

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE A DESTINATION DES CLIENTS PARTICULIERS

Applicables à compter du 29 juillet 2025

Réflexologue certifiée RNCP par l'organisme A Fleur de Peau, Mme Annick Brunel a créé une Entreprise Individuelle au régime de micro entreprise « Réflexologie Côtière », numéro de SIRET 98262556800018, en date du 02/01/2024.

L'Entreprise Individuelle de Madame Annick Brunel sera dénommée dans les Conditions Générales de Vente détaillées ci-dessous « Le prestataire ».

L'objet de l'EI Annick Brunel est la vente de prestations de service en réflexologie plantaire et auriculaire, sous forme de séances bien-être et de séances personnalisées selon les pratiques issues de la tradition Chinoise. Ces prestations pourront ponctuellement être accompagnées de conseils en hygiène alimentaire, elles sont destinées à des particuliers, qui seront dénommés dans les CGV ci-dessous « le client ».

Mme Annick Brunel a souscrit auprès de la MAIF une garantie Responsabilité Civile Professionnelle n° 7983945D.

En qualité de réflexologue titulaire d'une certification RNCP, Mme Annick Brunel est membre de l'ARRNCP, Association regroupant des réflexologues professionnels certifiés : <https://www.reflexologues-rncp.com/item/brunel-annick/>

### Article n°1 : Objet des Conditions Générales de Vente

Les Conditions Générales de Vente détaillées ci-dessous précisent les droits et obligations des deux parties, le prestataire et le client, dans le cadre de la vente et de la réalisation des séances de réflexologie. Les Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par le prestataire (séances de réflexologie, cartes cadeaux, forfaits, et toute nouvelle prestation qui serait proposée par la suite).

Le prestataire se réserve de droit de modifier à tout moment les Conditions Générales de Vente. Dans ce cas, les Conditions Générales de Vente applicables le jour de la prestation de réflexologie seront celles en vigueur au moment de la prise de rendez-vous, qui valide la vente.

### Article n°2 : Prise de rendez vous

La réservation d'un rendez-vous pour une séance de réflexologie peut se faire par téléphone auprès du prestataire au 06 56 71 73 76, ou directement en ligne à partir du site Internet. Suite à la réservation, une confirmation est envoyée au client par mail ou par sms.

La prise d'un rdv pour une séance de réflexologie est une validation de la vente, et vaut acceptation des Conditions Générales de Vente par le client, qui déclare en avoir pris connaissance en amont de son achat.

### Article n°3 : Tarifs

Les prix des prestations proposées sont ceux affichés dans l'espace de travail sur la commune de Beynost, et sur le site Internet du prestataire, ils ne sont pas négociables. Les prix sont libellés en euros, hors taxe, en application de l'article 293B du Code Général des Impôts, relatif à la TVA non applicable.

Le prestataire se réserve le droit de faire évoluer ses tarifs à tout moment. Quand les tarifs sont revalorisés, le prix facturé au client le jour de la séance est celui en vigueur au moment de la prise de rendez-vous, qui valide la vente.

Pour permettre aux clients de découvrir la réflexologie plantaire, une offre découverte est proposée au tarif attractif de 10€00 pour une séance de 15 minutes. Cette offre est limitée à une séance par personne, et est réservée aux personnes qui n'ont jamais effectué de séance avec le prestataire.

#### Article n°3.1 : Offres proposées sur les salons professionnels

Lorsqu'il participe à des salons professionnels, et sans que cela ne soit systématique, le prestataire peut proposer des « offres spéciales salon » avec des remises sur certaines prestations.

Ces offres sont alors affichées sur le stand du prestataire pendant le salon, via un support papier qui précise la ou les prestations concernées, le pourcentage de remise offert et le prix « salon » des prestations concernées. Pour bénéficier de ces offres, le client doit impérativement faire la réservation sur le salon.

Pour la réservation d'une seule prestation sur le salon, aucun acompte ne sera demandé au client. La date de réalisation de la prestation sera planifiée lors de la réservation, dans un délai maximum de 4 semaines, délai au-delà duquel le prix salon ne sera plus applicable. La réservation de la prestation sera formalisée par un support papier remis au client, précisant le nom du client, la prestation choisie, les dates et heures choisies pour le rendez-vous et les dates de validité.

