

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

En Naturopathie et conseil médical en environnement intérieur

1- PARTIES – INFORMATIONS GENERALES

Les présentes conditions générales de prestations régissent les relations contractuelles entre :

- Le prestataire : Madame Christelle EOUZAN, exerçant sous le statut d'auto-entrepreneur, enregistrée pour son activité sous le numéro d'immatriculation SIRET 880 299 995 00014, professionnellement domiciliée au 49, rue de la vieille église 31270 CUGNAUX, téléphone : 06 79 67 24 17, courriel : ceouzan.naturo31@gmail.com .

Les prestations proposées sont exclusivement fournies par Christelle EOUZAN, conseillère en naturopathie (formation RNCP – CFPPA Hyères), conseillère médicale en environnement intérieur (DIU « santé respiratoire et habitat » - Université de Strasbourg), titulaire d'un certificat de compétences en massage Chi Nei Tsang (formation 16 jours – « Mains du Monde » Montpellier). Le Prestataire est un intervenant indépendant. La présente convention préservera l'indépendance des parties et ne générera aucun lien quelconque de subordination ou de représentation entre elles.

Ci-après dénommée "Le Prestataire", et :

- Le client bénéficiant de la prestation. Les présentes conditions générales sont transmises au Client lors du premier rendez-vous et avant toute prestation. L'acceptation de la réalisation de la prestation par le Client engage le Client et implique expressément l'acceptation des présentes conditions générales de prestations.

2. OBJET - NATURE DES PRESTATIONS - LIEU D'INTERVENTION

2.1. La naturopathie est habituellement définie comme « un ensemble de méthodes de soins visant à renforcer les défenses de l'organisme par des moyens considérés comme naturels et biologiques ». Les objectifs du Prestataire seront d'apporter au Client les conseils nécessaires en naturopathie afin de prévenir la maladie, de conserver la santé, ou de l'optimiser par un mode de vie plus sain.

Dans ce cadre, le Prestataire propose les prestations suivantes :

- Séance de naturopathie consistant en un bilan de vitalité personnalisé et des séances permettant à chacun de devenir l'acteur principal de sa santé.
 - 1ere séance de bilan d'1h30 à 2h
 - Séance de suivi d'environ 1h

La 1ère séance de bilan s'articule autour d'un questionnaire approfondi sous forme d'un dialogue, permettant au Prestataire de collecter les renseignements (physiologie, environnement, cadre et habitudes de vie, histoire, antécédents, maladie et traitement en cours, etc...) nécessaires à la compréhension des attentes et des besoins de son Client et à l'élaboration de la proposition d'un programme de naturopathie. Le programme de naturopathie consiste à proposer in fine au Client des recommandations portant sur divers

domaines : réglage alimentaire, hygiène de vie, phytothérapie, massage, réflexologie, orientation vers d'autres professionnels, etc... Les séances de naturopathie peuvent donner lieu à une fiche écrite de recommandations personnalisées. L'établissement de cette fiche n'est toutefois pas systématique et est laissé à la seule appréciation du Prestataire.

Dans le cadre de la fonction de conseil médical en environnement intérieur du Prestataire, la séance pourra aussi faire l'objet d'une évaluation de l'exposition allergénique des polluants de l'air intérieur dans le domicile de personnes souffrant de pathologies respiratoires liées à des allergies ou irritants respiratoires.

Cette séance dans le cabinet s'articule autour d'un questionnaire approfondi sous forme d'un dialogue, permettant au Prestataire de collecter les renseignements (configuration du logement, mobiliers, présence d'animaux, vérification de la VMC et climatisation, environnement, cadre et habitudes de vie, histoire, antécédents, maladie et traitement en cours, etc...) nécessaires à la compréhension des attentes et des besoins de son Client et à l'élaboration de la proposition de conseils personnalisés (choix de housses antiacariens, purification d'air, conseils sur les travaux, sur un nouvel ameublement ...).

2.2. Le Prestataire pourra utiliser tous les outils qu'il estime nécessaire et adapté à l'atteinte des objectifs de sa prestation.

2.3. Les prestations sont organisées sur rendez-vous exclusivement le Lundi, Mardi, Mercredi, Jeudi et Vendredi : 9h30 à 19h et Samedi : 10h à 16h.

Les lieux d'exercice et de réception des Clients selon rendez-vous sont les suivants :

- 49, rue de la vieille église 31270 CUGNAUX

3 - ATTENTION - LIMITE D'INTERVENTIONS

3.1. Le Prestataire n'est pas un professionnel de santé. La prestation en naturopathie n'est pas une consultation médicale et ne peut en aucun cas se substituer à une consultation médicale. Les traitements médicaux éventuellement mis en place au profit du Client par ses médecins habituels devront être poursuivis (sauf indication de ses médecins habituels). Le bilan mené dans le cadre de la prestation ne constitue en aucun cas un diagnostic médical et les recommandations préconisées ne constituent pas un traitement. Seul un Docteur en médecine peut réaliser un diagnostic médical et prescrire un traitement médical.

