



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Définitions

Le « Client » désigne une personne physique majeure à qui l'Entreprise fournit une prestation de services d'accompagnement dans un cadre de bien-être et de développement personnel.

Le « Client Internet » désigne un Client qui a conclu un Contrat avec l'Entreprise pour une prestation de services en visioconférence.

Le « Contrat » désigne le contrat entre le Client et l'Entreprise qui est régi par les conditions générales de vente aux particuliers de l'Entreprise (telles que mises à jour ou modifiées). Les stipulations des présentes Conditions générales prévaudront en cas de contradiction avec tout autre document contractuel de l'Entreprise ou du Client.

L'« Entreprise » désigne l'entrepreneur individuel David Marion, dont le siège social est sis 3 rue Amable Matussière 38100 Grenoble, et portant le SIRET n° 495 005 993 00052.

Le « Site » désigne le site Internet exploité par l'Entreprise dont l'adresse d'accès principale est [grenoblehypnose.fr](http://grenoblehypnose.fr) ou à toute autre adresse d'accès qui pourrait lui être substituée.

## Objet du Contrat

Le Contrat détaille les droits et obligations respectifs de l'Entreprise et de ses Clients dans le cadre de la vente et de la réalisation, par l'Entreprise, de prestations de services d'accompagnement dans le cadre de bien-être et de développement personnel.

## Conditions générales de vente aux particuliers

Ces Conditions générales de vente détaillent les droits et obligations de l'Entreprise et de ses Clients dans le cadre des prestations de services fournies par l'Entreprise. Ces Conditions générales de vente s'appliquent à tous les Contrats conclus avec les Clients (y compris sur le Site).

Ces Conditions générales de vente s'adressent uniquement aux particuliers et les professionnels doivent contacter directement l'Entreprise afin de conclure, le cas échéant, un Contrat adapté. Toute prestation accomplie par l'Entreprise implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes Conditions générales de vente.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions générales de vente et déclare expressément les accepter intégralement et sans réserve dès lors qu'il s'inscrit soit sur le Site via la plateforme de réservation liée ou sur un autre site où l'Entreprise est référencée avec possibilité de réservation en ligne ; soit en s'inscrivant directement auprès de l'Entreprise.

La plateforme de réservation utilisée par l'Entreprise est le logiciel Calendly.

Toute condition contraire aux Conditions générales de vente sera, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à l'Entreprise quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Les Conditions générales de vente sont mises à jour régulièrement afin de répondre aux besoins des Clients et de rester conforme à la législation en vigueur. Les Conditions générales de vente applicables seront celles disponibles et consultables sur le Site à la date de la formation du Contrat entre les parties. Ces dernières seront considérées comme ayant été approuvées par le Client, sans indication contraire communiquée par le Client dans un délai de deux semaines.



## **Prestations**

L'Entreprise propose à ses Clients des séances d'accompagnement dans le cadre de bien-être et de développement personnel, en entreprise ou en visioconférence. Les prestations de services de l'Entreprise n'ont aucune vocation médicale et ne se substituent en aucun cas à un traitement médical.

L'Entreprise assure les séances conformément aux règles de l'art et y apporte tout le soin, le professionnalisme, la disponibilité et la diligence nécessaire.

Le Client s'inscrit volontairement aux séances, en ayant pris connaissance des disciplines pratiquées par l'Entreprise. Il reste libre de choisir ou de ne pas accepter une des disciplines que l'Entreprise peut lui proposer.

Le Client reconnaît que les disciplines proposées comme l'hypnose, la programmation neuro-linguistique, la relaxologie, la psychologie positive, ou la thérapie cognitivo-comportementale peuvent avoir des résultats plus ou moins efficaces selon la sensibilité et la réceptivité de la personne, et que les progrès se font finalement sur un ensemble de disciplines diverses et variées, à plus ou moins long terme.

Sauf indication contraire, une séance dure entre trente minutes et une heure selon la formule d'accompagnement choisie.

## **Réservations**

La réservation de la première séance s'effectue soit en s'inscrivant en ligne sur le Site en réglant un acompte (notifié sur la page de réservation Calendly), ou sur le site [psychologue.net](https://psychologue.net) (sans demande automatique d'acompte même s'il peut être sollicité ensuite par l'Entreprise) ; soit en s'adressant par courrier électronique ou par téléphone directement à l'entreprise, avec demande éventuelle d'acompte. L'Entreprise se réserve donc le droit de solliciter un acompte quelque soit le moyen d'inscription, pour valider une réservation.