Pour la réservation de plusieurs prestations ou d'un forfait sur le salon, le client devra verser sur place un acompte de 15% du montant total du prix salon pour valider la réservation. La date de réalisation de la première prestation sera planifiée lors de la réservation, dans un délai maximum de 4 semaines, délai au-delà duquel le prix salon ne sera plus applicable. Le règlement du solde de 85% se fera soit en une fois lors de la première prestation, soit en deux fois, 50% lors de la première prestation et 50% lors de la prestation suivante. Une facture correspondant au montant versé sur le salon sera remise au client.

Dans le cadre de la loi Hamon, le consommateur est informé qu'il ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour les achats effectués sur un salon.

#### **Article n°4 : Carte cadeau**

Le prestataire propose à la vente des cartes cadeaux valables 6 mois à compter de leur achat. Ces cartes sont créditées selon les souhaits du client, d'un montant correspondant à la prestation ou aux prestations offertes.

Les cartes comportent la date d'achat et la date de fin de validité, ainsi que la prestation offerte, ou les prestations offertes. Elles ne sont pas remboursables. Une fois la date de validité dépassée, les cartes cadeaux ne sont plus utilisables. Le client précisera impérativement au prestataire lors de la prise de rendez-vous qu'il bénéficie d'une carte cadeau.

Les cartes cadeau papier sont remises en main propre, et sont réglées au moment de l'achat. Il est possible d'opter pour une version dématérialisée des cartes cadeaux. Elles sont transmises par mail au client sous forme d'un fichier PDF, après que le règlement ait été effectué par virement bancaire.

#### **Article n°5 : Forfaits**

Le prestataire propose à la vente plusieurs types de forfaits. Les tarifs de ces forfaits et leur durée de validité sont précisés sur le site Internet dans l'onglet « prestations et tarifs ». Au moment de l'achat du forfait, le prestataire remet une carte forfait au client, où sont précisés le forfait choisi et les date de validité. Une fois la date de fin de validité dépassée, les séances non réalisées sont perdues.

**Les forfaits sont nominatifs.** Si le client souhaite faire profiter une autre personne d'une ou plusieurs séances du forfait, il doit impérativement informer le prestataire. Lors de l'achat du forfait, une carte forfait est remise au client, seul le prestataire peut compléter les mentions manuscrites (nom du client et date d'achat).

Dans tous les cas, pour tout support nécessitant un complément manuscrit d'informations, seul le prestataire est habilité à compléter ces éléments. Le support perd toute validité s'il est complété par une autre personne.

#### **Article n°6 : Parrainage**

Pour toute séance facturée à une personne prenant un premier rendez-vous sur recommandation d'un(e) client(e)\* de l'El Annick Brunel, le prestataire offrira au parrain une séance de réflexologie bien être de 30 minutes, ou 50% sur une séance de réflexologie bien être de 1 heure.

\* Cette offre « parrainage » s'applique à condition que le parrain ou la marraine ait réalisé au moins 5 séances de réflexologie sur les 12 derniers mois, elle se limite à 3 parrainages par an et ne concerne pas les cartes cadeaux.

#### **Article n°7 : Modalités de règlement**

Aucun acompte n'est exigé lors de la formalisation de la vente à la prise de rendez-vous pour une séance de réflexologie, excepté pour les réservations effectuées sur les salons, comme précisé dans l'article n°3 de ces Conditions Générales de Vente.

Le règlement sera effectué en totalité le jour de la fourniture du service, par chèque bancaire à l'ordre de Mme Annick Brunel E.I., en espèces, ou par virement. Les paiements effectués par chèque ne seront considérés comme définitifs qu'après l'encaissement effectif du règlement. A l'issue de la séance, une facture sera remise au client ou lui sera envoyée par mail.

Dans tous les cas, le prestataire se réserve le droit de ne plus proposer de rendez-vous à un client qui n'aurait pas effectué un règlement.

