

# CONDITIONS GENERALES DE VENTES (CGV)

## 1. GENERALITES :

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent sans restriction ni réserve à l'ensemble des prestations de services proposés par **HELENA BESNIER SHIATSU**, et à l'ensemble de ses clients, quel que soit leur statut ou qualité.

HELENA BESNIER SHIATSU est une **micro entreprise** immatriculée au nom de HELENA BESNIER sous le n° de Siret **893 519 447 00013**.

HELENA BESNIER 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 et notamment les publicités, prospectus et flyers, n'a qu'une valeur informative de l'activité proposée par HELENA BESNIER SHIATSU et n'est pas contractuel.

La passation d'une commande par un client, pour la réalisation d'une prestation proposée, soit par téléphone, soit par mail, vaut adhésion et acceptation du client, sans réserve, des CVG sauf accord particulier préalablement convenu et accepté par écrit entre le client et HELENA BESNIER SHIATSU.

## 2. CARACTERISTIQUES GENERALES ET CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

### Conditions générales des prestations

HELENA BESNIER SHIATSU propose des séances et des suivis d'accompagnement en shiatsu à son cabinet ou à domicile. Les différentes prestations proposées par HELENA BESNIER SHIATSU sont réservées aux adultes de plus de 18 ans et aux mineurs accompagnés d'un parent ou d'un représentant légal. La finalité de l'activité de HELENA BESNIER SHIATSU est le bien-être de la personne.

Sont exclues de l'activité d'HELENA BESNIER SHIATSU, toutes prestations à caractère érotique ou sexuel. Tout comportement déplacé envers Helena BESNIER pourra faire l'objet de poursuite judiciaire. Aucun débordement ne sera toléré.

### Conditions de réalisation des prestations

HELENA BESNIER SHIATSU intervient uniquement sur rendez-vous que ce soit en cabinet, à domicile, en entreprise. Pour toute intervention à l'extérieur du cabinet, le client s'engage à mettre à disposition d'HELENA BESNIER SHIATSU un espace suffisant (5 m<sup>2</sup> pour une prestation sur chaise, ou 10m<sup>2</sup> pour une prestation sur futon) et dans des conditions d'hygiène, de calme et de sécurité compatibles avec la réalisation des prestations validées par les parties.

Les prestations sont proposées du lundi au samedi selon les horaires indiqués sur le site internet. Helena BESNIER se donne le droit de modifier les horaires à tout moment. HELENA BESNIER SHIATSU met à disposition du client tout matériel professionnel nécessaire (futon, chaise de massage, linge de protection, serviettes, ...).

Le Shiatsu se déroule vêtu de vêtements propres et souples, sauf dans le cas d'un massage aux ventouses, moxa. Séances pendant lesquelles, il sera demandé au client de découvrir certaines parties de la 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 des serviettes de protection.

Les séances comprennent l'accueil en charge, un moment d'échange - entretien concernant la santé et les habitudes de vie du client, l'installation du client, le Shiatsu et le retour de séance.

### 3. LES RESPONSABILITES D'HELENA BESNIER SHIATSU

HELENA BESNIER SHIATSU s'engage à réaliser ses prestations sans discrimination, dans le respect de la vie privée, de la dignité et de la liberté du client.

Dans son activité, Helena BESNIER tient compte des limites de ses compétences, de ses connaissances ainsi que des moyens dont elle dispose pour accompagner.

Elle s'engage à respecter le code de déontologie des praticiens de Shiatsu disponible sur le site du Syndicat des professionnels du Shiatsu (SPS).

Au regard des éléments portés à sa connaissance, notamment lors de l'entretien préalable évoqué dans la partie 5, elle peut suggérer, sans que cela soit assimilable à la réalisation d'un diagnostic ou à l'exercice de la médecine, de consulter votre médecin traitant. Dans cette hypothèse, en vertu du principe de précaution, elle se réserve le droit de refuser de réaliser les prestations.

Conformément à la loi du 30 avril 1946 et au décret n° 60665 du 4 juillet 1960, des articles L489 du décret du 8 octobre 1996, la pratique du Shiatsu ne s'apparente à

aucune pratique médicale ou thérapeutique et les séances ne sont pas assimilables aux actes réservés aux professions de santé réglementées par le Code de la Santé Publique. Il s'agit de différentes techniques issues de la Médecine Traditionnelle Chinoise.

Les conseils et recommandations donnés par Helena BESNIER ne remplacent en aucun cas un avis médical. Helena BESNIER ne donnera jamais de diagnostic, ne demandera jamais l'arrêt d'un traitement médical (ces actes étant réservés aux médecins) et ne pourra pas être tenue responsable des décisions du client. Helena BESNIER demande expressément à son client de se référer à son médecin traitant en cas de modification ou d'interruption de son traitement médical. De la même façon, il est impératif de consulter son médecin traitant en cas de problème de santé afin qu'il puisse poser un diagnostic et effectuer des examens, si nécessaire. Helena BESNIER SHIATSU décline toutes responsabilités quant aux possibles mauvais suivis de conseils, mauvaises interprétations, interactions et conséquences des conseils donnés.

