



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le présent document est réalisé dans le cadre de l'activité de Mégane PERCHE GUILLAUME EI – Coeur de Maman, domiciliée au 2 rue des Berceaux 59258 Lesdain ; immatriculée 101674869 au Registre National des Entreprises.

Le Prestataire peut être joint aux coordonnées suivantes :

2 rue des Berceaux 59258 Lesdain

06 65 14 11 65

doula.coeurdemaman@gmail.com

DÉFINITIONS

Voici quelques définitions de notions utilisées dans le cadre de cette activité :

Utilisateur : toute personne qui utilise le site internet, pour le consulter, ou naviguer dessus.

Accompagnement régulier : au moins 3 rendez-vous prévus et à honorer dans un délais de 6 mois.

Client : les personnes qui font appel aux services du prestataire.

Prestations : services professionnels effectués par Mégane PERCHE GUILLAUME.

Prestataire : désigne Mégane PERCHE GUILLAUME en sa qualité de professionnelle.

Article 1. Informations préalables

L'obligation préalable d'information est à respecter pour tout professionnel. Ces conditions générales de vente reprennent les mentions obligatoires prévues dans les articles R111-1 et suivants du Code de la consommation.

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations du Prestataire de services et de ses Clients.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service sont de la seule responsabilité du Client. Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

Le droit applicable dans le cadre de ces conditions générales de vente est le droit français, de manière exclusive, en exclusion de tout autre élément d'extranéité pouvant engendrer un conflit de loi ou de juridiction internationale. Seules les juridictions françaises seront compétentes en cas de litige.



Article 2. Indépendance des clauses et des parties

Toutes les clauses présentes dans ces conditions générales de vente sont indépendantes les unes des autres : la nullité prononcée de l'une ne vaut pas celle des autres, qui continuent de produire leur plein effet. La nullité d'une des clauses ne peut pas menacer la survie du contrat d'adhésion pris entre les parties.

Article 3. Services

Les services proposés par le Prestataire sont dans le domaine du service à la personne et du bien être. Les détails de ces prestations sont consultables sur le site internet <https://doula-coeurdemaman.fr> :

- **Accompagnement Doula pour la femme, le couple ou la famille autour du désir d'enfant, de la grossesse, de la période postnatale et/ou du deuil périnatal**
- **Atelier thématique en collectif (en partenariat ou non, ponctuel ou en forfait)**
- **Soin de bien-être dit Soin Rebozo (sans visée médicale, thérapeutique, ou sensuelle)**
- **Soin de magnétisme, autrement appelé soin énergétique (sans visée médicale, thérapeutique, ou sensuelle)**
- **Organisation de célébrations (sur devis uniquement)**

Le Prestataire décline toute responsabilité médicale, son champ d'action ne relevant pas de l'ordre médical. Tous les soins de bien-être proposés par le Prestataire relèvent du bien-être, de la détente et de la relaxation. Ils n'ont aucune visée thérapeutique ou médicale. Le Prestataire invite chaque client à s'assurer auprès de ses professionnels de santé qu'il n'existe aucune contre-indication à recevoir les soins proposés.

Si le Client souhaite un accompagnement régulier qui comprend plusieurs rendez-vous étalés sur une période de moins de 6 mois, celui-ci peut bénéficier d'une communication en dehors des rendez-vous entre le Client et le Prestataire, si besoin d'une réponse rapide et courte.

Les moyens de communication pour ses échanges seront les suivants :

- Message via Messagerie Whatsapp par vocaux et écrits, SMS
- Mails

Tout autres moyens de communications ne seront pas acceptés. Cependant si le Prestataire estime que les demandes du client nécessitent un rendez-vous pour pouvoir y répondre complètement, le Prestataire proposera au client de fixer un rendez-vous prévu dans le cadre de l'accompagnement régulier.

Il est toujours possible de demander des modalités sur mesure au Prestataire. Elles peuvent donc être convenues entre le Client et le Prestataire, mais doivent faire l'objet de la validation d'un devis signé par les deux parties.

Prêts de ressources : Le Prestataire peut être amené à prêter à ses clients qui se sont engagés pour un accompagnement régulier, des ressources (livres). Le client s'engage à prendre soin du



matériel prêté et à le rendre dans le même état. Si le Prestataire constate une dégradation, il pourra exiger un dédommagement financier.

Article 4. Rythme

Le rythme d'activité de l'entreprise du Prestataire repose sur le planning hebdomadaire suivant : Lundi, Mardi, Jeudi et vendredi de 9h-17h.

Avec une pause d'au moins 30 minutes pour déjeuner dans la journée, comprise entre 11h et 14h.

En dehors de ces créneaux, il n'est pas possible de joindre le prestataire ou d'avoir un rendez-vous. La durée de traitement des demandes par le prestataire est estimée à 72h ouvrables. Le prestataire n'accepte aucune mission dans l'urgence.