Le lieu des séances, qu'il soit en présentiel ou en visioconférence, doit être préalablement approuvé par l'Entreprise.

Dans le cas d'une séance collective, les Clients participants doivent impérativement avoir des objectifs communs. La réservation s'effectue avec accord de l'ensemble des participants.

Après la première séance, le Client conclut ou non une nouvelle prestation. Les réservations de séances futures s'effectuent en ligne, ou directement auprès de l'Entreprise en fin de séance si la formule choisie est l'accompagnement sans engagement.

## **Retard, absence, annulation et report**

Le retard pour l'exécution d'une séance, provoquée par l'Entreprise ou le Client, reste acceptable, et quelque soit la durée du retard il n'est pas un élément qui entraîne le report ou le remboursement de la séance.

L'absence à une séance, sans avoir prévenu l'Entreprise, est considérée comme une séance perdue, acompte inclus. L'Entreprise tente de s'informer de cette absence par appel téléphonique ou par écrit (courrier électronique ou sms) au Client.

L'annulation d'une séance prévenue est de fait accordée par l'Entreprise ou le Client. La séance est reportée à une date ultérieure et dans les meilleurs délais, sinon l'acompte est perdu.

Hormis si le Client a conclu un programme avec une durée d'engagement, l'annulation d'une séance par le Client entraîne des frais supplémentaires d'annulation si l'Entreprise est prévenu moins de quatre (4) jours ouvrables avant la séance. En cas d'annulation dans ces délais courts, les frais appliqués en plus du coût de la séance sont de vingt (20) euros, pour dédommager l'Entreprise de l'annulation tardive. L'Entreprise se réserve le droit de retenir l'acompte pour régler les frais d'annulation. L'Entreprise se réserve aussi le droit de majorer de vingt (20) euros les séances annulées et reportées même dans le délai imparti, en cas d'abus de reports. Est considéré comme abus un même Client qui reporte à trois reprises au minimum la même séance, ou différentes séances régulièrement.



### **Durée et maintien du Contrat**

Le Contrat prend fin dès que le Client n'assure plus aucune séance s'il n'est pas engagé, ou à la fin de son Contrat d'engagement s'il en a souscrit un.

Aucune cause de suspension ou de résiliation du Contrat par le Client n'est admise, sauf en cas de force majeure. Le Client se doit d'apporter les preuves du cas de force majeure et l'Entreprise remboursera les frais engagés pour des séances qu'il ne sera pas en mesure de suivre.

Le Contrat et les séances ne sont pas cessibles par le Client.

### **Tarifs et modalités de paiement**

L'Entreprise se réserve la possibilité d'actualiser le prix des séances, dont l'affichage est visible sur le Site et sur le lieu des séances.

Les prix sont affichés en euros (€) toutes taxes comprises.

Le prix de la prestation dépend de la formule choisie et d'autres avantages éventuels. Le prix tient aussi compte de la réflexion menée par l'Entreprise pour la préparation de la séance et du suivi de la personne.

Le prix de la première séance est le tarif de base d'une séance seule. Cette séance est nommée « séance classique ». Son prix est inclus dans les programmes d'accompagnement si cette formule est réglée sur le lieu et au moment-même de cette séance classique.

Quand le Client effectue plusieurs séances classiques, sans aucun autre programme, l'Entreprise propose au Client de garder l'acompte initialement payé pour servir d'acompte pour la séance suivante et tant qu'il est nécessaire. Le Client se doit d'accepter ce principe pour valider la réservation de la séance suivante. Si jusque-là, le Client n'avait pas réglé d'acompte, l'Entreprise est en droit de le lui demander pour valider la réservation de la séance suivante. Si le Client ne réserve pas de nouvelle séance, l'acompte est déduit du coût de la dernière séance faite. Si le Client annule une séance, même quelques heures après sa réservation, l'acompte n'est pas remboursé.

Le montant de l'acompte est défini par l'Entreprise. Il est versé par le Client avant la séance et peut ne pas représenter l'acompte final que peut demander l'Entreprise. C'est-à-dire que l'Entreprise peut majorer l'acompte pour sécuriser d'autres séances programmées par la suite. L'acompte justifie le travail effectué en amont par l'Entreprise pour préparer la séance réservée par le Client et il n'est pas remboursable si le rendez-vous n'a pas été honoré.

