

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Sophro Naturalys

Version applicable à compter du : 09/08/2026

Article 1 – Identification du prestataire

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont proposées par :

Sophro Naturalys

Céline MILLASSEAU

Statut juridique : Entreprise individuelle

SIRET : 80497769200032

Adresse professionnelle : 4, Place de l'ancienne école 24240 RIBAGNAC

Téléphone : 07 64 22 48 93

Adresse e-mail : celine.sophronaturalys@gmail.com

Sophro Naturalys propose des prestations d'accompagnement en sophrologie, fleurs de Bach et naturopathie, au cabinet, à domicile et, pour certaines prestations, à distance en visioconférence.

Article 2 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions générales de vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre la Prestataire et son Client dans le cadre de ses trois activités : Sophrologie, Conseil en Fleurs de Bach et Naturopathie. Tout rendez-vous pris en ligne via la plateforme d'annuaire ou par téléphone, toute inscription à un atelier, ou tout achat de programme, de pack, de forfait ou de bon cadeau implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant toute réservation ou commande.

La réservation d'une prestation constitue un engagement contractuel, sous réserve des dispositions légales relatives au droit de rétractation lorsqu'elles sont applicables.

Pour les prestations réservées à distance, les informations contractuelles et les présentes CGV sont communiquées au client sur un support durable.

Article 3 – Nature des prestations et non substitution médicale

Les prestations proposées relèvent du domaine du bien-être et de l'accompagnement de la personne.

Elles ne s'apparentent à aucun acte médical ou paramédical. La Prestataire ne pose aucun diagnostic médical, ne prescrit aucun médicament et ne demande jamais l'arrêt d'un traitement en cours. Ces techniques interviennent en complémentarité et ne se substituent en aucun cas à un suivi auprès d'un professionnel de santé.

De même que les Fleurs de Bach sont proposées dans une démarche d'accompagnement émotionnel. Elles ne constituent pas un traitement médical et ne remplacent pas un suivi médical ou thérapeutique.

Article 4 – Modalités et déroulement des prestations

4.1 Sophrologie (Séances et Formules)

- Premier rendez-vous : exclusivement en cabinet
- Durée de chaque séance : environ 1h
- Séances de suivi : en cabinet, à domicile ou en visioconférence ;
- « Forfait 6 séances »

Les séances sont organisées selon les besoins du client et les modalités convenues lors de l'accompagnement.

Les 6 séances du « Forfait 6 séances » sont généralement espacées de 10 à 15 jours, pour une durée globale d'environ 2 à 3 mois.

La fréquence des séances peut être adaptée en fonction des besoins du client et des possibilités d'organisation, dans la limite de la durée globale indicative du programme.

La réservation peut être effectuée en ligne lorsque cette possibilité est proposée.

4.2 Entretiens de Fleurs de Bach

- Lieux : en cabinet ou à domicile.
- Durée : environ 1h
- Particularité : le rôle de la Prestataire se limite exclusivement au conseil. La préparation physique du flacon de mélanges personnalisés est obligatoirement réalisée par le Client lui-même, sous la supervision informative de la Prestataire.

La réservation peut être effectuée en ligne lorsque cette possibilité est proposée.

4.3 Naturopathie

- Premier rendez-vous de naturopathie (**bilan de vitalité**) : durée d'environ 1 h 30 et réalisé obligatoirement en cabinet.
- Entretiens de suivi : durée d'environ 1 heure, réalisés au choix en cabinet ou en visioconférence

La réservation peut être effectuée en ligne lorsque cette possibilité est proposée.

Article 5 – Formules combinées, Packs multidisciplinaires et Ateliers

5.1 « Pack Accompagnement transformation » (4 mois)

Comprend : 1 entretien de bilan de vitalité en naturopathie (1h30 en cabinet), 3 entretiens de suivi mensuels en naturopathie (1h en cabinet ou visio), des appels de suivi mensuels via l'application WhatsApp pendant la durée de l'accompagnement, ainsi que la mise à disposition d'outils pratiques destinés à favoriser la mise en œuvre des conseils (carnet de suivi, fiches conseil, fichier audio de sophrologie).

Le suivi WhatsApp constitue un accompagnement complémentaire entre les rendez-vous. Il ne constitue pas un service d'urgence et ne remplace pas une consultation médicale.

5.2 « Pack Découverte équilibre » (Achat standard ou Bon cadeau)

Comprend : 1 entretien de bilan de vitalité en naturopathie (1h30 en cabinet) et 1 entretien de conseil en Fleurs de Bach (en cabinet ou à domicile). Ce pack peut être acheté pour soi-même ou sous forme de "Bon Cadeau" à offrir.

La réservation peut être effectuée en ligne lorsque cette possibilité est proposée.

5.3 « Programme sérénité et équilibre » (3 mois)

Comprend : 3 séances de sophrologie, 3 entretiens de Fleurs de Bach, ainsi qu'un suivi mensuel via l'application WhatsApp.

La réservation peut être effectuée en ligne lorsque cette possibilité est proposée.

