

Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services

Applicables à compter du 01 décembre 2022 pour une durée d'un (1) an

Les Clients sont priés de noter que les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services, ci-après dénommées les Conditions Générales, s'appliquent exclusivement à toute commande passée auprès de **DELERAT Mélanie**, dénommée le Prestataire.

Article 1. Généralités

Les présentes Conditions Générales de vente et de prestations de services (ci-après dénommée les «Conditions Générales») constituent, conformément à l'article L. 441-6 du Code du Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Le Prestataire, Madame DELERAT Mélanie, et le Client sont désignés ci-après la ou les Parties.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société DELERAT MÉLANIE fournit au Client, ci-après désigné le Client, qui lui en fait la demande les prestations de vente et de services qui seront désignés ci-après.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations de vente et de services (ci-après les « Prestations ») proposées par Madame DELERAT Mélanie, entreprise individuelle immatriculée sous le numéro SIRET 840 099 006 000 24 au R.C.S. de CHAUMONT (52).

Le siège social étant situé au Résidence Beau Site, bâtiment 4, rue Bartholdi, à CHAUMONT 52000.

Le Prestataire est joignable au 07.88.73.13.00 ainsi qu'à l'adresse email suivante : melanie.delerat@melorganiser.com .

En conséquence, le fait de faire appel aux services de Madame DELERAT Mélanie implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales.

Le Client reconnaît avoir pris pleinement connaissance du présent article, notamment en ce qui concerne les modalités et limites de l'accompagnement proposé par le Prestataire notamment en ce qui concerne les réactions chez certaines personnes, la nécessité d'efforts et d'un investissement personnel, l'absence de substitution aux diagnostics et traitements médicaux conventionnels, et accepte de s'y conformer sans aucune réserve.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès de la société DELERAT MÉLANIE.

Toute commande de Prestation(s) implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales.

1.1. Champ d'application

Les Prestations débutent par un entretien en visioconférence via les sites gratuits suivants : ZOOM Vidéo Communications, Instagram ou WhatsApp selon les accès possibles pour le Client.

Les modalités de la visioconférence sont fixées d'un commun accord entre le Prestataire et le Client.

Les Prestations peuvent se dérouler de façon individuelle ou groupée.

Le Prestataire doit informer le Client de ceci, ainsi que de toutes les modalités que cela implique.

Concernant les Prestations groupées, le Client s'engage à suivre le déroulé et l'emploi du temps de la ou les Prestation(s) pour ne pas pénaliser les autres Clients, membres du groupe.

Le Client s'engage à respecter l'emploi du temps donné par le Prestataire pour le bon déroulement de la ou les Prestations, qu'elle(s) soit(en)t individuelle(s) ou collective(s), y compris la vie privée du Prestataire qui fixe les temps de communication à l'avance avec le Client.

1.1.1. Prestation accompagnement

Le Prestataire propose des Prestations destinées à l'éveil de soi par des accompagnements incluant des exercices que le Client doit effectuer en bonne et due forme et de bonne foi, ceci dans le but final d'obtenir une vie plus sereine au quotidien.

1.1.2. Prestation organisation

Le Prestataire propose également de fournir au Client son expertise dans le domaine de l'organisation, ainsi que des formations permettant d'acquérir et de mettre en pratique ses conseils pour développer et/ou accentuer son organisation au quotidien.

1.1.3. Prestation soin énergétique

Le Prestataire propose également des soins énergétiques dispensés par vidéoconférence via les sites suivants : ZOOM Vidéo Communications, Instagram ou WhatsApp selon les accès possibles pour le Client.

Ces sites sont gratuits et n'engagent donc pas de frais supplémentaires pour le Client. S'en suit des exercices de communication et d'accompagnement adaptés et personnalisés à chaque Client, toujours par visioconférence.

Par ces soins énergétiques, le Prestataire souhaite soigner les maux par les mots. Le Client s'engage donc à communiquer de façon libre avec le Prestataire pendant toute la durée du ou des soins énergétique(s).

1.1.4. Prestation box permanente

Le Prestataire propose l'obtention d'un coffret, appelés « box » comportant divers objets et explications nécessaires et relatifs au développement personnel entendu au sens large.

L'obtention de cette box se fait par envoi postal ou via d'autres sociétés de livraison, qui sont Mondial Relay, Chronopost, UPS, et Relais Colis, services proposés par des prestataires externes de la société DELERAT Mélanie.

Le Prestataire s'engage à envoyer le colis de la façon la plus sécurisée possible, néanmoins, le Prestataire se dégage de toute responsabilité concernant la réception du colis contenant la box, n'étant pas responsable des conditions de transport et de stockage de ce dernier.

