

Charte et Conditions générales de vente

Les présentes ont été mises à jour le 25/03/2025

Elles s'appliquent aux relations contractuelles entre :

Alexandra LHOTE EI

SIRET 844 643 478 00028

14 Rue du Bief – 21560 ARC SUR TILLE

Téléphone : 06 87 80 16 31

Mails : contact@retourasoie.eu / alexandra29.lhote@gmail.com

Assurance de responsabilité professionnelle : AXA MME CLERC MARIE 12 RUE ST LAURENT
77400 LAGNY SUR MARNE Tél : 01 64 30 05 83 E-mail : agence.marieclerc@axa.fr

Ci-après désigné « La Professionnelle »

Et

Tout client des prestations de services de la Professionnelle telles que précisées aux termes des présentes.

Merci de prendre connaissance des présentes avant votre première séance.

Article 1 - Présentation de la Professionnelle

La Professionnelle est une sophrologue formée par l'Académie de Sophrologie de Bourgogne, elle a obtenu le titre de praticienne en sophrologie en 2018.

La Professionnelle a également obtenu le titre de Sophrologue (certification professionnelle enregistrée au RNCP) auprès de l'Académie de Sophrologie de Paris en 2019.

Elle est soumise au code de déontologie de la Chambre syndicale de la sophrologie que vous pouvez consulter [ici](#).

Méthodes d'accompagnement

La Professionnelle propose des séances de sophrologie et/ou relaxation individuelles et/ou collectives, en présentiel ou en distanciel pour vous aider à :

- mieux vous connaître, mieux maîtriser vos émotions, votre stress
- à poser un regard plus positif sur vous-mêmes et sur ce qui vous entoure
- à prendre conscience de vos ressources et mieux utiliser votre potentiel physique et mental

Bénéfices :

- Développer la sérénité et le mieux-être
- Prendre du recul
- Maîtriser vos émotions
- Mieux vous connaître
- Améliorer votre concentration
- Augmenter vos performances sportives
- Gérer votre stress
- Renforcer la confiance en vous
- Améliorer votre sommeil
- Préparer un entretien, un examen, un événement

Contre-indications

La sophrologie présente l'avantage d'être adaptable à toute personne, quels que soient son âge et sa condition physique (enfants à partir de 5 ans).

Ces techniques sont simples et peuvent être utilisées dans votre vie quotidienne.

Prise de rendez-vous

Les prises de rendez-vous s'effectuent par téléphone ou par mail.

LA PRISE DE RDV IMPLIQUE L'ACCEPTATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE.

Article 2 - Conditions d'annulation

Lorsque la Professionnelle inscrit une séance dans son agenda, elle vous réserve un temps au cours duquel elle est entièrement à votre écoute. Si vous annulez une séance au dernier moment, elle ne peut disposer de ce temps pour recevoir une autre personne.

C'est pourquoi et sous réserve de l'exercice de votre droit de rétractation tel que prévu à l'article 6 ci-après, il vous est demandé d'annuler la séance au minimum 48 heures à l'avance.

Article 3 - Tarifs et modes de paiement

Le prix d'une séance individuelle de sophrologie est de 60 € TTC. (+ le cas échéant 5 € en cas de déplacement à votre domicile ou lieu de travail).

Le paiement sera effectué par chèque, espèce ou virement bancaire.

Relevé d'Identité Bancaire

| |
|---|
| B FOR BANK FR76 1621 8000 0140 1005 3440 389 BFBKFRP1 |
|---|

La Professionnelle établira une facture correspondant aux sommes dues.

Article 4 - Responsabilité

Bien que la Professionnelle mette tout en œuvre pour fournir un accompagnement de qualité, son obligation se limite à une obligation de moyens. Le Client reconnaît ainsi que la Professionnelle ne saurait garantir qu'un résultat ou un avantage particulier sera obtenu à l'issue de la Prestation.