5.4 Durée de validité des Pack, Forfaits et Programmes

L'ensemble des packs et des programmes est prévu pour une durée d'exécution précise et fixée à l'avance lors de l'achat. Les modalités sont définies dans un contrat écrit remis au Client.

Sauf motif médical impérieux ou cas de force majeure justifié, les séances non consommées durant la période convenue à l'avance seront définitivement perdues et ne donneront lieu à aucun remboursement.

En cas d'indisponibilité temporaire de la prestataire ou d'impossibilité de proposer un rendez-vous sur la période, la durée de validité du pack sera prolongée d'une durée équivalente.

5.5. Ateliers d'animation (Groupes)

Des ateliers de groupe (Fleurs de Bach ou Sophrologie) sont proposés pour un effectif maximum de 6 personnes. Le calendrier et les modalités d'inscription de ces ateliers sont diffusés par voie de communication locale (affichage municipal), sur les réseaux sociaux, sur la fiche Google, ainsi que sur l'agenda du site internet vitrine de la Prestataire.

Article 6 – Tarifs, déplacement et moyens de paiement

6.1. Tarification et Frais de déplacement

Les prix des prestations sont indiqués en euros (TVA non applicable- article 293 B du Code Général des Impôts) et sont ceux en vigueur au moment de la réservation ou de la commande.

Les tarifs sont communiqués au client avant toute validation de la réservation ou souscription à un pack, programme ou forfait.

Pour toute prestation réalisée à domicile, un forfait fixe de déplacement de 5 € (cinq euros) est appliqué en sus du prix de la séance. Ce forfait est applicable exclusivement pour les interventions situées dans un rayon maximum de 20 kilomètres autour du cabinet de la praticienne : 4, Place de l'ancienne école 24240 RIBAGNAC.

Sophro Naturalys se réserve le droit de modifier ses tarifs. Toute modification tarifaire est sans effet sur les prestations déjà commandées et réglées.

6.2. Conditions de paiement standard

- Prestations en visioconférence : Le paiement est exigible en totalité lors de la réservation en ligne (carte bancaire ou virement bancaire).
- Prestations en cabinet, à domicile et Ateliers de groupe : Le paiement s'effectue directement sur place le jour de la prestation (Espèces ou Chèque).

6.3. Pack et programmes : engagement et facilités de paiement

Les packs, programmes et forfaits forment un tout indivisible. Le montant global est dû dès la souscription sous réserve de l'exercice du droit légal de rétractation lorsqu'il est applicable et des dispositions légales relatives au commencement d'une prestation avant l'expiration du délai de rétractation.

Lorsqu'une prestation a commencé à la demande expresse du client avant l'expiration du délai légal de rétractation, les règles relatives au paiement de la partie de la prestation déjà exécutée s'appliquent conformément au Code de la consommation.

Toutefois, la Prestataire accorde des facilités de paiement sans frais en trois (3) fois selon le montant total de la formule choisie. L'échéancier exact et les dates de versements sont expressément convenus entre la Prestataire et le Client lors du premier rendez-vous.

Le paiement échelonné ne constitue pas un abonnement résiliable sans motif légitime (motif médical ou cas de force majeure) justifié.

En cas de non-paiement d'une échéance, Sophro Naturalys pourra suspendre les prestations restant à réaliser jusqu'à régularisation de la situation, sous réserve des dispositions légales applicables.

Article 7 – Propriété intellectuelle et Livraison des outils audio

Les outils pratiques fournis au Client dans le cadre des accompagnements (carnets de suivi, guides, documents, exercices, supports écrits et fichiers audio) sont la propriété intellectuelle exclusive du Prestataire et destinés à un usage personnel.

Ils ne peuvent être reproduits, diffusés, commercialisés, transmis à des tiers ou utilisés à des fins professionnelles sans l'autorisation préalable de Sophro Naturalys, sauf disposition légale contraire.

Les contenus audios de sophrologie inclus dans les formules sont envoyés exclusivement par courrier électronique (email) sous forme de fichier joint. Le Client est responsable de l'enregistrement et de la conservation du fichier sur son propre support pour son usage strictement personnel et privé.

Article 8 – Modification, annulation et retard

Toute demande de modification ou d'annulation de rendez-vous individuel ou de place d'atelier doit être effectuée au moins 48 heures à l'avance.

En cas d'annulation ou de report intervenant moins de 48 heures avant le rendez-vous, Sophro Naturalys pourra considérer le rendez-vous comme dû, sauf cas de force majeure ou circonstance légitime appréciée au cas par cas.

Lorsqu'un rendez-vous n'a pas été annulé et que le client ne se présente pas au rendez-vous sans motif valable, la prestation sera facturée.

Lorsque ce délai est respecté, le rendez-vous pourra être reporté en fonction des disponibilités de Sophro Naturalys.

Pour les prestations réglées à l'avance, un report pourra être proposé lorsque les conditions d'annulation sont respectées.

En cas de retard du Client, la séance se terminera à l'heure initialement prévue afin de ne pas perturber les rendez-vous suivants, sans que le tarif de la prestation soit automatiquement diminué. Lorsque le retard rend impossible la réalisation de la prestation dans des conditions satisfaisantes, Sophro Naturalys pourra proposer un report du rendez-vous.

