoyé avec les présentes conditions générales de vente qui devront être signées et renvoyées AVANT la séance, par courrier ou par mail.

« Shiatsu Être & Sens » se réserve le droit de contacter le client pour modifier l'heure du rendez-vous.

### **8-2- Le paiement :**

Le paiement s'effectue au cabinet soit par espèces, chèque ou carte-bancaire à la fin de la séance.

### **8-3- Les conditions de modification et d'annulation d'une séance :**

Le client a la possibilité de modifier ou d'annuler sa réservation jusque 48h avant le rendez-vous par téléphone. Toute séance modifiée ou annulée moins de 48h avant la date de la séance fera l'objet d'un cadeau (chocolats fins, vin grand cru, champagne,...) pour le praticien, ceci afin de lui remonter le moral et de lui faire oublier qu'il aurait pu recevoir quelque'un d'autre à votre place.

Si le client ne se présente pas à la séance, cela est considéré comme une annulation.

### **8-4 – Cas particulier de la prestation à domicile hors contrat**

Dans le cas d'une séance programmée à domicile hors contrat établi entre les deux parties, un délai de rétractation de 14 jours ouvrables, à compter de la réception des présentes CGV signées par le client, est prévu sans justificatif ni pénalité.

Ce délai s'annule dès lors que la prestation est achevée avant la fin des 14 jours.

### **8-4- Gestion des retards :**

La prise de rendez-vous par « Shiatsu Être & Sens » est réalisée de façon à ne pas avoir de retard. Un temps est prévu entre chaque séance 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 peut-être écourtée.

## **9- Achat d'un forfait : réservation, modification ou annulation**

### **9-1- L'achat d'un forfait d'accompagnement:**

Les forfaits sont à régler à la première séance ou étalé dans le temps, en espèces, en chèque, ou en carte.

Pour les forfaits 3 séances et 6 séances, il sera possible de régler en 2 à 3 chèques à rédiger dès la première séance : un encaissé dès la première séance, les suivants encaissés les mois suivants. Les paiements par carte s'effectuent à la première, 3<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup> séance.

Pour les forfaits de 10 séances il est possible de régler par carte sur les 4 premières séances ou jusqu'à 5 fois, en chèque uniquement sur les 5 premiers mois.

Les forfaits sont valables 4 mois pour les forfaits 3 séances, 8 mois pour les forfaits 6 séances, et 12 mois pour les forfaits 10 séances, à partir de la date d'achat pour des prestations au cabinet uniquement.

Les forfaits sont nominatifs, non cessibles et ne donnent lieu à aucun remboursement ou extension de la durée de validité, sauf dans le cas où Lucie HAUTIER ne pourrait assurer la prestation ou pour raison médicale (sur justificatif).

### **9-2- La réservation, la modification ou l'annulation d'une réservation dans le cadre d'un forfait :**

Le client a la possibilité de modifier ou d'annuler sa réservation jusque 48h avant le rendez-vous par téléphone. Toute séance modifiée ou annulée moins de 48h avant la date de la séance pourra faire l'objet d'un cadeau (chocolats fins, vin grand cru, champagne,...) pour le praticien, ceci afin de lui remonter le moral et de lui faire oublier qu'il aurait pu recevoir quelqu'un d'autre à votre place.

Si le client ne se présente pas à la séance, cela est considéré comme une annulation.

### **9-3- Gestion des retards :**

La prise de rendez-vous par « Shiatsu Être & Sens » est réalisée de façon à ne pas avoir de retard. Un temps est prévu entre chaque séance 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 peut-être écourtée.

## **10-Achat de carte-cadeaux, réservation modification, annulation par le bénéficiaire**

### **10-1- L'achat de cartes-cadeaux**

L'achat de cartes-cadeaux s'effectue au cabinet ou via une demande par mail.

L'achat de carte-cadeau au cabinet se fait uniquement sur rendez-vous. Le client a le choix parmi toutes les formules présentes sur la carte des soins. Une carte-cadeau sous format cartonné sous enveloppe blanche sera remis au client. Le paiement se fera en espèces, en chèque ou en carte bancaire.

Pour commander, le client choisi la carte-cadeau qu'il souhaite offrir et indique le nom et prénom de la personne à qui il désire offrir la carte-cadeau.

Les cartes-cadeaux au format cartonné accompagnées d'une enveloppe blanche sont remises en main propres au client ou envoyées directement à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande, une fois le règlement reçu. Le temps de traitement est de 72h + délai de livraison de La Poste.

Un délai de rétractation de 14 jours ouvrables à compter de la réception du paiement du client est prévu sans justificatif ni pénalité. Pour donner lieu à remboursement, la carte-cadeau originale devra être retournée par voie postale dans ce délai de 14 jours à l'adresse suivante: Shiatsu Être & Sens – Lucie HAUTIER – 18 la Pépinais- 44130 BOUVRON. « Shiatsu Être & Sens » procédera au remboursement des sommes versées par le client dans un délai maximum de 30 (trente) jours à compter de la réception de la carte-cadeau originale.

### **10-2- Modalités des cartes-cadeaux :**

Toutes les cartes-cadeaux sont numérotées, nominatives et non cessibles. La date de fin de validité est indiquée sur la carte-cadeau.

