

Conditions générales de ventes, prestations de services.

Date de la dernière mise à jour : 11/11/25

Chloé Pourquoi – NATUROPILETTE

Siret : 981 085 293 00018

Siège social : 4 rue du ryveld, 59285 ARNEKE.

Adresse du local : 10 chemin du contre Halage 59470 Merckeghem

Responsable : Chloé Pourquoi, 06 79 14 74 59. chloenaturopilette@gmail.com

Article 1 : champ d'application.

Les présentes conditions générales de vente (prestations de services) s'appliquent à l'ensemble des services proposés par l'entreprise Naturopilette à l'ensemble des clients.

- Le client est âgé d'au moins 18 ans, pour les personnes mineures, il est obligatoire d'être accompagné lors de la séance d'un représentant légal.
- Le client a conscience que les services proposés par Naturopilette sont exclusivement du domaine du bien-être, ils ne remplacent en aucun cas un avis, diagnostic médical, un avis sur les traitements médicamenteux, ni un suivi médical. Le praticien pourra demander, un certificat médical pour la réalisation des différents services. Si un certificat médical est nécessaire mais que celui-ci n'est pas fourni, le praticien n'aura pas la capacité de réaliser le service.
- Le client peut également être une entreprise, une association, souhaitant commander des services de prestations de bien-être.

Toute commande de Services emporte, de la part du Client, l'acceptation préalable sans restriction ni réserve des Conditions Générales, dont le Client déclare avoir pris connaissance.

Les Conditions Générales sont applicables sous réserve de toute stipulation contraire figurant au bon de commande ou à des conditions particulières le cas échéant conclues entre la Société et le Client concerné.

Les Conditions Générales s'entendent sans préjudice des dispositions légales applicables et notamment celles prévues par le Code de la Consommation. Naturopilette – Chloé Pourquoi se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment.

Si modification, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date du paiement de la commande/ prestations. NATUROPILETTE – Chloé Pourquoi se réserve le droit de ne pas accepter la réalisation de prestations.

Article 2 : Prestations de services.

Les différents services proposés par NATUROPILETTE sont :

- Des séances et suivis en Naturopathie (cela comprend des conseils en nutrition, micronutrition, aromathérapie, phytothérapie, gemmothérapie, des conseils en utilisation d'élixirs floraux et cristaux, techniques de respiration, et conseils d'hygiène de vie au global) principalement au local situé au 2 bis rue du Capitaine Revel 62500 Saint Martin Lez Tatinghem et ponctuellement en visio-conférence et à domicile.
- Des séances et suivis en réflexologie, au local de Saint Martin Lez Tatinghem et ponctuellement (selon les disponibilités et la localisation du client) à domicile ou en entreprise.
- Des forfaits combinant plusieurs types de prestations possibles (ex : une séance de naturopathie + une séance de réflexologie/ forfait 3 séances de réflexologie ...) Des massages bien-être. Des ateliers naturopathies sur divers sujets en entreprise ou association.

Naturopilette fournit l'ensemble du matériel nécessaire à la bonne réalisation des prestations et services commandés et vus au préalable proposés par Naturopilette. Les détails concernant les différentes prestations et services proposés par Chloé Pourquoi – NATUROPILETTE sont détaillés sur le site internet naturopilette.fr et pour toutes questions supplémentaires, les adresser par mail à chloenaturopilette@gmail.com .

Le client est informé que la réalisation des différentes prestations peut présenter des contre indications (visibles sur le site internet et plus d'informations par mail via chloenaturopilette@gmail.com) et qu'un certificat médical peut à tout moment être demandé pour la protection du client et du praticien.

Le client est informé que si son état de santé ne permet pas la réalisation d'une technique bien-être, celle-ci ne sera en aucun cas réalisée.

Le client prend connaissance que ces techniques de bien-être nécessite la collecte de certaines informations personnelles (notamment sur l'hygiène de vie au global, les antécédents personnels et familiaux, les traitements médicaux, les potentielles pathologies présentes... permettant la bonne réalisation des prestations.

Ces données sont confidentielles et le praticien est soumis au secret professionnel. Ces données sont conservées par NATUROPILETTE pendant 2 ans et les factures pendant 10 ans.

Si le client souhaite la suppression de ses données personnelles, formuler la demande via l'adresse mail : chloenaturopilette@gmail.com, une réponse sera faite sous maximum 72 heures.

Article 3 : Conditions de réalisation des prestations et tarifs.