Le Prestataire fournira également un numéro de suivi permettant au Client de suivre l'acheminement de son colis du début jusqu'à sa réception.

1.1.5 Prestation box ponctuelle

Le Prestataire propose de plus, des coffrets appelés box, disponibles de façon ponctuelle.

Cette disposition sera complétée par un contrat spécialement édité pour cette Prestation que le Client concerné devra lire et signé.

1.1.6. Prestation de groupe

Les Prestations suivantes peuvent être réalisées en groupe via la plateforme ZOOM Vidéo Communications qui propose des services de téléconférence à distance combinant vidéoconférence, réunions en ligne, chat et collaboration.

L'usage de cette plateforme est gratuit pour le Client, le Prestataire s'occupant de payer l'abonnement à cette plateforme, et fournira le lien nécessaire pour suivre la vidéoconférence gratuitement.

La Prestation de groupe peut également se tenir en présentiel.

Les modalités d'une prestation en groupe, que ce soit à distance ou en présentiel, sont fixées par le Prestataire et communiquées à chaque Client, qui s'engage à les accepter et à les appliquer.

1.1.7 Prestations nécessitant des intervenants extérieurs

Les Prestations relatives à un accompagnement peuvent nécessiter l'intervention d'un prestataire extérieur via la plateforme ZOOM Vidéo Communications qui propose des services de téléconférence à distance combinant vidéoconférence, réunions en ligne, chat et collaboration, ce qui est gratuit pour le Client, ou directement en effectuant une prestation du type soin.

Le Prestataire s'engage à déterminer les modalités de cette Prestation et à les communiquer à chaque Client concerné, qui s'engage à les accepter et les appliquer.

1.2. Dispositions générales

L'objectif de ces Prestations est de mettre en œuvre des solutions d'aides et de conseils au Client lui permettant d'atteindre au mieux ses objectifs de vie, notamment en ce qui concerne les développements personnel et/ou énergétique et l'organisation.

La relation entre le Client et le Prestataire doit s'exercer dans le respect mutuel de chacun, y compris de leur vie privée.

Le Prestataire s'engage à cet effet à fournir un accompagnement le plus complet possible, notamment en ce qui concerne la fixation d'un planning que le Client devra respecter conformément aux présentes.

Le Prestataire s'engage à être disponible dans des créneaux horaires fixés d'un commun accord avec le Client.

Le Client et le Prestataire s'engagent tous deux à respecter les obligations des présentes Conditions Générales.

Article 2. Tarifs en conditions de paiement

2.1. Tarifs

Les tarifs communiqués sont toujours donnés toutes taxes comprises (T.T.C.).

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment, étant précisé que les renseignements et tarifs sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

Mais le Prestataire est tenu d'en informer le Client au préalable.

Des périodes de promotion incluant une baisse de tarifs seront proposées plusieurs fois dans l'année, à des périodes variables.

Les tarifs tiendront compte de ces réductions consenties par le Prestataire.

Toutefois, en aucun cas le Client ne pourra exiger l'application de réductions n'étant plus en vigueur le jour de la Commande.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la réception du paiement du ou de la Prestation(s) commandée(s).

2.2. Moyens de paiement

Le règlement d'une prestation s'effectue par l'un des modes de paiement suivants :

- Espèce,
- Virement bancaire,
- Pay-Pal.

2.3. Modalités de paiement

Deux modalités de paiement sont possibles pour les Prestations :

- Comptant,
- Différé pour les accompagnements réglés à distance.

Pour les paiements en présentiel, les prestations sont payables comptant par le Client, avant chaque début de prestation.

Pour les paiements en ligne, donc à distance, le paiement s'effectue via un lien unique et sécurisé envoyé par le Prestataire dirigeant le Client sur la plateforme Système.IO pour effectuer son paiement.

Concernant les accompagnements, le paiement en plusieurs fois est possible. Le Client doit en avertir le Prestataire qui lui fournira un lien unique et sécurisé, dirigeant le Client sur la plateforme Système.IO pour effectuer ses paiements selon les mensualités de son choix.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues.

Le Prestataire ne sera pas tenu de fournir les Prestations si le Client ne lui en paie pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Le Client s'engage être à jour dans ses moyens de paiement, et de faire le nécessaire pour que le Prestataire soit payé en temps et en heure conformément aux présentes conditions.

Le paiement sécurisé en ligne est réalisé par l'intermédiaire de la plateforme Système.IO utilisant comme sites de paiements PayPal et STRIPE.

Les informations transmises sont chiffrées par un logiciel dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau.