Article 5. Réservation

Pour confirmer sa volonté de bénéficier des services du prestataire, une demande doit se réaliser par le biais du site internet, d'un mail/SMS ou d'un réseau social, pour être prise en compte. Pour les accompagnements Doula, une seconde étape reste de planifier un appel découverte pour déterminer les besoins et attentes de chaque personne intéressée par les services du Prestataire.

Ensuite, le Prestataire prend le temps d'étudier les demandes avec soin, et se réserve le droit de refuser une collaboration si les problématiques rencontrées ne sont pas compatibles avec ses missions, ou en cas de motifs légitimes invoqués, en application de l'article L121-11 du Code de la Consommation.

Pour les prestations ponctuelles, la réalisation d'un devis se fera sur demande.

Pour les prestations comprises dans le cadre d'un accompagnement sur plusieurs rencontres, un devis sera établi. L'envoi d'un devis n'engage en aucun cas le Client. Afin de valider le contrat, le Client doit cependant renvoyer le devis signé. Ce devis fait office de contrat. En signant le contrat (le devis), le Client affirme avoir pris compte des présentes CGV. Ce contrat ne peut être résilié que selon les clauses ci-dessous (voir l'article 14 – Contentieux).

Tout devis émis par le Prestataire sera valable 1 mois à compter de la date d'émission du devis.

Par la suite, la prise de rendez-vous se fera via les moyens communiqués sur le site internet et/ou les réseaux sociaux du Prestataire.

Article 6. Politique tarifaire

La gamme tarifaire est celle indiquée sur le site internet et/ou les réseaux sociaux et/ou la plateforme de réservation en ligne. Elle est susceptible d'évoluer. Tout accompagnement régulier démarré reste sur la tarification affichée sur le devis. Toute prestation ponctuelle reste sur la tarification affichée au moment de la prise de rendez-vous.



Le Prestataire 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 sont donc indiqués sans TVA.

En cas de services ponctuels

Les services sont facturés et le prix est exigible en totalité et payable comptant au jour de leur fourniture.

Dans le cadre de services adressés à des professionnels, les services sont facturés et le prix est exigible en totalité et payable en un seul versement dans un délai de 30 jours suivant leur fourniture.

En cas de services à exécution successive (accompagnement régulier)

Les Services sont facturés et le prix est exigible en totalité et payable comptant lors de la réalisation de la première prestation. Pour tous les accompagnements dont le nombre de prestations est strictement supérieur à 3 prestations, un paiement en deux fois pourra être accordé sur demande du Client au Prestataire.

Modes de paiement et impayés

Les modes de paiements suivants sont acceptés :

- Virement bancaire
- Chèque
- Espèces

Les impayés entraînent immédiatement la suspension aux accès des services du Prestataire pour le client en cause.

Les tarifs proposés dans le cadre de réductions et les promotions accordées sont définis ou accordés par le prestataire dans un délai déterminé. Aucun escompte ni acompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Le montant des indemnités pour frais de recouvrement est de 40€ HT.

Article 7 - Validité et Politique d'Annulation

Annulation/report de rendez-vous

Un rendez-vous annulé à moins de 48h ou non honoré est un rendez-vous dû. Toute minute de retard sera imputée sur le temps global du rendez-vous. En cas de report pour convenance personnelle à moins de 48h de la part du client, le Prestataire étudiera la demande du client pour savoir si le rendez-vous est dû.

En cas d'annulation du rendez-vous par le Prestataire, une date de report sera proposée au client.

En cas de force majeure ou à la suite d'un événement fortuit, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable à l'égard des clients. Ces derniers seront informés, par tout moyen, des suites de ces événements. La force majeure est entendue comme étant un événement extérieur,



imprévisible et irrésistible. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de force majeure, ou de faute lourde ou intentionnelle du client dans le cadre de la réalisation de la prestation.

Validité des bons cadeaux

Un bon cadeau est valable 6 mois à compter de la date d'achat. Aucune extension de validité ne sera acceptée. Aucun remboursement ne sera fait, après l'encaissement du règlement du bon cadeau.

Les frais d'envois postaux sont pris en charge par le Prestataire.

Le paiement du bon cadeau doit être réglé comptant, à la réception de celui-ci, le bon cadeau est envoyé dans les meilleurs délais par voie postale ou numérique ou remis en main propre.

Le bon cadeau doit servir de paiement lorsque le bénéficiaire prend son rendez-vous, et est donc prié de venir le jour j avec le bon à son nom.

Article 8. Obligations respectives

Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de sa prestation, conformément au droit commun des contrats. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour répondre aux besoins pour lesquels il a été sollicité par ses clients.

Le client s'engage à dialoguer avec intelligence, à fournir un détail précis de ses attentes afin d'orienter au mieux le Prestataire dans la réalisation de ses missions.

Le client s'engage à verser la somme due au titre la prestation réservée dans les délais mentionnés à l'Article 6.