3.2. Le Prestataire ne réalise en aucun cas des actes médicaux ou d'administration de médicaments. En cas de crise du Client ou d'accident lors d'une séance, le Prestataire n'est autorisé qu'à pratiquer les gestes de premiers secours et à appeler les secours.

4 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

4.1. Le Prestataire retiendra seul les moyens utiles à la réalisation de sa prestation. Il peut, à sa seule convenance, refuser d'intervenir ou interrompre, à tout moment, les séances convenues, et ce notamment, et sans que cela ne soit limitatif, en cas de risque d'interactions avec les traitements en cours du Client, de constat d'impossibilité d'intervenir compte tenu de l'état de santé du Client et de l'orientation vers un autre professionnel, etc. Dans ce cas, les séances non réalisées ne seront pas facturées.

4.2. Le Prestataire apportera à sa prestation toute la diligence nécessaire en se conformant aux usages de la profession et mettra tout en œuvre conformément à la déontologie de la

profession de naturopathe pour ce faire. Toutefois, l'obligation du Prestataire est une obligation de moyen exclusivement, ce que le Client reconnaît.

4.3. Le Prestataire s'engage à garder la plus stricte confidentialité sur les renseignements, informations ou recommandations en lien avec le Client ou permettant de faire le lien avec celui-ci.

4.4. Le Prestataire a souscrit le contrat d'assurances n°6368877604 couvrant sa responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie AXA France IARD – 2, Avenue Felix Viallet 38000 GRENOBLE – Tél : 04 76 46 24 17.

4.5. Le Prestataire est susceptible d'exercer également une activité (salarial ou prestations) de vente de produits naturels et liés à la naturopathie au sein des magasins dans lesquels il exerce son activité. Afin de prévenir tout conflit d'intérêt, et en cas de recommandations de produits liés à son activité, le Prestataire s'engage à proposer systématiquement au Client différents points de vente accessibles au Client afin de préserver sa liberté de choix.

5 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Les informations communiquées par le Client sont le fondement de la prestation du Prestataire. A ce titre, le Client communiquera au Prestataire toutes informations ou documents de toute nature : informations médicales, historique, comptes rendus de prestataires précédents, traitement passé, en cours ou à venir, ou autres, nécessaires à la bonne exécution des prestations et à la réalisation de recommandations adaptées. Afin d'éviter tout risque de contre-indication, de mauvaise appréciation ou de recommandations inadaptées, le Client s'engage à être le plus exhaustif possible sur sa situation. Le Client reconnaît que le Prestataire ne sera pas en mesure de réaliser la prestation, ou de la réaliser de manière conforme aux bons usages de la profession, en cas de non-respect par le Client de l'obligation ci-dessus.

6 - REMUNERATION - MOYENS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

En contrepartie de l'exécution de sa prestation de services, le Client versera au Prestataire le montant d'honoraires annexé aux présentes, affichés dans les locaux d'exploitation, et indiqués au Client préalablement à toute intervention du Prestataire. Le prix indiqué est forfaitaire et couvre l'ensemble des dépenses liées à la prestation du Prestataire. La rémunération est payée par le Client comptant à l'issue de chaque séance par chèque ou espèces. A l'occasion du paiement, il sera remis au Client un bordereau de facture. Le Prestataire se réserve le droit de faire évoluer ses tarifs à tous moments. Le tarif applicable à la prestation est celui indiqué au Client préalablement à la réalisation de la prestation et affiché à ce moment. En cas de forfait ou de pluralité de séances convenus à l'avance avec le Client, le tarif ne pourra changer en cours d'exécution de ce forfait ou des séances convenues à l'avance sauf évolution notable des prestations à réaliser et commun accord préalable entre les parties. Aucune remise (hors forfait ou pluralité de séances convenues à l'avance avec le Client) ne pourra être consentie au Client. La prise en charge éventuelle des séances par une mutuelle ou tout autre organisme dont dépendrait le Client incombe exclusivement au Client. Le Prestataire ne fera aucune démarche pour le compte du Client.

7 – CONDITIONS D'ANNULATION DES RENDEZ-VOUS

Le Client sera libre d'annuler un rendez-vous sans indemnité 24h à l'avance. Au-delà de ce délai, et hors cas de force majeure, la séance sera facturée par le Prestataire au Client et due

par celui-ci. De la même manière, le Prestataire sera libre d'annuler un rendez-vous sans indemnité 24h à l'avance. Au-delà de ce délai, et hors cas de force majeure, le Prestataire devra une indemnité au Client du montant prévu pour la séance.