Toute garantie quant à la sécurité de ce système est entièrement de la responsabilité des plateformes Système.IO, PAYPAL et STRIPE et ne saurait être imputée au Prestataire.

Le Prestataire ne sera pas tenue de procéder à la délivrance des Produits commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

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 livraison des commandes et/ou la Prestation en cours effectuées par le Client.

2.4. Retard de paiement

Tout retard de paiement entraîne le paiement de plein droit et sans mise en demeure de pénalités de retard calculées sur l'ensemble des sommes dues par le Client sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points.

En cas de non-paiement d'une échéance, celle-ci sera majorée de plein-droit des frais bancaires et de gestion supplémentaires.

En outre, tout défaut de paiement d'une facture entrainera l'application d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros TTC par facture.

Article 3. Demande de modification ou d'annulation de rendez-vous

3.1. Modification et annulation

Toute demande de modification ou d'annulation de rendez-vous lié à une ou plusieurs Prestation(s) doit être faite 24 heures à l'avance.

Tout rendez-vous lié à une ou plusieurs Prestation(s) réservée(s), non annulé ou reporté 24 heures à l'avance est dû dans son intégralité.

Le report d'un rendez-vous lié à une ou plusieurs Prestation(s) peut s'effectuer deux (2) fois au maximum en accord avec le Prestataire.

3.2. Retard

En cas de retard du Client, la ou les Prestation(s) ne pourra se prolonger au-delà du créneau horaire prévu afin de ne pas pénaliser le Client suivant.

Article 4. Responsabilité – Garantie

4.1. Obligations de Moyens

Le Prestataire s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour réaliser les Prestations dans le cadre d'une obligation de moyen, et non de résultat.

4.2. Exonération de responsabilité du Prestataire

Il est précisé que la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de dommages liés à la négligence d'un Client, en particulier s'il n'a pas révélé l'existence de contre-indications ou de troubles l'affectant lors du premier rendez-vous lié à une ou plusieurs Prestation(s), ou en cas de modifications de son état de santé personnel.

Madame Mélanie DELERAT ne pourra être tenue responsable de tout dommage indirect, spécial, accessoire ou incident et toutes pertes financières, prévisibles ou non, et de tous préjudices matériels ou moraux résultant des Prestations.

En toute hypothèse, la responsabilité totale du Prestataire sera limitée et ne pourra en aucun cas excéder la somme effectivement perçue par Madame Mélanie DELERAT au titre des Prestations qui sont directement à l'origine du préjudice.

Les limitations et exclusions de responsabilité prévues aux présentes s'appliquent dans toute la mesure permise par la législation applicable et ce, quel que soit le fondement de responsabilité invoquée : responsabilité contractuelle, responsabilité délictuelle, responsabilité sans faute, ou autre.

Article 5. Confidentialité

5.1. Obligations du Client

Il appartient au Client de prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations qu'il fournit au Prestataire.

De plus, le Client s'engage à ne pas divulguer et transmettre les informations transmises par le Prestataire, notamment l'intégralité de ses supports de travail vidéos, informatiques, et manuscrits conformément à la législation en vigueur étant précisé que toute reproduction ou utilisation externe d'éléments, tels que des images, des graphiques, des sons, ou des textes, dans d'autres publications électroniques ou imprimé, ou exécution publique, est interdite sans l'agrément de l'auteur, en l'occurrence le Prestataire.

Dans le cas contraire, la relation commerciale entre le Prestataire et le Client est résolue de plein droit pour manquement grave à l'une des obligations des présentes, n'octroyant aucun remboursement des frais engagés par le Client.

5.2. Obligations du Prestataire

Le Prestataire est tenu au secret professionnel pour toutes les informations transmises dans le cadre des Prestations quelle qu'en soit la modalité, orale ou écrite.

Le Prestataire s'engage à demander le consentement du Client avant de publier le retour du Client suite à la ou les Prestation(s) effectuée(s) sur les divers réseaux sociaux du Prestataire.

Les modalités de la publication de cet avis client, seront fixées d'un commun accord entre le Prestataire et le Client.

Article 6. Propriété intellectuelle

Les marques, noms de domaines, produits, images, textes, savoir-faire et plus généralement toute information susceptible de faire l'objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du Prestataire.

Toute utilisation ou reproduction, totale ou partielle, est strictement interdite.

Article 7. Résiliation

En cas de manquement grave par le Client ou le Prestataire à ses obligations au titre des présentes, non résolus dans un délai de trente (30) jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ce manquement adressé par l'autre Partie, cette dernière pourra résilier le contrat.

Il est entendu que le défaut de paiement par le Client de la commande constitue un manquement grave.

