

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICES

Art. 1. GENERALITES

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toute offre et vente de services passées auprès de l'entreprise individuelle de Marie-Annick Le Borgne, portant le nom commercial Cabinet Conseil Symbiose, immatriculée auprès du Centre de Formalités des Entreprises de Paris et de la Région Parisienne et dont le siège social se situe au 15 rue Léon Bloy, 92260 Fontenay-Aux-Roses :

Numéro Siren : 79428725

Numéro Siret : 79428725000011

Tél: 06 07 49 24 06

E-mail: contact@stressetsante.solutions

Toute commande implique l'acceptation de plein droit par le client de ces conditions générales.

Le site <https://www.stressetsante.solutions>, édité par l'entreprise individuelle de Marie-Annick Le Borgne, ci-après dénommée « le vendeur », propose à une clientèle majeure de particuliers et de professionnels, des consultations, des programmes, des ateliers et des séminaires, en présentiel et en ligne, dans le domaine de la psychologie de la santé et de la santé au travail. Il s'adresse aux personnes, ci-après dénommées « le client » ou « le participant », sujettes au stress, à l'anxiété ou à certaines affections ou maladie chronique et souhaitant développer des ressources pour une meilleure adaptation à leur environnement.

Toute commande sur le site <https://www.stressetsante.solutions> implique de la part du client l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente qui prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières qui n'auront pas été expressément acceptées par Marie-Annick Le Borgne.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté ces présentes Conditions Générales de Vente avant la passation de toute commande en ligne.

Si l'une des clauses des présentes Conditions Générales de Vente se trouvait nulle ou annulée, les autres clauses n'en seraient pas pour autant annulées.

Les Conditions Générales de Vente sont celles en vigueur au moment de la validation de la commande. Elles peuvent être modifiées à tout moment par Marie-Annick Le Borgne. Les nouvelles conditions s'appliquent à toute nouvelle commande et à tout client, anciennement ou nouvellement inscrit.

Art. 2. PRESTATIONS ET CONSEILS

Marie-Annick Le Borgne est psychologue clinicienne de la santé. Elle propose des prestations aux particuliers et aux professionnels dans les domaines suivants :

- Psychologie de la santé
- Santé au travail
- Stress et santé

Ses prestations sont proposées sous diverses formes :

- Écoute, soutien, conseil, coaching, formation
- Consultations individuelles
- Groupes de parole, supervision de pratique
- Ateliers

- Stages et séminaires
- Réunions
- Intervenante auprès de la clientèle des réseaux de santé Ville-Hôpital
- Prestations payables par le biais du système de paiement en ligne sur le site <https://www.stressetsante.solutions>
- Séances à distance par visio-conférence et entretien téléphonique à partir d'un mobile ou d'un ordinateur.

En tant que prestataire de services, le vendeur est tenu, pour l'ensemble de ses prestations, à une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultats.

Le vendeur et ses collaborateurs éventuels s'engagent à considérer comme confidentielles et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel ils sont tenus, les informations de toute nature relatives aux personnes reçues.

L'utilisation des informations fournies par le vendeur est strictement personnelle à l'acheteur ou aux personnes habilitées par lui, pour leur usage personnel.

Art. 3. ORGANISATION GENERALE

Achat en ligne :

Après achat de votre prestation en ligne, si votre prestation nécessite un rendez-vous, réservez en ligne sur le site Doctolib.fr ou par téléphone au 06 07 49 24 06.

Via l'agenda en ligne Doctolib.fr :

Après une prise de rendez-vous en ligne, vous recevrez un e-mail de confirmation qui vous présentera le contenu de la prestation, son déroulement et les conditions particulières.

Via appel téléphonique :

Après une prise de rendez-vous par téléphone, nous vous ferons parvenir un e-mail ou un sms de confirmation qui vous rappellera le contenu de la prestation et son déroulement et tous autres renseignements utiles à la bonne exécution de la prestation.

Art. 4. COMMANDE EN LIGNE

Toute personne majeure est habilitée à régler ses consultations en ligne, ainsi que réserver les programmes, ateliers et séminaires proposés en passant commande sur le site <https://www.stressetsante.solutions>.

Le site <https://www.stressetsante.solutions> décrit les programmes disponibles ou à venir et le détail des prestations proposées.

Le client passe commande en remplissant la fiche d'inscription en ligne et en réglant la prestation de son choix.

La durée, les dates éventuelles et le tarif de chaque consultation ou programme en ligne sont mentionnés sur le site au moment de la réservation, dans la rubrique « La Boutique ».

Lors de la commande, le client déclare avoir pris connaissance et accepter sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente. Toute validation de commande vaut donc acceptation desdites Conditions Générales de Vente.

Les données enregistrées par le site <https://www.stressetsante.solutions> constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec ses clients. Ces données sont strictement confidentielles et répondent aux règles définies par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Le client est seul responsable de l'exactitude des informations qu'il communique lors de sa commande (nom, prénom, adresse mail, coordonnées, etc) et des conséquences découlant d'erreurs éventuelles de transcription (erreur d'envoi, contact impossible,...). Il est également seul responsable des conséquences de l'utilisation des produits objet de sa commande.