Le règlement des forfaits sera effectué soit en totalité au moment de l'achat, soit en 2 fois. Dans ce cas, le client réglera 50% du forfait lors de la première séance, et le solde de 50% lors de la séance suivante. Si le client n'effectue pas le second règlement du forfait lors de la 2<sup>ème</sup> séance de réflexologie, le contrat de vente est considéré comme rompu par le client, et le prestataire se réserve le droit de ne pas honorer les séances suivantes, sans qu'aucun remboursement du premier règlement ne puisse lui être demandé.

Il est indiqué dans l'espace de travail et sur le site Internet que certaines mutuelles peuvent rembourser tout ou partie des séances de réflexologie. Il appartient au client de s'informer de cette possibilité directement auprès de sa mutuelle, en amont de la séance de réflexologie. Le prestataire ne peut être tenu pour responsable en cas de non remboursement du client par sa mutuelle.

## Article n°8 : Réalisation de la prestation

Le prestataire s'engage à réaliser les prestations de réflexologie achetées par le client dans les conditions suivantes :

- Le client est reçu dans une pièce de travail spacieuse dédiée à la réflexologie, au premier étage d'un domicile particulier, sur la commune de Beynost. Le prestataire s'engage à proposer au client un espace propre et confortable, favorisant la détente.
- Si le client est une personne mineure, elle sera forcément accompagnée par un adulte
- La séance de réflexologie plantaire se déroule alors que le client est allongé, habillé sur la table de massage. Seuls ses pieds et ses chevilles sont découverts.
- Il est conseillé au client de porter des vêtements souples et confortables, qui vont favoriser la détente.
- Les règles d'hygiène appliquées systématiquement par le prestataire sont détaillées dans l'article n° 10.
- Les informations personnelles données par le client au prestataire lors de l'échange qu'ils auront pendant la séance de réflexologie resteront strictement confidentielles.
- La durée de la séance pratique est en fonction du choix de la prestation. Pour les séances personnalisées selon les pratiques traditionnelles chinoise, la pratique réflexologique dure 50 mn à 1 heure, selon le bilan et le protocole de travail effectué. Pour les séances bien être, la durée est selon le choix du client de 30 ou 60 minutes. Le prestataire informe le client que les durées indiquées peuvent varier très légèrement.
- Le prestataire s'engage à donner le meilleur de ses compétences à chaque client, et à fournir un travail de qualité, conforme aux enseignements reçus lors de ses formations.
- Le prestataire s'engage à respecter le client, à ne pratiquer aucune discrimination d'aucune sorte, à être à l'écoute du client et de ses attentes. Il s'oblige à un devoir de neutralité et de confidentialité.
- A l'issue de la prestation, le prestataire remettra au client une facture, que celui-ci sera libre d'accepter ou non.

**A la demande du client, et selon les disponibilités du prestataire, les séances peuvent se dérouler à son domicile, dans les conditions suivantes :**

- Le client doit résider dans un rayon de 15 km routiers autour de la Boisse, siège de l'entreprise individuelle Annick Brunel
- Ces déplacements à domicile ne concernent que les prestations d'une durée de 1 heure à l'exclusion de toute autre (soit les séances de réflexologie plantaire selon les pratiques traditionnelles Chinoises et les prestations de réflexologie bien être de 60 mn).
- Un forfait déplacement à domicile est ajouté au tarif de la prestation, 5€00 pour les déplacements dans un rayon de 8km routiers autour de la Boisse, 10€00 pour les déplacements dans un rayon de 8 à 15 km.

Pour ces séances à domicile, le client sera installé dans un fauteuil relax zéro gravité, ou sur une table de massage portable, et le prestataire apportera avec lui le matériel nécessaire à la réalisation de la séance : relax, tabouret, drap, serviettes éponge, plaid...

Conformément à la loi, le prestataire informe chaque client que la pratique de la réflexologie n'est pas une pratique médicale, ni une méthode thérapeutique. La réflexologie se rattache au secteur du bien-être, et ne peut en aucun cas amener le prestataire à proposer un diagnostic médical, ni à encourager le client à modifier, suspendre ou réduire un traitement médical.