En cas de défaut de paiement par le Client des sommes dues, le Prestataire aura la faculté de suspendre la réalisation des Prestations jusqu'à complet paiement des sommes fixées.

Article 8.Résolution

Dans le cadre d'une résolution de plein droit pour force majeure, cette résolution ne pourra avoir lieu que quinze (15) jours après la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Toutefois, cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

Article 9.Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code Civil.

Article 10.Confidentialité des Données

Le Client est informé et accepte que ses données personnelles puissent être collectées par le Prestataire qui agit en qualité de responsable de traitement au sens de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés telle que modifiée par le Règlement général sur la protection des données 2016/679 en date du 27 avril 2016.

10.1. Collecte et utilisation des Données Personnelles

Les Données Personnelles font référence aux informations concernant le Client en tant que personne physique qui sont communiquées volontairement par celui-ci ou que le Prestataire collecte dans le cadre de la prise de commande et de la Prestation réalisée.

Les Données Personnelles regroupent des données nominatives (telles que les noms et coordonnées) et des données d'identification électronique disponibles.

Les Données Personnelles du Client sont collectées pour les finalités suivantes :

- la gestion des Commandes et des relations avec le Client ;
- l'information du Client relative aux offres et informations commerciales ;
- l'amélioration et la personnalisation des services proposés au Client ; et
- le respect des obligations légales et réglementaires.

Elles sont destinées au Prestataire, ainsi qu'à ses éventuels prestataires externes notamment pour l'envoi des box, prestation proposée par Madame DELERAT Mélanie.

10.2. Durée de conservation des Données Personnelles

Le Prestataire conservera les Données Personnelles traitées exactes et, le cas échéant, à jour.

En outre, le Prestataire conservera uniquement les Données Personnelles pendant la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

10.3. Droit des personnes concernées sur les données collectées

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de ses données.

Le Client peut l'exercer en adressant sa demande au Prestataire.

Chaque demande doit être signée et accompagnée de la photocopie recto-verso d'un titre d'identité portant signature du Client et précisant nom, prénom et adresse de réponse du demandeur.

La réponse à la demande exercée sur le fondement d'un ou plusieurs Droits Informatiques et Libertés sera adressée dans un délai d'un mois suivant la réception de la demande.

Le Client peut communiquer au Prestataire des directives particulières dans lesquelles il définit la manière dont il entend que soient exercés, après son décès, les Droits Informatiques et Libertés conformément à la Loi Informatique et Libertés.

10.4. Mesures de sécurité

Le Prestataire s'engage à protéger et à assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles de son Client conformément à la Loi Informatique et Libertés, notamment en prenant toutes précautions utiles pour empêcher que ces données soit déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

En cas de violation des Données Personnelles, le Prestataire notifie la violation en question à la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) dans les meilleurs délais.

Si la violation des Données Personnelles est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'un Client, le Prestataire informe dans les meilleurs délais le Client concerné de la violation des données personnelles.

10.5. Mise à jour de la politique de données personnelles

Le Prestataire est susceptible de modifier à tout moment la politique de Données Personnelles.

Si le Prestataire souhaite utiliser les Données Personnelles du Client d'une manière différente de celle stipulée dans la politique de Données Personnelles en vigueur au moment de la collecte, ces modifications seront publiées dans une nouvelle version de la présente politique de Données Personnelles.

Article 11. Médiation

En cas de litige, le recours à la médiation est obligatoire avant de porter le litige devant le Tribunal compétent.

Les modalités de recours à un médiateur sont fixées d'un commun accord entre le Client et le Prestataire.

Cet accord doit être retranscrit dans un contrat, daté et signé par le Prestataire et le Client.

Article 12. Loi applicable – Juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

Tout litige, différend ou contestation qui pourrait s'élever relativement aux présentes Conditions Générales et/ou aux Prestations relève de la compétence exclusive du tribunal compétent du lieu du siège de l'entreprise du Prestataire.

Article 13. Acceptation du Client

Les présentes Conditions Générales sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, de ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.

Article 14. Dispositions finales

Les présentes Conditions Générales constituent l'intégralité de l'accord entre le Prestataire et le Client au titre des Prestations.

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Si l'une des stipulations des présentes est déclarée invalide ou inapplicable en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, l'invalidité ou l'inapplicabilité d'une telle clause n'affectera pas les autres dispositions de ces Conditions Générales et toutes les stipulations non affectées par une telle invalidité garderont toute leur force et leur portée.

Le _____,

Signature du Client

Précédée de la mention

« Je reconnais avoir pris connaissance des
présentes conditions générales de service et les accepte »

Signature du Prestataire