Article 9. Données personnelles

Le Prestataire s'engage à traiter les données personnelles de ses Clients à des fins professionnelles et pour les missions prévues dans le contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données, ou de limitation du traitement, conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018). Toute réclamation à ce sujet doit être portée, de préférence, directement auprès du prestataire via son email doula.coeurdemaman@gmail.com, afin de trouver une solution adaptée.

En cas de différend, le Client peut librement le signaler à la CNIL, avec les informations légales en sa possession sur l'identité du Prestataire ; au Préambule des présentes conditions générales de vente.

La durée de conservation et d'utilisation des données personnelles ne pourra pas excéder 3 ans, à compter de la première obtention de ces derniers.

Merci de consulter la politique de confidentialité, prévue à cet effet, disponible sur le site internet doula.coeurdemaman.fr



Article 10. Propriété intellectuelle

Cette clause est rédigée en stricte application du Code de la propriété intellectuelle. Les éléments fournis par le Prestataire dans le cadre de ses missions restent de l'ordre de sa propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction, modification et de diffusion sont réservés. La reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès du Prestataire. Chaque support de travail et de communication (papier, numérique, électronique, oral...) reste sous la propriété intellectuelle et le droit d'auteur du prestataire.

Le Client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de la réalisation de prestations connexes ou similaires à l'activité du Prestataire.

Il est strictement interdit au Client de procéder au don ou à la revente des supports de travail délivrés par le prestataire, sous peine de poursuites judiciaires.

Article 11. Discretion et secret

Les parties s'engagent réciproquement à respecter une politique de secret et de discrétion professionnelle dans le cadre de cette collaboration, et ne pourront fournir d'informations à caractère privé ou non public concernant l'autre partie.

En cas de différend, les parties restent tenues par cette obligation de secret professionnel et de discrétion, et violent le présent contrat s'ils ont un discours public de nature à porter préjudice à l'autre partie en cause.

Article 12. Délai de rétractation

Pour bénéficier immédiatement des services proposés, le Client renonce expressément à l'exercice de son droit de rétractation, prévu par le Code de la Consommation. En application de ces dispositions législatives, le Client ne pourra pas bénéficier du délai de rétractation de 14 jours s'il souhaite commencer la prestation dès la réservation.

Article 13. Retours client

Afin d'améliorer les services proposés, le Prestataire peut demander aux Clients un retour statistique sur ses prestations à des fins professionnelles (sur ses supports de communication, pour rendre un rapport d'analyse commercial de ses pratiques...).

Le Prestataire peut revenir vers le Client, après une prestation, pour lui proposer de remplir un questionnaire de satisfaction Client, qui sera utilisé uniquement à des fins professionnelles, et dans le respect de la politique de protection des données personnelles de ce présent document.

Le Prestataire peut diffuser des témoignages vidéos, audios et extraits de conversation avec le client, afin de promouvoir son activité en ligne, sans dévoiler de données personnelles permettant son identification, sauf en cas d'autorisation expresse de sa part.



Conformément à l'article 9 du Code Civil, tous les Clients ont le droit à la protection de leur image, dont leur voix, et leur vie privée. L'utilisation de photographies, audios et vidéos les concernant doit faire l'objet d'une cession de droit à l'image consenti par écrit. La cession des droits d'images consentie par le Client est valable pour 10 ans à compter de son autorisation écrite.

Le droit à l'image cédé vaut sur tous les supports écrits, audios et vidéos nécessaires afin de promouvoir les services réalisés par le Prestataire, réaliser des contenus publicitaires ou de prospection, sur tout support de quelque nature que ce soit. L'exploitation des supports concernés par le droit à l'image est restreinte à l'Union européenne.

Article 14. Contentieux

Pour une réclamation

En cas de différend entre le Prestataire et un de ses Clients, ce dernier doit lui adresser une réclamation par écrit par voie postale. Le Prestataire dispose de deux semaines pour effectuer un retour par écrit. Si aucune solution proposée ne convient au Client, les parties s'efforceront de trouver une issue favorable, à l'amiable, avant toute procédure judiciaire.

Pour une résiliation

Pour résilier le contrat, la partie à l'origine de la demande doit le signifier par écrit à l'autre partie, par mail ou courrier, et respecter un délai de préavis d'un mois à compter de la date de réception de la lettre de résiliation.

Si cela est fait dans un délai plus court, une pénalité supplémentaire de 15% du montant total prévu dans le cadre de la prestation de services restera à la charge de la partie demanderesse. Si la demande émane du Client, cette pénalité s'ajoute en plus du montant déjà perçu par le Prestataire au titre de ses missions.

Pour un litige contractuel

En cas de litige entre le Client et le Prestaire, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du Prestataire dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

Dans tous ces cas de figure, les différends et litiges doivent rester strictement confidentiels et ne peuvent pas faire l'objet d'une crise médiatique causée par l'une des parties.

Dans le cadre d'un litige, et en l'absence de solution amiable, le Tribunal compétent est celui du ressort de la Cour d'appel du Prestataire, hors dispositions légales contraires.