Art. 5. PRIX

Le prix est celui établi lors de la commande et s'entend en euro, toutes taxes comprises, y compris la fourniture des prestations de services achetées en ligne sur <https://www.stressetsante.solutions> ou tout autre support commercial pouvant être utilisé par nos soins.

Les prix facturés sont ceux établis au jour de la commande sur la base des conditions économiques en vigueur. Le montant du prix indiqué pourra être modifié à la hausse ou à la baisse sous la seule initiative et responsabilité de Marie-Annick Le Borgne, notamment en fonction de l'évolution des charges et des taxes exigibles, ou en cas d'erreurs de publication.

Toute personne bénéficiant d'un code de réduction ou chèque cadeau pourra l'inscrire dans le cadre prévu au moment de la commande en ligne.

Art. 6. PAIEMENT

Toute commande passée sur le site <https://www.stressetsante.solutions> est confirmée par mail. Cette confirmation du règlement rend définitive la commande passée.

Le client peut payer sa commande en ligne via Stripe, qui offre un choix de moyens de paiement sécurisés, sans nécessité de créer un compte personnel :

- par carte bancaire (mastercard, visa, carte bleue). Le débit est immédiat.
- par virement bancaire SEPA.

Les transactions réalisées en ligne font l'objet de mesures de sécurisation qui protègent les données sensibles liées aux moyens de paiement.

Dans le cadre d'une séance en cabinet, le client peut payer sa prestation comme suit :

- en espèces en euros
- par chèque bancaire : Le paiement par chèque ne peut se faire que par chèque exprimé en euro et tiré sur une agence bancaire française. Le chèque sera libellé au nom de Marie-Annick Le Borgne, 15 rue Léon Bloy 92260 Fontenay-Aux-Roses.
- par paiement préalable en ligne, avant la séance, comme indiqué ci-dessus.

Dans le cadre d'une séance par téléphone ou visioconférence, le client devra impérativement procéder au règlement préalable de la séance en ligne. Exceptionnellement, sous réserve de l'accord de Marie-Annick Le Borgne, le client pourra également procéder à son règlement par l'envoi d'un chèque au siège de l'entreprise, au nom de Marie-Annick Le Borgne, au 15 rue Léon Bloy 92260 Fontenay-Aux-Roses. Le chèque sera exprimé en euro, tiré sur une agence bancaire française et devra correspondre à l'intégralité de la commande. Dans ce cas, la commande sera considérée comme définitive et validée au parfait encaissement du chèque.

Quel que soit le mode de paiement convenu entre les parties, le paiement ne sera considéré comme réalisé qu'après encaissement effectif du prix.

Une facture pourra être adressée par mail à la demande du client en remplissant le formulaire qui lui sera proposé à cet effet.

Art. 7. IMPAYÉ – INFORMATIONS INCOMPLÈTES OU ERRONÉES

En cas d'impayé ou d'informations erronées ou incomplètes à la commande, Marie-Annick Le Borgne se réserve le droit d'annuler celle-ci, sans préavis ni indemnité à quelque titre que ce soit.

Art. 8. DISPONIBILITÉ - RÉSILIATION

Les offres (programmes, séminaires, ateliers, consultations...) présentées sur le site <https://www.stressetsante.solutions> sont valables dans la limite des dates et places disponibles.

A la clôture des dates d'inscription, toute personne qui le souhaite pourra s'inscrire en liste d'attente afin d'être avertie des prochaines dates d'ouverture de programmes, par envoi d'un mail à l'adresse contact@stressetsante.solutions.

En cas d'annulation d'un programme par l'organisateur ou d'indisponibilité de tout ou partie de la commande, le client est informé par mail de l'annulation de sa commande. L'ensemble des versements est intégralement restitué dans les trente jours qui suivent l'annonce. Seul le prix payé à la commande est remboursé, hors frais annexes (tels que transports, hébergement, parking, etc).

L'indisponibilité de tout ou partie de la commande n'ouvre droit à indemnisation ou réparation au profit du client.

S'il est une personne physique, le client ou participant dispose d'un délai de rétractation d'une durée de 14 jours après sa réservation, à l'exception des conditions particulières suivantes.

Conformément à l'article L121-20-4 du code de la Consommation, les billets (billetterie) ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Toute commande d'évènements est ferme et définitive.

Pour les produits commandés dématérialisés sur supports numériques et dont l'exécution a commencé, avec l'accord du client, dès l'ouverture du lien fourni, le client renonce par les présentes au droit de rétractation prévu à l'article L. 221-28 du Code de la consommation.

En cas de désistement du client, des conditions spécifiques, précisées ci-après, sont appliquées en fonction de la nature de la prestation.

Pour toute consultation en cabinet ou à distance :

Toute prestation non annulée 48 h avant le jour du rendez-vous, est due.

