CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En vigueur au 04/01/2024

ARTICLE 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services suivants :
Séance de Psychothérapie, Séance de Thérapie de couple, Constellation familiale, et les formules proposées par le Prestataire aux clients non professionnels (« Les Clients ou le Client ») sur le site www.claireperezteje dor.com

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet www.claireperezteje dor.com
Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site www.claireperezteje dor.com et prévaudront sur tout autre document.
Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne du site www.claireperezteje dor.com.
Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :
Claire Perez-Tejedor
8 rue des belles écuelles
13002 Marseille
Numéro d'immatriculation : 9031141890
mail : claire.pereztejedor@gmail.com
téléphone : 0749572291

Des taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ces frais seront à la charge et relèvent de la seule responsabilité du Client.

ARTICLE 2 - Prix

Les Services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site www.claireperezteje dor.com
lors de l'enregistrement de la commande par le Prestataire.
Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire sur le www.claireperezteje dor.com

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le Prestataire se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat.
Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés.

ARTICLE 3 – Commandes

Il appartient au Client de sélectionner sur le site www.claireperezteje dor.com les Services qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :
Le client choisit un service ou une formule qu'il met dans son panier. Il pourra supprimer ou modifier les services choisis avant de valider sa commande et d'accepter les présentes conditions générales de vente.
Il entrera ensuite ses coordonnées ou se connectera à son espace client.
Après validation des informations, la commande sera considérée comme définitive et exigera paiement du client selon les modalités choisies.
La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.
Toute commande passée sur le site www.claireperezteje dor.com constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire.
Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.
Le Client pourra suivre l'évolution de sa commande sur le site.

ARTICLE 4 - Conditions de paiement

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- Paiement par carte bancaire via Stripe
- Ou paiement par Paylib
- Ou paiement par Paypal
- Ou paiement par virement bancaire sur le compte bancaire du Vendeur (dont les coordonnées sont communiquées au Client lors de la passation de la commande)
- Ou paiement en espèce lors de la séance achetée par le client (non applicable pour les formules).

Tout service ou formule/abonnement devra être payé avant la séance achetée, ou la première séance de la formule ou de l'abonnement acheté, ou devra être payé en espèces le jour de la séance achetée, ou de la première séance de la formule ou de l'abonnement acheté.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.
En outre, le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisées sur le site www.claireperezteJedor.com.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Prestataire.
Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

ARTICLE 5 - Fourniture des Prestations

Les Services commandés par le Client seront fournis selon les modalités suivantes :
séances de thérapie en ligne ou en personne, à l'heure et à la date du rendez-vous pris par le Client lors de l'achat de la commande.
Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais ci-dessus précisés.

Si les Services commandés n'ont pas été fournis dans un délai de 3 mois après la date indicative de fourniture, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente des Services pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.
En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.
Le Client disposera d'un délai de 1 mois à compter de la fourniture des Services pour émettre des réclamations par mail à claire.pereztejedor@gmail.com, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire.
Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non respect de ces formalités et délais par le Client.
Le Prestataire remboursera ou rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

ARTICLE 6 - Droit de rétractation

Compte tenu de la nature des Services fournis, les commandes passées par le Client ne bénéficient pas du droit de rétractation.
Le contrat est conclu de façon définitive dès la passation de la commande par le Client selon les modalités précisées aux présentes CGV.

ARTICLE 7 - Responsabilité du Prestataire - Garanties

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de réalisation des Services commandés dans les conditions et selon les modalités suivantes :
Dispositions relatives aux garanties légales
Article L217-4 du Code de la consommation
« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »
Article L217-5 du Code de la consommation
« Le bien est conforme au contrat :
1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- s'il correspond à la description donnée par le vendeur, et posséde les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »
Article L217-12 du Code de la consommation
« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit (mail ou courrier), de l'existence des vices ou défauts de conformité.
Le Prestataire remboursera ou rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la constatation par le Prestataire du défaut ou du vice. Ce remboursement pourra être fait par virement bancaire.
La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client.
Le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les Services fournis par l'intermédiaire du site du Prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de non respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier.

ARTICLE 8 - Données personnelles

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des Services et leur réalisation et délivrance, confiées au Prestataire. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de prestations de services.

8.1 Collecte des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site www.claireperezteje dor.com sont les suivantes :

Ouverture de compte (optionnel)
Lors de la création du compte Client / utilisateur :
Noms, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail.

Paiement
Dans le cadre du paiement des Prestations proposés sur le site www.claireperezteje dor.com, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire, à la carte de crédit du Client / utilisateur, ou à son compte Paypal.

8.2 Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage unique du Prestataire et de ses salariés.
Le responsable de traitement des données est le Prestataire, au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

8.4 limitation du traitement

Sauf si le Client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnelles ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

8.5 Durée de conservation des données

Le Prestataire conserve les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

8.6 Sécurité et confidentialité

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Prestataire ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

8.7 Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Clients et utilisateurs du site www.claireperezteje dor.com disposent des droits suivants :

- Ils peuvent mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent de la manière suivante :

En se connectant à leur compte personnel.

- Ils peuvent supprimer leur compte en écrivant à l'adresse électronique indiqué à l'article 1
- Ils peuvent exercer leur droit d'accès pour connaître les données personnelles les concernant en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 1
- Si les données à caractère personnel détenues par le Prestataire sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations en écrivant à l'adresse indiquée à l'article 1
- Ils peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données en écrivant à l'adresse indiqué à l'article 1
- Ils peuvent également solliciter la portabilité des données détenues par le Prestataire vers un autre prestataire
- Enfin, ils peuvent s'opposer au traitement de leurs données par le Prestataire

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercés en adressant une demande par courrier ou par E-mail au Responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées à l'article 1.
Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois.
En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé.
Le Client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy, 75007 PARIS) ou saisir une autorité judiciaire.
Le Client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des mails à caractère informatifs et publicitaires de la part du Prestataire. Il aura toujours la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le Prestataire (coordonnées à l'article 1) ou en suivant le lien de désabonnement.

ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site www.claireperezteje dor.com est la propriété du Vendeur et de son hébergeur Wix et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.
Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

ARTICLE 10 - Droit applicable - Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.
Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 11 - Litiges

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Prestataire indiquée à l'article 1 des présentes CGV.
Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.
En l'espèce, le médiateur désigné est :
SAS Médiation
222 Chemin de la Bergerie - 01800 Saint Jean de Niost
https://www.sasmediationsolution-conso.fr
E-mail : contact@sasmediationsolution-conso.fr.

Le Client est également informé qu'il peut, également recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litige (RLL) : https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show
Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.