L'Entreprise se réserve aussi le droit de réduire le prix des séances selon la vie financière du Client. Le quotient familial du Client sera un indicateur pour bénéficier de cet avantage. Le prix remis des séances est affiché sur le lieu de la séance et expliqué par l'Entreprise si le Client lui fait part de ses difficultés à régler les séances au tarif normal. Pour bénéficier du tarif réduit s'il est éligible, le Client doit montrer toutes les fois qu'il lui sera demandé par l'Entreprise, une preuve désignant son quotient familial. Ces séances-là sont nommées « séances solidaires ».

L'Entreprise peut également conseiller ou vendre au prix d'achat au Client des produits (micro-nutrition, huiles essentielles, fleurs de Bach etc.) si ces produits sont utiles pour atteindre son objectif. Le Client reconnaît prendre toutes les précautions nécessaires sur ces produits (effets indésirables, qualité du résultat etc.) avant leur consommation.

Le Client s'engage à régler l'Entreprise le jour même de la prestation par chèque, virement ou carte bancaire.

En cas de retard dans le paiement des prestations, l'Entreprise se réserve le droit d'appliquer des intérêts à hauteur de dix (10) euros supplémentaires par semaine de retard de paiement.



### **Programme d'accompagnement « Coaching illimité »**

Le Client a la possibilité de souscrire à différentes formules qui donnent accès à un programme d'accompagnement personnalisé pour une durée déterminée, définie lors de la souscription. Les conditions spécifiques relatives à la durée, à la désignation, et au tarif de chaque formule sont disponibles sur le Site ainsi que sur le lieu des séances.

Le programme d'accompagnement inclut des séances de coaching dont le nombre de rendez-vous n'est pas limité pendant la période déterminée ; il reste toutefois variable en fonction de la vitesse d'exécution des exercices proposés, de la disponibilité du Client aux créneaux ouverts, et de la volonté pour les Clients de multiplier ou non le nombre d'entretiens individuels.

Ce programme de coaching illimité est régi par un Contrat d'engagement spécifique, transmis au Client par courrier électronique. Ce Contrat précise les modalités de l'accompagnement, les engagements réciproques du Client et de l'Entreprise, ainsi que le contenu et les principes de fonctionnement du programme.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ce Contrat d'engagement au moment de la souscription. L'absence de signature formelle ne saurait être invoquée pour contester la connaissance ou l'applicabilité du Contrat. Le paiement, même partiel, du programme vaut acceptation pleine et entière de ce Contrat et engage le Client à en respecter les termes.

Le Client reconnaît que par la notion de « Coaching illimité » il a la possibilité de réserver une seule séance de coaching à la fois, dans le respect des créneaux proposés par l'Entreprise, visibles sur le calendrier partagé, et uniquement après le travail exécuté résultant de la séance précédente. La réservation s'effectue via la page dédiée du logiciel Calendly.

Le programme comprend des contenus originaux protégés, conçus pour cette formule d'accompagnement. L'ensemble des contenus du programme, incluant mais sans s'y limiter les supports écrits ou audio, outils de coaching et textes explicatifs, est protégé par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction, représentation, diffusion ou revente, intégrale ou partielle, sans autorisation écrite préalable, est interdite et constitue une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

### **Assurance et responsabilités**

Chaque Client doit souscrire une police d'assurance responsabilité civile personnelle, le couvrant de tous les dommages qu'il pourrait causer à des tiers, de son propre fait, durant les séances. L'Entreprise a souscrit une assurance pour couvrir les dommages engageant sa responsabilité professionnelle.

La responsabilité de l'Entreprise ne pourra être recherchée qu'en cas de démonstration d'un lien de causalité entre une faute lourde commise par l'Entreprise dans l'exécution du Contrat et le dommage subi par le Client. La responsabilité de l'Entreprise ne pourra notamment pas être recherchée en cas d'accident résultant de l'inobservation par le Client des consignes de l'Entreprise ; en cas d'accident intervenant hors des séances ou de conseils prodigués par l'Entreprise ; si le Client ne respecte pas les engagements qu'il prend et les garanties qu'il donne au titre du Contrat ; et/ou en cas de force majeure. Les dommages indirects, comme la perte de revenus ou un manque à gagner, ne pourront pas faire l'objet d'une indemnisation de la part de l'Entreprise.

Le Client sera responsable en cas de dégradation occasionnée ou en cas de dommage matériel ou corporel résultant d'un acte volontaire ou involontaire survenant de son fait.