#### 4. OBLIGATION DU CLIENT

Lors de l'entretien et à chaque début de séance décrit aux termes de l'article 5.1, le client est tenu de l'informer de son état de santé pouvant être impacté par un soin, de tout ce qui peut constituer une contre-indication éventuelle. En cas de doute, un certificat de votre médecin autorisant la réalisation des séances de soin pourra être demandé. Helena BESNIER ne pourrait être tenue pour responsable des accidents qui seraient dus à la négligence d'un client.

Le client s'engage à avoir une hygiène irréprochable, à rester courtois, poli pendant la séance de soin.

PRATICIENNE EN SHIATSU

#### 5. DEROULEMENT DES SEANCES

##### Localisation

Les séances se déroulent en cabinet au **3 rue Bisson - 44000 Nantes** chaque lundi, prochainement au **15 rue de la Mairie - 44860 Pont Saint Martin** du mardi ou samedi. Les séances se déroulent en position « allongé » au sol sur un futon ou sur chaise ergonomique selon la demande et les besoins.

Pour toute personne ne pouvant pas se déplacer jusqu'au cabinet pour des raisons de santé ou autre, HELENA BESNIER SHIATSU propose également des séances à **domicile** avec utilisation de son propre matériel.

### Réservation

Afin d'effectuer une réservation, le client peut prendre contact avec Helena BESNIER afin de convenir d'un rendez-vous soit par téléphone au : 06.22.01.63.00, soit par email : [helenabesniershiatsu@gmail.com](mailto:helenabesniershiatsu@gmail.com).

Le client détenant une carte cadeau devra l'annoncer lors de la prise de rendez-vous afin qu'HELENA BESNIER SHIATSU puisse lui envoyer les CVG et que ce dernier les signe avant la séance.

HELENA BESNIER SHIATSU se réserve le droit de contacter le client pour modifier l'heure du rendez-vous.

### Entretien préalable

Chaque début de séance commence par un entretien personnalisé permettant d'établir un bilan sur l'état générale du moment du client, de connaître ses attentes et ses besoins. Une explication du déroulé de la séance sera donner au client.

## 6. TARIFS ET DEVIS

Les tarifs en vigueur sont consultables sur le site internet [www.helenabesnier-shiatsu.com](http://www.helenabesnier-shiatsu.com) et disponible en cabinet. Les tarifs sont en Euros. Ils sont applicables au jour de la réservation du soin.

Les frais de déplacement sont de 5 Euros supplémentaires à la grille en vigueur, pour les séances à domicile dans un rayon de 20 kms autour de Pont Saint Martin. Au-delà de 20kms, HELENA BESNIER SHIATSU communiquera le montant du supplément au client avant la séance.

HELENA BESNIER SHIATSU se réserve le droit de modifier les prix à tout moment, le prix indiqué dans la confirmation de votre commande étant définitif. Le paiement lui-même ne sera considéré comme définitif qu'après encaissement des fonds.

## Les devis et tarifs en entreprise

Pour les interventions en entreprise et lors d'évènements, un devis personnalisé est établi en fonction de la demande sous un délai de 5 jours à compter du rendez-vous : il tiendra compte du nombre de prestations, de leur fréquence (ponctuelle ou récurrente) et de la nature du service proposé et des frais de déplacement éventuels. Les présentes conditions générales de ventes seront précisées et jointes à ce devis. La validation du devis équivaut à acceptation, sans réserve, des CGV. La durée de validité d'un devis est d'un mois à dater de son édition.

Les prestations délivrées à l'attention du personnel de l'entreprise peuvent être payées par le biais d'un virement bancaire. Les virements doivent être libellés à l'ordre de Helena BESNIER SHIATSU. Le paiement des prestations est à effectuer au maximum à 8 jours date de facture. Le décompte du temps facturé pour l'intervention commence à l'heure prévue de début de la prestation, quelle que soit l'heure d'arrivée du client.

En cas d'annulation moins de 24 heures avant une séance en cabinet et moins de 8 jours ouvrés avant une prestation en entreprise ou événementiel, le service sera facturé et dû en totalité à titre de dédommagement du temps prévu pour l'intervention or motif légitime tels qu'une maladie ou un accident (sous justificatifs). Une facture est remise sur demande.