NATUROPILETTE-Chloé Pourquoi intervient exclusivement sur rendez-vous au local situé au 10 chemin du contre halage Merckeghem 59470, également à domicile et en entreprise/associations sous conditions de la distance. (Pour les prestations à domicile, en entreprise, en association, me contacter par mail à l'adresse : chloenaturopilette@gmail.com)

Pour les clients (hors entreprise, association et personnes à domicile) souhaitant réserver une prestation, celle-ci se fait sur le site naturopilette.fr où les tarifs et description des services y est faite. Les modes de paiements acceptés sont les suivants :

- Carte bancaire
- Espèce
- Virement bancaire
- Paypal
- Chèque

Naturopilette n'est pas soumis à la TVA (TVA non applicable – article 293B du CGI), les prix sont donc nets et indiqués en euros.

Tout paiement doit être effectué au plus tard le jour du rendez-vous

Concernant les commandes et prestations supérieur à 25euros, l'établissement d'une facture est obligatoire. Des éventuelles réductions de prix, ristournes et remises pourront s'appliquer aux Services dans des conditions prévues en Annexe ou dans tout autre document qui serait communiqué au Client.

En cas de tarif promotionnel, NATUROPILETTE s'engage à appliquer ce tarif à toute commande passée durant la période de la promotion.

3.1 Concernant les prestations en entreprises/associations :

Chaque commande de Services donne lieu à l'établissement d'un devis détaillé, d'une durée de validité de 1 mois à compter de sa date de création.

La commande est définitive dès acceptation et signature du devis par le Client, ce dernier valant alors bon de commande. Le bon de commande, la nature des Services et leurs modalités d'exécution ne pourront être modifiés sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

En cas d'annulation par le Client d'une commande confirmée, pour quelque motif que ce soit, et sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires : - l'acompte éventuellement versé à la commande par le Client restera acquis de plein droit au Prestataire et ne donnera lieu à aucun remboursement ; - en l'absence d'acompte, une

somme correspondant à 25 % du prix total hors taxes des Services sera due au Prestataire et facturée au Client.

Réciproquement, en cas d'annulation par le Prestataire d'une commande confirmée, pour quelque motif que ce soit, l'acompte éventuellement versé à la commande par le Client lui sera restitué. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment pour tous Services qui seraient souscrits postérieurement à cette modification.

3.2 Bons cadeaux.

Des bons cadeaux sont proposés à la vente, commandés par mail via l'adresse chloenaturopiulette@gmail.com. Pour la réalisation de ce bon de commande, il sera demandé :

- Nom et prénom de l'acheteur et du bénéficiaire ;
- La valeur du bon cadeau ou le service choisi ;
- Les coordonnées téléphoniques et postal de l'acheteur.

Ce bon cadeau sera envoyé après réception du paiement (via virement bancaire preuve à envoyer par mail) par voie postale à l'adresse communiqué par l'acheteur. Ce qui permettra au bénéficiaire de prendre rendez-vous avec NATUROPILETTE. Un délai de rétractation de 14 jours ouvrables à compter de l'achat du bon cadeau est valable sans justificatif ni pénalité. Pour le remboursement, l'acheteur devra renvoyer le bon cadeau à l'adresse : 10 chemin du contre halage Merckeghem 59470 dans ce délai de 14 jours. NATUROPILETTE procédera au remboursement dans un délai de 30 jours suivant la réception du bon cadeau original.

Le bon cadeau est valable 1 an à compter de la date d'achat (mentionnée sur le bon cadeau et avec l'acheteur lors de l'achat du dit bon cadeau. A l'issue de ces 12 mois, si le bon cadeau n'est pas utilisé par le bénéficiaire, il ne sera plus valable. Il ne sera également ni remboursé en cas de perte ou de vol.

3.3 Annulation d'un rendez-vous par un client particulier.

Le client peut annuler son rendez-vous pris via la plateforme Calendly grâce au lien reçu par mail. Pour la bonne organisation de l'entreprise Naturopiulette, merci de le faire dans les plus brefs délais. Il n'y a pas de somme d'argent gardé par Naturopiulette.

3.4 Forfaits

3.4.1 Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations de Chloé Pourquoi-Naturopilette dans le cadre de la vente de forfaits combinant des prestations de naturopathie, massages bien-être et réflexologie réalisés en cabinet.

Ces prestations relèvent du bien-être et de l'hygiène de vie, sans visée médicale.

3.4.2 Prestations

Les forfaits proposés comprennent un nombre déterminé de séances, à effectuer sur une période précisée lors de l'achat (généralement sur 3 à 6 mois)

Chaque séance est personnalisée en fonction des besoins et objectifs du client, selon les techniques de naturopathie, de massages et/ou de réflexologie.