Le prestataire se réserve le droit de refuser la réalisation de la prestation dans les cas suivants :

- Si le client demande une prestation n'entrant pas dans le cadre des compétences du prestataire, ou dans le cadre des formations que le prestataire a suivies
- Si le client se permet des allusions déplacées, et tient des propos de nature érotique ou sexuelle
- Si le client est manifestement sous l'emprise d'alcool ou de drogues
- Si le client montre de l'agressivité dans son discours ou dans ses gestes
- Si le client ne respecte pas les règles d'hygiène corporelles (propreté du corps et des vêtements le jour de la prestation).

Cette liste n'est pas exhaustive, et toute situation ne permettant pas la réalisation de la prestation dans des conditions de confort et de sécurité pour les 2 parties peut amener le prestataire à refuser de réaliser la séance de réflexologie.

#### **Article n°9 : Règles d'hygiène et de sécurité**

La table de massage est nettoyée entre chaque séance et recouverte d'un drap épais en éponge ou en coton, puis d'un drap de protection lavable à usage unique.

Le linge utilisé pendant la séance (drap de protection blanc, serviettes éponges) est à usage unique et systématiquement lavé après chaque utilisation.

Les outils de travail éventuellement utilisés pendant la séance (stylet de réflexologie auriculaire, pince) sont désinfectés avant et après chaque utilisation.

L'entretien des locaux est effectué de manière à en assurer quotidiennement la propreté

#### **Article n°10 : Retard ou annulation**

Le prestataire demande au client le strict respect de l'horaire fixé pour la séance de réflexologie, pour le confort de tous (client attendu, prestataire, client suivant).

Concernant les séances de réflexologie d'une durée de 60 minutes, en cas de retard de moins de 15 minutes, la séance pourra avoir lieu mais sa durée sera écourtée afin que celle-ci se termine à l'heure initialement prévue, afin de ne pas pénaliser le client suivant. La totalité du prix sera cependant facturée. Si le retard excède 15 minutes, la séance ne pourra pas avoir lieu, et la situation sera considérée comme une annulation.

Concernant les séances de réflexologie bien être dont la durée est fixée à 30 minutes, en cas de retard de plus de 10 minutes, la séance ne pourra pas avoir lieu, et la situation sera considérée comme une annulation. Si le retard est inférieur à 10 minute, la séance pourra avoir lieu mais sa durée sera écourtée afin de se terminer à l'heure initialement prévue, afin de ne pas pénaliser le client suivant.

En cas d'impossibilité pour le client de se présenter le jour prévu, il lui est demandé de prévenir le prestataire le plus tôt possible pour annuler la séance. Dans tous les cas, cette annulation devra se faire au minimum 24 heures avant le rendez-vous prévu, pour laisser au prestataire la possibilité de combler la plage horaire avec une autre personne. Dans ce cas, aucun règlement ne sera demandé au client.

Pour tout rendez-vous non honoré par le client et pour lequel le prestataire ne sera pas prévenu 24 heures à l'avance, ou pour tout retard du client ne permettant pas la réalisation de la séance, une somme correspondant à 20% du prix de la séance sera facturée au client. Tant que cette somme n'aura pas été réglée au prestataire, aucun nouveau rendez-vous ne pourra être proposé au client.

#### **Article n°11 : Droit de rétractation**

Selon les modalités de l'article L221-18 du Code de la Consommation "*le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L221-23 à L221-25.*

*Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :*

*1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article [L. 221-4](#) ;*

*2° (...) Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien."*

Toutefois, si le client souhaite que l'exécution d'une prestation de service commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L221-18 du Code de la Consommation, il choisit de renoncer en toute connaissance de cause à son droit de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé par le client par mail envoyé au prestataire sur l'adresse suivante : [reflexologiecotiere@gmail.com](mailto:reflexologiecotiere@gmail.com)

Le prestataire dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception de la rétractation du client, pour effectuer le remboursement.

## **Article n° 12 : Cas de force majeure pour le prestataire**

Si en cas de force majeure, le prestataire se trouve dans l'impossibilité ponctuelle d'assurer la séance le jour prévu, il s'engage à prévenir le client le plus tôt possible de son empêchement, et à lui proposer une nouvelle date, sans que cela implique le versement d'un dédommagement ou d'une indemnité pour le client.