Les bons cadeaux ont une date de validité d'1 an à compter de la date d'achat. Il est possible de rallonger la date de validité du bon en contactant la prestataire Helena BESNIER avant l'expiration du bon. Le bon cadeau peut être commandé par téléphone ou e-mail. Le bon cadeau sera envoyé, uniquement après paiement, par voie postale sans supplément ou sur simple retrait au cabinet.

Les moyens de paiement autorisés sont l'espèce ou le chèque.

PRATICIENNE EN SHIATSU

## 7. DROIT DE RESERVE

HELENA BESNIER SHIATSU se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute réalisation d'une réservation/commande en cas de défaut de paiement ou de litige de paiement. La réservation/commande sera automatiquement annulée.

HELENA BESNIER SHIATSU se réserve le droit de refuser d'effectuer une autre séance avec un client avec qui il y aurait eu un défaut de paiement ou un client ayant déjà demandé un remboursement d'une précédente séance.

HELENA BESNIER SHIATSU se réserve également le droit de refuser d'effectuer une séance si elle estime que le motif de séance n'est pas dans son domaine de compétences ou si le comportement du client n'est pas adapté au bon déroulement de la séance d'accompagnement (manque de courtoisie, de politesse, de respect, 3 annulations sans motif moins de 24 heures à l'avance, propositions déplacées qui engendreront des poursuites judiciaires).

## 8. REPORT, MODIFICATION OU ANNULATION D'UN RENDEZ-VOUS

Un rendez-vous peut être modifié ou annulé sans coût supplémentaire en prévenant au minimum 24 heures avant HELENA BESNIER SHIATSU soit par téléphone : 06.22.01.63.00 soit par mail : [helenabesniershiatsu@gmail.com](mailto:helenabesniershiatsu@gmail.com)  
Toutefois, en cas d'annulation de la part du client moins de 24 heures avant (ou oubli du client le jour de la séance), la séance est due.

## 9. DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.121-21 du Code de la Consommation, en cas de vente à distance, « le consommateur dispose d'un délai de 14 jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant des frais de retour ».

Le délai de rétractation court à compter du paiement de la séance et à compter de la réception du (ou des) cartes cadeaux, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités. La rétractation se fait par le biais d'un formulaire à envoyer à Helena BESNIER par mail. Les sommes versées seront intégralement remboursées. En revanche, toute carte cadeau arrivée à sa date d'expiration ne pourra être utilisée ni remboursée.

## 10. RETARD DE PAIEMENT

Conformément à l'article L 441-6 alinéa 12 du code de commerce, en cas de défaut de paiement total ou partiel des séances de soin au jour de la séance, le client doit verser une pénalité de retard égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la séance. Cette pénalité est calculée sur le montant de la somme restant due, et au cours à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 30 euros due au titre des frais de recouvrement (article D 441-5 du code de commerce).

## 11. INCAPACITE DE TRAVAIL

En cas d'incapacité de travail physique temporaire d'Helena BESNIER, HELENA BESNIER SHIATSU se réserve le droit de planifier de nouvelles dates d'interventions en concertation avec le client sans qu'il ne puisse être exigé par ce dernier, un versement d'indemnité.

En cas d'incapacité de travail physique permanente d'Helena BESNIER, tout type de contrat ou d'engagement avec les clients de HELENA BESNIER SHIATSU, seront résiliés de plein droit sans qu'il ne puisse être réclamé à HELENA BESNIER SHIATSU une indemnité compensatrice. Les acomptes perçus seront restitués au client dans un délai maximum de 30 jours suivant la résiliation du contrat.

PRATICIENNE EN SHIATSU

## 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Helena BESNIER est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur tous les éléments présents visibles sur le site [www.helenabesniershiatsu.com](http://www.helenabesniershiatsu.com), dont les textes, photos, graphismes, logo. Helena BESNIER est également titulaire des droits de propriété intellectuelle de la marque HELENA BESNIER SHIATSU.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation ou exploitation de tout ou partie de la marque et de quelque manière que ce soit sauf après accord écrit d'Helena BESNIER.

### 13. JURIDICTION COMPETENTE ET DROIT APPLICABLE

Les litiges qui pourraient résulter de l'application ou de l'interprétation de la présente convention feraient l'objet d'une tentative de conciliation. Pour toute réclamation, le client devra contacter en premier lieu Helena BESNIER par mail à [helenabesniershiatsu@gmail.com](mailto:helenabesniershiatsu@gmail.com) ou adresser un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 15 jours suivants le jour de la prestation concernée à Helena BESNIER - 15 rue de la Mairie - 44860 Pont Saint MARTIN.

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite, le consommateur, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, auprès de :

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

Site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Email : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)

### 14. DROIT APPLICABLE

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente ainsi que toutes les opérations de fourniture de prestations de service qui y sont visées, seront soumises au droit français.

Fait à Pont Saint Martin le 01.07.2021