Le Client s'engage par ailleurs à garantir et à prendre en charge l'ensemble des condamnations et des frais de justice qui pourraient être encourus ou mis à la charge de l'Entreprise du fait des fautes, manquements ou autres actes survenant du fait du Client.



## **Accompagnement et limites**

Le Client reconnaît que les prestations proposées par l'Entreprise repose exclusivement sur des approches naturelles et holistiques, incluant des conseils personnalisés, des exercices de coaching et des outils thérapeutiques. Cet accompagnement ne se substitue en aucun cas à un suivi par un médecin.

Le Client déclare être conscient de ses symptômes. S'il ne dispose pas d'un diagnostic officiel, il est informé qu'il peut effectuer des examens médicaux adaptés afin de confirmer ou d'exclure toute pathologie nécessitant un suivi spécifique.

En s'engageant dans cet accompagnement, le Client reconnaît être pleinement informé des limites des services proposés et accepte d'être orienté vers un professionnel de santé si sa situation l'exige. L'accompagnement ne pourra en aucun cas être interprété comme une prise en charge médicale, et la responsabilité de l'Entreprise ne saurait être engagée en cas d'absence de consultation d'un médecin lorsque cela s'avère nécessaire.

Le Client reconnaît également que ses résultats dépendent de son engagement actif, en appliquant les outils, exercices et recommandations proposés. Il comprend que l'Entreprise ne peut garantir de résultats immédiats, chaque cheminement étant unique et influencé par des facteurs propres à chacun.

Les prestations proposées ne donnent lieu à aucun remboursement en cas d'insatisfaction. En acceptant ces Conditions générales de vente, le Client admet qu'il est pleinement informé de la nature des services et qu'aucun recours ne sera possible.

## **Prestations à distance (sur Internet)**

Cette section des conditions générales de vente a pour objet de définir les conditions et modalités de vente des services offerts par l'Entreprise en visioconférence, c'est-à-dire hors du lieu d'exercice des séances en présentiel.

Le Client Internet reconnaît que la procédure de réservation sur le Site constitue un Contrat entre le Client Internet et l'Entreprise.

Avant de valider la réservation de sa séance, le Client Internet doit bien étudier la description et les caractéristiques des services qu'il souhaite acquérir. Les photographies et illustrations ne constituent pas un document contractuel.

L'acceptation du service par le Client Internet est validée, conformément au procédé du clic ou du double-clic sur le bouton de confirmation du créneau réservé.

En réservant un créneau, le Client Internet reconnaît par ce biais avoir lu, compris et accepté les Conditions générales de vente sans limitation ni condition. Les Conditions générales de vente sont référencées en bas de chaque page du Site. Chaque nouvelle réservation signifie au Client Internet d'accepter les Conditions générales de vente.

Les prix affichés sur le Site sont applicables pour tout achat effectué sur le Site ou via un site de réservation partenaire tel que [psychologue.net](https://psychologue.net).

Les prix sont affichés en euros (€) toutes taxes comprises.

Une fois le(s) service(s) sélectionné(s), le Client Internet valide sa réservation en cliquant sur le bouton « confirmer l'événement » après avoir vérifié le contenu et s'être assuré qu'il est correct.

Le Client Internet devra fournir toutes les informations nécessaires à la facturation et à l'exécution des services en saisissant ses coordonnées bancaires pour finaliser son achat. L'Entreprise autorise le paiement par carte bancaire, virement bancaire ou Paypal.

Le Client Internet règle l'intégralité de la prestation en amont quand il s'agit d'un achat pour une séance en visioconférence. Seuls les programmes de « Coaching illimité » ou une séance occasionnelle en visioconférence effectuée par un Client régulier en présentiel n'obligent pas le règlement complet de la prestation.

Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation. L'Entreprise a confié son système de paiement au logiciel Stripe qui garantit la totale confidentialité des informations bancaires du Client Internet. Avant de valider la réservation, le Client Internet a la possibilité de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou modifier sa réservation.



Le paiement sera encaissé par l'Entreprise dès la conclusion de l'achat.

Le Client Internet recevra un courrier électronique de confirmation de son achat. L'achat n'est définitivement confirmé qu'au moment de la validation du paiement et n'engage l'Entreprise qu'à réception du courrier électronique confirmant que la réservation a bien été validée. Le Client Internet doit en conséquence consulter sa messagerie électronique.