Sauf indications contraires, les cartes-cadeaux ont une durée de validité de 1 an à partir de la date d'achat. Elles ne donnent lieu à aucun remboursement ou extension de la durée de validité, sauf dans le cas où Lucie HAUTIER ne pourrait pas assurer la prestation ou raison médicale (sur justificatif). Les cartes-cadeaux ne seront pas remplacées ou remboursées en cas de perte ou de vol.

**Toutes les cartes-cadeaux expirées seront systématiquement refusées.**

### **10-3- La réservation, la modification ou l'annulation d'une réservation :**

La réservation s'effectue par téléphone selon le point 8-1.

Le bénéficiaire a la possibilité de modifier ou d'annuler sa réservation jusque 48h avant le rendez-vous par téléphone.

Toute séance modifiée ou annulée moins de 48h avant la date de la séance fera l'objet d'un cadeau (chocolats fins, vin grand cru, champagne,...) pour le praticien, ceci afin de lui remonter le moral et de lui faire oublier qu'il aurait pu recevoir quelqu'un d'autre à votre place.

Si le bénéficiaire ne se présente pas à la séance, cela est considéré comme une annulation. Si le bénéficiaire ne se présente pas 2 fois d'affilée, la prestation sera considérée comme due et la carte-cadeau sera perdue.

### **10-4- Gestion des retards :**

La prise de rendez-vous par « Shiatsu Être & Sens » est réalisée de façon à ne pas avoir de retard. Un temps est prévu entre chaque séance 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 peut-être écourtée.

## **11- Tarifs préférentiels**

Les réductions consenties au titre d'une publicité ou d'un accord avec un comité d'entreprise, club sportif, ... 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.

## **12- Les prestations nécessitant un devis personnalisé ( soin individualisé, évènementiel, entreprise, salons, congrès,...)**

Le devis est valable un mois 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% 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 30 (trente) jours suivant la date d'émission de la facture, par chèque ou virement bancaire. En cas de retard de paiement, une pénalité fixée à 15% 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 « Shiatsu Être & Sens » au moins 15 (quinze) jours ouvrables avant la date fixée. A défaut, « Shiatsu Être & Sens », sera en droit de facturer, à titre d'indemnité, 50 (cinquante) pourcent du montant total de la facture, avant déduction de l'acompte perçu.

Si l'annulation intervient dans les 7 (sept) jours ouvrables avant la date fixée, « Shiatsu Être & Sens », sera en droit de facturer, à titre d'indemnité, 75 (soixante-quinze) pourcent 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) pourcent du montant de la prestation prévue. En cas d'annulation à l'initiative de « Shiatsu Être & Sens » et si aucune date de remplacement n'est convenue, celle-ci remboursera au client l'acompte perçu dans un délai maximal de 15 (quinze) jours.

### **13-Incapacité de travail**

En cas d'incapacité physique temporaire, par suite de maladie ou d'accident de Lucie HAUTIER, « Shiatsu Être & Sens » se réserve le droit de replanifier de nouvelles dates d'interventions en concertation avec le client sans qu'il ne puisse être exigé par ce dernier de versement d'indemnité. En cas d'incapacité physique permanente de la praticienne, tout type de contrat ou d'engagement avec les clients de « Shiatsu Être & Sens » seront résiliés de plein droit sans qu'il ne puisse être réclamé à « Shiatsu Être & Sens » une indemnité compensatrice. Les acomptes perçus seront restitués au client dans un délai maximal de 30 (trente) jours suivant la résiliation du contrat.

### **14-Propriété intellectuelle**

Lucie HAUTIER est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur tous les éléments présents visibles sur le site [www.shiatsu-etreesens.fr](http://www.shiatsu-etreesens.fr), notamment: les textes, images, photos, graphismes, logo. Lucie HAUTIER est également titulaire des droits de propriété intellectuelle de la marque « Shiatsu Être & Sens ».

Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation ou exploitation de tout ou partie de la marque « Shiatsu Être & Sens » ou autres éléments du site [www.shiatsu-etreesens.fr](http://www.shiatsu-etreesens.fr) est interdite sur quelque support que ce soit et de quelque manière que ce soit sauf avec un accord écrit de Lucie HAUTIER.

Les mentions légales du site internet [www.shiatsu-etreesens.fr](http://www.shiatsu-etreesens.fr) sont consultables à l'adresse : <https://www.shiatsu-etreesens.fr/mentions-legales/>

### **15-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. A défaut, tout différent survenant avec un client ayant la qualité de commerçant et qui serait lié à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes CGV sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Nantes. Pour l'ensemble des autres clients, ce sont les dispositions du code de procédure civile qui s'appliqueront.

### **16-Médiation de la consommation**

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, Lucie HAUTIER propose un dispositif de médiation de la consommation. L'entité retenue est :

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://sasmediationsolution-conso.fr> Ou par voie postale en écrivant à :

SAS MEDIATION SOLUTION  
222 chemin de la bergerie  
01800 Saint Jean de Niost

### **17-Responsabilité civile professionnelle**

Lucie HAUTIER a souscrit auprès d'une compagnie notoire une assurance en responsabilité civile professionnelle et risques d'exploitation.

Il est précisé que la responsabilité de Lucie HAUTIER ne saurait être engagée en cas de dommages liés à la négligence d'un client, en particulier s'il n'a pas révélé à Lucie HAUTIER 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 –

Date d'entrée en vigueur : 01/01/2021 Dernière révision le 11/04/2021