La nature exacte des prestations est décrite sur les supports de communication de naturopilette.

3.4.3 Conditions de réservation et de paiement.

- La réservation d'un forfait est effective après la validation de la commande et paiement :
 - Soit en ligne avant le début des prestations (via boutique sur www.naturopilette.fr)
 - Soit au cabinet, le jour de la première séance.
- Le paiement peut être effectué par carte bancaire, virement, chèque ou Paypal.
- Tarifs exprimés en euros TTC et ne sont pas soumis à la TVA.

Paiement en 4 fois via Paypal

Le client a la possibilité, lors de son achat via le site internet www.naturopilette.fr, de choisir le paiement en 4 fois via Paypal.

Ce service est proposé et géré exclusivement par Paypal (Europe)

L'octroi du paiement en plusieurs fois est soumis à l'approbation de paypal, selon ses critères.

Chloé Pourquoi – Naturopilette n'intervient pas dans la décision d'octroi, ne perçoit aucun intérêt ni commission et ne peut être tenue responsable d'un refus ou d'un dysfonctionnement du service Paypal 4X.

Le prix total du forfait est réputé réglé dès validation du paiement via Paypal.

3.4.4 Durée de validité des forfaits

Les forfaits ont une durée de validité limitée.

Les séances non réalisées dans ce délai ne pourront donner lieu ni à un remboursement, ni report, sauf cas de force majeure dûment justifié (maladie, accident, grossesse ..)

3.4.5 Annulation et report de séance

Toute séance annulée ou reportée par le client moins de 24h à l'avance sera considérée comme due et décomptée du forfait, sauf cas de force majeure.

En cas d'annulation par Chloé Pourquoi-Naturopilette, une nouvelle date sera proposée sans frais pour le client.

3.4.6 Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date d'achat, lorsque la commande a été effectuée à distance (en ligne)

Ce droit ne s'applique plus dès lors que la première séance a été réalisée avant la fin du délai, avec l'accord exprès du client.

Les achats réalisés directement au cabinet ne sont pas soumis au droit de rétractation (vente conclue sur place)

3.4.7 Conditions d'exécution des prestations

Les prestations sont réalisées au cabinet situé au 10 chemin du contre Halage Merckeghem 59470 sur rendez-vous uniquement.

Le client s'engage à informer Chloé Pourquoi – Naturopilette de toute condition de santé, traitement, ou contre-indication connue pouvant influencer la pratique des techniques proposées.

Les prestations n'ont pas de finalité médicale et ne se substituent en aucun cas à un suivi ou traitement médical.

3.4.8 Responsabilité

Naturopilette s'engage à exécuter les prestations avec bienveillance et professionnalisme.

La responsabilité du prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de la prestation, et ne saurait couvrir les dommages indirects ou immatériels.

Le client demeure seul responsable de l'usage qu'il fait des conseils ou techniques recus.

3.4.9 Données personnelles

Les données personnelles collectées (nom, coordonnées, information santé éventuelles ...) sont traitées conformément au règlement général sur la protection des données

Elles sont strictement confidentielles et utilisées uniquement pour la gestion des rendez-vous, le suivi client et la facturation.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données en écrivant à chloenaturopiplette@gmail.com

Article 4 : Incapacité de réalisation des prestations clients.

Dans le cas d'une incapacité (suite à un accident ou maladie ou incapacité physique temporaire, NATUROPILETTE – Chloé Pourquoi se réserve le droit de re-programmer les séances en accord avec le client.

Article 5 : Responsabilité

Chloé Pourquoi n'est ni médecin, ni praticienne de santé ... mais praticienne en bien-être. Chloé Pourquoi – NATUROPILETTE n'établit aucun diagnostic, ne donne pas d'avis ni ne modifie les traitements médicaux. L'intérêt de la naturopathie et des techniques bien-être est d'être complémentaire à la médecine et ne la remplace en AUCUN CAS. Chloé Pourquoi ne saurait être tenue responsables d'une mauvaise utilisation des produits/conseils/produits aromathérapie... acheté(s). Chloé Pourquoi ne garantit aucun résultat ni ne promet aucun miracle.

Article 6 : assurance et médiation

Assurance : Naturopiplette – Chloé Pourquoi a souscrit à une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de l'assurance : MAIF.

Médiation : NATUROPILETTE – Chloé Pourquoi a souscrit à une médiation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27, Avenue de la Libération – 42400 SAINT CHAMOND Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions générales de vente.

Fait à Arnèche. Chloé Pourquoi - NATUROPILETTE