Le Client Internet dispose de quatorze jours calendaires à compter du jour de la conclusion du Contrat sur le Site pour se rétracter. Le Client Internet devra alors informer l'Entreprise de sa volonté claire et non-équivoque de se rétracter. Pour ce faire, il doit envoyer un courrier électronique à [davidmarion.coach@gmail.com](mailto:davidmarion.coach@gmail.com), ou une lettre simple à l'adresse suivante : David Marion - 3 rue Amable Matussière - 38100 Grenoble qui sont les seuls moyens acceptés pour valider la demande de rétractation.

Dans l'hypothèse d'une rétractation, l'Entreprise remboursera le Client Internet de la totalité des sommes versées sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle il est informé de la décision du Client Internet de se rétracter. Le remboursement s'effectuera sur le même moyen de paiement utilisé lors de l'achat. Aucun frais ne sera payé à la suite de ce remboursement.

Le Client Internet aura renoncé à son droit de rétraction en cas d'exécution de la prestation dans le délai de rétractation de quatorze jours calendaires.

L'archivage des communications est effectué sur un support fiable de manière à constituer une copie fidèle et durable. Ces communications peuvent être produits à titre de preuve du Contrat.

### **Données personnelles**

Dans le cadre de son inscription, le Client communique des données personnelles indispensables au traitement de sa demande et à l'exécution de la prestation. Ces données peuvent également être utilisées, sous réserve de son consentement, à des fins de prospection commerciale par l'Entreprise. Les données sont conservées par l'Entreprise pendant une durée strictement nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, conformément à la réglementation applicable.

Le Client dispose des droits suivants sur ses données : droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, et de portabilité. Le Client peut exercer ses droits en adressant une lettre simple à : David Marion - 3 rue Amable Matussière - 38100 Grenoble, ou un courrier électronique à [davidmarion.coach@gmail.com](mailto:davidmarion.coach@gmail.com).

L'opposition d'un Client à l'utilisation de ses données personnelles dans le cadre de communications commerciales a pour conséquence de le priver de l'information concernant les offres commerciales de l'Entreprise, de sociétés affiliées ou de partenaires.

### **Images**

Le Client peut être sollicité par l'Entreprise pour que son image soit utilisée à des fins promotionnels. Si le Client est consentant, l'enregistrement de son image et de ses propos, effectué par le biais de son matériel vidéo, et envoyé par courrier électronique à partir de son adresse e-mail, ou par application de communication WhatsApp via ses coordonnées téléphoniques, confirme cet accord entre le Client et l'Entreprise.



### **Propriété intellectuelle**

Tous les éléments visuels et sonores de l'Entreprise et du Site, y compris la technologie sous-jacente utilisée, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des brevets et plus généralement par tous droits de propriété intellectuelle. Ces éléments sont la propriété exclusive de l'Entreprise ou de ses concédants. Aucun des éléments du Site ou de tout ou partie de ceux-ci ne pourra être modifié, reproduit, copié, dupliqué, vendu, revendu, transmis, publié, communiqué, distribué, diffusé, représenté, stocké, utilisé, loué ou exploité de toute autre manière, à titre gratuit ou onéreux, quel que soient les moyens et/ou les supports utilisés, qu'ils soient connus ou inconnus à ce jour, sans l'autorisation préalable écrite de l'Entreprise.

### **Service clientèle**

La satisfaction de ses Clients est une préoccupation constante de l'Entreprise.

L'Entreprise essaie de répondre aux attentes de ses Clients le plus rapidement possible après réception d'une demande, suggestion ou réclamation.

Pour toute demande, suggestion ou réclamation, le Client est invité à contacter l'Entreprise via l'adresse électronique ou le téléphone indiqué sur le Site.

### **Droit applicable et juridiction compétente**

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution du Contrat est soumis au droit français.

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du Contrat, seront soumis à une médiation. Dans l'hypothèse d'un échec de la médiation, les différends seront portés devant les juridictions françaises compétentes.

### **Divers**

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des Conditions générales de vente ne saurait affecter la validité de l'intégralité des Conditions générales de vente, dont les autres stipulations garderont toutes leur force et leur portée. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les présentes Conditions générales de vente. Le fait pour l'Entreprise de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une quelconque des clauses du Contrat, ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les Conditions générales de vente sont consultables sur le Site et peuvent être modifiées à tout moment à la discrétion de l'Entreprise, sans autre formalité que leur mise en ligne. Seule la dernière version sera applicable.