Article 9 – Droit de rétractation (vente à distance)

Pour les formules ou prestations achetées exclusivement en ligne (ou à distance), conformément aux articles L.221-18 et suivants, le Client dispose d'un délai légal de 14 jours pour exercer son droit de rétractation.

Le délai de rétractation court à compter du lendemain du paiement en ligne de la formule ou prestation. Le client peut exercer son droit de rétractation en adressant une déclaration dénuée d'ambiguïté ou le formulaire type annexé aux présentes CGV à l'adresse suivante : celine.sophronaturalys@gmail.com.

Les sommes versées seront intégralement remboursées.

Si l'exécution d'un pack ou d'une séance débute avant la fin de ce délai à la demande expresse du Client formulée sur un support durable, ce dernier renonce explicitement à son droit de rétractation pour les prestations déjà consommées. Il devra donc régler le montant correspondant aux prestations effectivement réalisées.

Article 10 – Force majeure

Sophro Naturalys ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution d'une prestation lorsqu'il résulte d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Sont notamment susceptibles de constituer des cas de force majeure, lorsqu'ils répondent aux conditions légales, les événements imprévisibles et irrésistibles empêchant l'exécution de la prestation.

En cas de force majeure affectant le rendez-vous, Sophro Naturalys informera le client dans les meilleurs délais et proposera, lorsque cela est possible, un report du rendez-vous.

Article 11 – Prestations à domicile

Les prestations à domicile sont réalisées dans un rayon maximal de 20 kilomètres autour du cabinet.

Un forfait de déplacement de **5 €** est appliqué en supplément du tarif de la prestation.

Le client doit permettre l'accès au lieu convenu et garantir des conditions permettant la réalisation de la séance dans de bonnes conditions.

En cas d'impossibilité d'accéder au domicile du client ou de conditions ne permettant pas la réalisation de la prestation, un report pourra être proposé.

Article 12 – Prestations en visioconférence

Les prestations réalisées en visioconférence nécessitent que le client dispose d'un équipement compatible et d'une connexion internet permettant une communication de qualité satisfaisante.

Le client est responsable de son environnement pendant la séance et doit s'installer dans un endroit calme, confidentiel et adapté à la réalisation de la prestation.

En cas de problème technique empêchant la réalisation de la séance, Sophro Naturalys pourra proposer un report du rendez-vous.

Les consultations de suivi en visioconférence réservées en ligne sont payées à l'avance.

Article 13 – Bons cadeaux

Sophro Naturalys peut proposer des bons cadeaux correspondant notamment au Pack Découverte Équilibre.

Le bon cadeau est valable pendant une durée de 1 an à compter de sa date d'achat.

La date d'expiration figure sur le bon cadeau.

Le bon cadeau ne peut donner lieu à un remboursement en espèces.

En cas d'achat en ligne, l'acheteur initial dispose d'un délai légal de 14 jours calendaires à compter de la réception pour exercer son droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

Les conditions particulières figurant sur le bon cadeau complètent les présentes CGV.

Article 14 – Confidentialité et données personnelles

La Prestataire collecte et traite certaines données personnelles nécessaires à la gestion des rendez-vous, à la réalisation des prestations, au suivi des clients, à la facturation et à la gestion administrative de l'activité.

Ces informations restent strictement confidentielles et couvertes par le secret professionnel. Conformément au RGPD (Règlement général sur la Protection des Données), le Client dispose d'un droit d'accès, de modification ou de suppression de ses données par simple demande écrite qu'il peut adresser par mail à Sophro Naturalys à l'adresse suivante : celine.sophronaturalys@gmail.com.

Une information spécifique relative au traitement des données personnelles est remise au client ou mise à sa disposition dans un document distinct.

Article 15 – Réclamations

Toute réclamation doit être adressée en priorité à Sophro Naturalys afin de rechercher une solution amiable.

La réclamation peut être adressée par :

- E-mail : celine.sophronaturalys@gmail.com

- Adresse postale : Sophro Naturalys
4, Place de l'ancienne école
24240 RIBAGNAC

Sophro Naturalys s'engage à examiner toute réclamation avec attention et à rechercher une solution amiable.

Article 16 – Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, en cas de litige non résolu à l'amiable avec la Prestataire, le Client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation agréé auquel la Prestataire est affiliée :

MEDIATION CONSOMMATION DEVELOPPEMENT
Centre d'Affaires Stéphanois
Immeuble l'horizon
3, Rue J. Constant Milleret
42000 SAINT-ETIENNE

Article 22 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux français.

ANNEXE 1 – FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

(achat de prestations à distance)

À l'attention de :

Sophro Naturalys
Céline MILLASSEAU
4, Place de l'ancienne école
E-mail : celine.sophronaturalys@gmail.com

Je/nous () *vous notifie/notifions* () par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Prestation concernée :

.....

Date de conclusion du contrat :

.....

Nom du/des consommateur(s) :

.....

Adresse du/des consommateur(s) :

.....

Adresse e-mail du/des consommateur(s) :

.....

Date :

.....

Signature du/des consommateur(s)

.....

(*) Rayez la mention inutile.