Si son montant a été réglé, il ne peut faire l'objet d'un remboursement. Si la prestation n'a pas été réglée, le client doit faire parvenir son règlement via l'un ou l'autre moyen de paiement signifié à l'article 6 des CGV.

En cas de désistement antérieur à ce délai de 48 h, un nouveau rendez-vous pourra être programmé, sans retenue ni frais.

Toute prestation commencée est due dans sa totalité même si le participant/client ne s'est pas présenté.

Nous demandons à notre clientèle de respecter les heures de rendez-vous afin d'assurer le bon déroulement de la prestation.

Pour les séminaires, stages ou ateliers :

- des frais de dossier sont retenus en cas de désistement. Ils sont calculés en fonction de la prestation concernée. Ils sont clairement mentionnés lors de l'inscription dans les conditions particulières de vente.
- désistement 3 semaines avant la date : 50% du montant de la réservation sera retenu.

- désistement 2 semaines avant la date : 100% du montant de la réservation sera conservé.
- aucun remboursement ne sera possible après le début du stage.

Art. 9. FORCE MAJEURE

Sont contractuellement assimilés à des cas de force majeure et constitueront des causes d'extinction ou de suspension des obligations du vendeur, sans recours du client, les incidents techniques (panne de téléphone, panne de réseau, coupure EDF, etc...), le bris de machines, la grève totale ou partielle, les décisions administratives, le fait de tiers et tout évènement extérieur qui serait de nature à retarder, à empêcher ou à rendre excessivement onéreuse l'exécution des engagements souscrits dans le cadre des présentes.

Art. 10. RÉCLAMATION

Pour toute réclamation, information ou question, le client peut transmettre ses questions à l'adresse : contact@stressetsante.solutions.

Art. 11. RESPONSABILITÉ

L'ensemble des informations communiquées par Marie-Annick Le Borgne ne saurait se substituer à un diagnostic, ordonnance ou traitement médical prescrit par un professionnel de santé habilité. Les informations fournies ne dispensent pas le client d'une consultation auprès de son médecin et l'adaptation de son traitement au besoin.

Tout personne s'engage à respecter les indications et contre-indications médicales qui lui sont prescrites et ne saurait mettre la responsabilité de Marie-Annick Le Borgne en cas de non-respect de celles-ci.

Marie-Annick Le Borgne s'engage à faire les meilleurs efforts pour sécuriser son site internet. Toutefois la responsabilité de Marie-Annick le Borgne ne pourra être mise en cause si des données indésirables sont importées et installées sur son site à son insu, ou si les données transmises par le client pour gérer sa commande sont détournées ou utilisées illicitement par des tiers.

Le client s'engage de son côté à prendre toutes mesures appropriées de nature à protéger ses propres données et logiciels de la contamination par d'éventuels virus informatiques.

Art. 12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Toute reproduction totale ou partielle du site <https://www.stressetsante.solutions>, pour un usage autre que privé est strictement interdite.

Il en est de même de tout type de contenu (textes, images, audios, vidéos) sur le site <https://www.stressetsante.solutions>, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

Le client s'engage à ne pas revendre, reproduire ou diffuser les supports délivrés ou les enseignements reçus à titre personnel, de quelque manière que ce soit.

Art. 13. LIENS

Marie-Annick Le Borgne se dégage de toute responsabilité quant au contenu des sites édités par des tiers que le client pourrait être amené à consulter à partir des liens existant sur le site <https://www.stressetsante.solutions>, ainsi qu'aux informations et services diffusés par ceux-ci.

Il appartient au client de prendre toutes précautions et mesures de protection utiles en cas d'utilisation de ces liens, notamment contre une éventuelle attaque de virus.

Art. 14. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS – INFORMATIONS LÉGALES

Les informations demandées au client, dont Marie-Annick Le Borgne est seule destinataire, sont strictement nécessaires au traitement et à la bonne exécution des commandes.

Les paiements sont sécurisés par le système bancaire et les plateformes de paiement en ligne mis à disposition du client. Marie-Annick Le Borgne certifie la confidentialité des données transmises.

Conformément à la loi Informatique et libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il peut s'adresser à Marie-Annick Le Borgne 15 rue Léon Bloy 92260 Fontenay-Aux-Roses. Le site <https://www.stressetsante.solutions> répond aux exigences du Règlement Général de Protection des Données Personnelles.

Art. 15. LITIGES - CONTESTATIONS

Les commandes ne donnent aucun droit à un enregistrement audio, vidéo, photographique lors des prestations. Tout enregistrement, sous quelque forme que ce soit, est strictement interdit. Marie-Annick Le Borgne se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.

Toutes relations entre Marie-Annick Le Borgne et ses clients sont régies par le droit français.

En cas de litige, le client s'adressera à Marie-Annick Le Borgne afin de convenir d'une solution amiable. À défaut, tous les conflits nés de l'exécution d'une commande ou de l'interprétation des présentes, seront de la compétence du Tribunal du ressort du siège de l'entreprise de Marie-Annick Le Borgne.