LES SERVICES FOURNIS PAR **ALEXANDRA LHOTE** NE DOIVENT EN AUCUN CAS SE SUBSTITUER AUX CONSEILS ET CONSULTATIONS D'UN PROFESSIONNEL QUALIFIE EN MATIERE MEDICALE. L'ACHAT DES SERVICES AUPRES DE **ALEXANDRA LHOTE** NE DOIT EN AUCUN CAS SE SUBSTITUER A DES TRAITEMENTS MEDICAUX OU PARAMEDICAUX PRESCRITS PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTE. SI VOUS ETES SUIVI PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTE, NOUS VOUS RECOMMANDONS FORTEMENT D'AVERTIR CE PROFESSIONNEL AVANT DE RECOURIR A NOS SERVICES.

Article 5 - Confidentialité

Ce qui est dit en séance est couvert du sceau de la confidentialité absolue. La Professionnelle peut toutefois se considérer délivrée de ce secret si le client ou des tiers sont en danger, dans les limites fixées par la loi. En particulier, cet engagement de confidentialité ne s'applique pas dans les cas suivants :

- lorsque la loi, le règlement ou toute autre injonction juridictionnelle ou administrative contraindrait la Professionnelle à révéler des Informations Confidentielles ; ou
- lorsque les Informations Confidentielles sont dans le domaine public, sous réserve qu'elles ne soient pas devenues publiques du fait de la Professionnelle, en raison d'une violation légale, réglementaire ou contractuelle ; ou
- lorsque le Client a préalablement autorisé la Professionnelle, par écrit, à en disposer librement.

La Professionnelle peut être amenée à traiter des données personnelles du Client et s'engage à respecter les obligations qui lui incombent au regard de la réglementation générale de la protection des données personnelles « RGPD ». Dans le cas d'un transfert nécessaire auprès d'un tiers (sous-traitant, prestataire de services, etc.), la Professionnelle s'assure de la réciprocité du traitement des données, auquel cas, la Professionnelle informera le Client au préalable pour recueillir son consentement.

Le traitement des données personnelles est détaillé dans la [politique de confidentialité](#) publiée sur le site internet www.retourasoie.eu garantissant au Client la transparence et la sécurité du traitement.

Article 6 – Droit de rétractation

Les stipulations du présent article ne valent qu'en ce qui concerne le client particulier soumis aux dispositions du Code de la consommation.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la prise de rendez-

vous sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. Si le délai de quatorze (14) jours vient à expirer un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer la Professionnelle de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. La demande de rétractation devra se faire par mail à l'adresse suivante : alexandra29.lhote@gmail.com. La date de réception de la notification détermine la date de résiliation.

Article 7 - Les engagements de la Professionnelle

La Professionnelle s'engage à :

- la confidentialité des échanges avec le client, sous réserve des exceptions prévues par la loi et précédemment énoncées.
- accueillir le client en toute bienveillance.
- être à l'écoute du client et lui offrir un espace dédié pour échanger et pouvoir le servir au mieux.
- adopter en toutes circonstances une attitude professionnelle.
- continuer à se former et à être supervisé par ses pairs si besoin.
- référer le client à un médecin ou autre un professionnel de santé dans le cas où elle considère que les attentes du client relèvent du secteur médical.
- ne jamais encourager le client à arrêter ses traitements médicaux en cours.

Article 8 - Les engagements du client

Le client s'engage à :

- être à l'heure pour ses séances.
- venir avec un esprit ouvert et bienveillant.
- ne pas être irrespectueux.
- rester responsable de ses actes et paroles.
- informer la Professionnelle dans le cas où le client ne souhaite pas continuer les séances.

Le client a toute liberté de choisir librement sa méthode d'accompagnement et son professionnel, et de modifier ce choix s'il l'estime nécessaire.

Article 9 - Réclamations et règlement amiable des litiges

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation « *Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un Professionnel.* ».

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L. 612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L. 611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

Le Client est également informé qu'il peut, en tout état de cause, recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiations sectorielles existantes ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple) en cas de contestation :

CNPM Médiation consommation
27 Avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND
<https://cnpm-mediation-consommation.eu/>
Téléphone : +33 (0)4 77 42 10 58

Pour toute difficulté, nous vous invitons à nous contacter par mail :
alexandra29.lhote@gmail.com

Article 10 - Loi applicable et juridictions compétentes

Le présent contrat et les obligations qui en découlent sont soumis à la loi française.

En cas de litige, les juridictions françaises seront compétentes.