8 - FORCE MAJEURE

Le Prestataire ou le Client, ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli à ses obligations, pour tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution résulte d'un cas de force majeure, telle que définie par la loi. En complément et au sens du présent contrat, l'empêchement du Prestataire pour cause de maladie quelle qu'elle soit mais dûment justifiée, ainsi que l'impossibilité quelle qu'en soit la cause d'avoir accès à ses locaux d'exercice, seront notamment considérée comme cas de Force Majeure. En cas de force majeure, le Prestataire informera le Client dans les meilleurs délais et fera ses meilleurs efforts afin de satisfaire à ses obligations mais elles pourront être retardées ou annulées sans indemnité.

9 - RÉCLAMATIONS

Toutes réclamations ou questions liées à la prestation peuvent être soumises directement à Madame Christelle EOUZAN, lors de ses interventions ou par courriel : ceouzan.naturo31@gmail.com , par téléphone : 06 79 67 24 17, par voie postale : 49, rue de la vieille église 31270 CUGNAUX.

10 – LITIGES – MEDIATION A LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Prestataire et le Client, une solution amiable devra être privilégiée avant toute action en justice. En cas de contestation avec le Prestataire, le Client pourra recourir gratuitement au service de médiation du CNPM MEDIATION CONSOMMATION, par voie électronique : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> , ou voie postale en écrivant à CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION au 27, avenue de la libération – 42400 Saint-Chamond.

En l'absence d'accord entre les parties, le litige pourra être porté devant le tribunal compétent. La médiation interrompt la prescription.

11 – COOKIES (site internet)

Les utilisateurs sont informés que lors de leurs visites sur le site, des cookies peuvent s'installer automatiquement sur le logiciel de navigation. Les cookies sont des blocs de données qui ne permettent pas d'identifier l'utilisateur mais servent à enregistrer des informations relatives à la navigation de ce dernier sur le site web. Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence de cookies et éventuellement de les refuser. Il appartient donc à l'internaute d'accepter ou non l'installation de ces cookies. Les cookies sont réservés à l'usage exclusif du responsable du traitement afin d'améliorer la présentation du site et optimiser la navigation à l'intérieur de celui-ci. Vous pouvez vous opposer à l'enregistrement de cookies en configurant votre navigateur.

12 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées auprès du Client sont nécessaires à l'exécution de sa prestation et à l'établissement de la facture correspondante. Les données recueillies sont susceptibles d'être des données sensibles, le Client doit donc donner son consentement exprès (écrit, clair et explicite) à leur collecte, traitement et conservation.

Les données personnelles du Client sont collectées lors des séances avec le prestataire. Elles sont recueillies par le Prestataire sous forme de notes manuscrites et sont susceptibles de faire l'objet d'un traitement informatique destiné à :

- ✓ Effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant : les recommandations éventuelles, la réalisation des prestations, les factures, la comptabilité,
- ✓ Au suivi de la relation client et de la situation du Client, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et des questions ultérieures éventuelles des clients,
- ✓ L'élaboration de statistiques et/ou afin de permettre l'évolution du contenu de nos prestations,
- ✓ L'envoi d'une newsletter contenant l'information sur nos actualités,
- ✓ La gestion des impayés et du contentieux,

Le destinataire des données est exclusivement le Prestataire. La durée de conservation des données est limitée à la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation.

A cet égard, les données clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentées de **3 ans**, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription.

Conformément à la réglementation, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, et d'un droit à la portabilité, des informations qui vous concernent et que vous pouvez exercer en vous adressant au responsable du traitement Madame Christelle EOUZAN soit par courriel : ceouzan.naturo31@gmail.com , par téléphone : 06 79 67 24 17 ou par courrier : 49, rue de la vieille église 31270 CUGNAUX.

Vous disposez de la faculté de retirer à tout moment votre consentement sur le traitement de vos données. L'exigence de fourniture de vos données a un caractère purement contractuel et conditionne l'exécution de la prestation.

Le Client peut s'opposer, sans frais et sans justification, aux traitements des données qui le concernent. Cette opposition entraînera le cas échéant une impossibilité de traiter les demandes du client. Les données ne font pas l'objet de prise de décision automatisée et notamment de profilage.

En cas de réclamation concernant le traitement de vos données, vous pouvez vous adresser à l'autorité de contrôle compétente.

Conditions générales remises au Client par le Prestataire :

En acceptant cette séance avec Mme EOUZAN Christelle, praticienne de santé :

- ❖ Consultation de Naturopathie (rééquilibrage alimentaire et micronutrition, réflexologie plantaire, gestion du stress, techniques respiratoires...)
 - ❖ Audit et conseil sur les polluants intérieurs de votre logement
- ✓ J'atteste avoir pris connaissance de l'affichage dans le cabinet de Mme EOUZAN Christelle du document concernant sa conformité au RGPD.

- ✓ J'accepte que les informations saisies par Mme EOUZAN Christelle soient exploitées à des fins d'accompagnement et de conseil pour ma santé.
- ✓ J'accepte de recevoir de Mme EOUZAN Christelle des informations concernant mes consultations de naturopathie et de toutes autres activités concernant la santé naturelle.

NOM

SIGNATURE