En cas d'empêchement pour le prestataire d'assurer son activité sur une plus longue période, en raison d'une incapacité de travail, les clients ayant des rendez-vous planifiés seront informés dans les meilleurs délais de l'impossibilité pour le prestataire d'assurer ses prestations, sans que cela implique le versement d'un dédommagement ou d'une indemnité pour les clients.

Dans le cas où cette incapacité de travail serait supérieure à 1 mois, les contrats de vente en cours de validité à la date de l'incapacité de travail feront l'objet d'un remboursement aux clients qui le souhaitent, sans dédommagement ni indemnité particulière, dans les conditions suivantes :

- Les cartes cadeaux seront intégralement remboursées sur la base du prix facturé au client au moment de l'achat
- Concernant les forfaits de 5 ou 10 séances, les séances non réalisées seront remboursées au prorata du nombre de séances restantes, sur la base du prix unitaire d'une séance dans le forfait concerné.

## **Article n° 13 : Propriété intellectuelle**

L'ensemble des éléments en lien avec l'El Annick Brunel (logo, images, textes, illustrations publiées sur les réseaux sociaux), existants au démarrage de l'activité ou créés ultérieurement, restent la propriété exclusive du prestataire. Leur reproduction, leur modification et leur utilisation sont interdites. Les photos de l'espace de travail dédié à la réflexologie sur la commune de Beynost ne sont pas contractuelles (aménagement, décoration...).

## **Article n° 14 : Données personnelles et RGPD**

Dans le cadre des échanges relatifs à la réalisation des prestations vendues, différentes données seront demandées au client par le prestataire pour la constitution et le suivi de son dossier, et pour l'établissement du bilan réflexologique.

Ces données seront informatiquement saisies par le prestataire, et lui sont exclusivement destinées, sans qu'aucun tiers ne soit amené à en avoir connaissance.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, d'opposition et de rectification des données à caractère personnel le concernant. Le client peut faire valoir ce droit en informant le prestataire par mail.

## **Article n°15 : Avertissement**

**Les séances de réflexologie proposées n'ont aucun caractère médical, les manipulations effectuées ne peuvent en aucun cas être assimilées à des actes réservés aux professionnels de santé. La réflexologie se rattache au secteur du bien-être et ne peut en aucun cas se substituer à la médecine conventionnelle.**

### **Il peut exister dans certains cas des contre-indications ponctuelles à recevoir une séance de réflexologie.**

- Maladies infectieuses et fièvre importante
- Thrombose - Phlébite
- Blessures du pied (plaies, entorse récente...) ou de la zone à manipuler (main, visage, oreille)
- Problèmes cutanés ne permettant pas la manipulation (eczéma, mycose, verrues)

Sans qu'il n'y ait à proprement parler de contre-indications, dans les situations suivantes, il est préférable que le client prenne l'avis de son médecin

- Chirurgie importante de moins de 3 mois
- Troubles cardiaques ou AVC de moins de 6 mois
- Hypertension non stabilisée par un traitement médical
- Dépressions graves, ou personne en situation de fragilité psychologique
- Premier trimestre de grossesse
- Cancer en cours de traitement

Cette liste n'est pas exhaustive, en cas de doute, le client est invité à prendre l'avis de son médecin.

## Article n°16 : Médiation et règlement des litiges

Ces Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française et seul ce texte fera foi en cas de désaccord et de litige. Tous les articles des Conditions Générales de Vente détaillées ci-dessus sont soumis au droit français.

Pour toute réclamation ou litige, il est demandé au client de s'adresser en priorité au prestataire, afin qu'une solution amiable puisse être trouvée entre les 2 parties.

Si aucune solution amiable ne peut être trouvée, conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, le prestataire a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

<https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>

ou par voie postale en écrivant à

CNPM MÉDIATION CONSOMMATION - 27, avenue de la Libération - 42400 SAINT-CHAMOND

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extra-judiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Si le litige ne trouve pas de solution, il sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

REFLEXOLOGIE COTIERE  
Annick Brunel E.I.  
24 le Vert Pré - 01120 La Boisse  
06 56 71 73 76  
reflexologiecotiere@gmail.com

