

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

du site www.1001therapeutes.com

Article 1 – DÉSIGNATION DES PRESTATAIRES ET DES SERVICES PROPOSÉS

1.1. Présentation des PRESTATAIRES

Les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation sont éditées par la société RESSOURCES BIEN-ÊTRE, dont les coordonnées sont les suivantes :

RESSOURCES BIEN-ÊTRE

SARL au capital de 10.000 €

dont le siège est à HEROUVILLE-ST-CLAIR (14200), 3, allée de l'Espinette

Immatriculée au RCS de CAEN sous le numéro 848 471 322 / N° TVA : FR0184847132200018

E-mail : contact@1001therapeutes.com

1.2. Présentation des services proposés

Par l'intermédiaire du site internet www.1001therapeutes.com, la société RESSOURCES BIEN-ÊTRE poursuit les objectifs suivants :

- Délivrer une information générale sur différentes thématiques de vie (burn-out, souffrance affective, dépression, enfant hyperactif, etc.) et sur différentes activités et pratiques, thérapeutiques ou non, permettant d'y répondre ;
- Apporter à un maximum de personnes en quête de mieux-être des réponses pertinentes, notamment thérapeutiques, tant sur le plan de la variété et de la qualité des prestations que sur celui de l'accessibilité géographique ;
- Regrouper sur un même site web différents praticiens de mieux-être ainsi que des thérapeutes dits alternatifs et complémentaires¹, intervenant avec des techniques différentes et sur des territoires différents, avec la volonté de couvrir le territoire français ;
- Donner de la visibilité à des professionnels intervenant essentiellement dans le domaine thérapeutique, du bien-être et du mieux-être, afin qu'ils puissent se faire connaître auprès de nouveaux CLIENTS potentiels ;
- Faciliter la prise de rendez-vous entre CLIENTS et praticiens par la mise à disposition d'un service d'agenda et/ou de calendrier (en fonction des options retenues par les thérapeutes et praticiens Partenaires).

De manière générale, la société RESSOURCES BIEN-ÊTRE met à disposition des utilisateurs un service d'annuaire (non exhaustif) et, en fonction des options retenues par les thérapeutes et praticiens Partenaires, un service d'agenda et de calendrier permettant la prise de rendez-vous entre thérapeutes et praticiens d'une part, et usagers d'autre part.

Le site www.1001therapeutes.com constitue une vitrine pour les thérapeutes et praticiens Partenaires, lesquels proposent des prestations diverses aux visiteurs du site.

Les prestations proposées font l'objet d'une description dans l'espace d'expression du praticien ou thérapeute concerné, espace d'expression dénommé « Mon compte » ou « Mon profil ».

Le site www.1001therapeutes.com permet aux usagers d'émettre des avis et commentaires sur les consultations et ateliers auxquels ils ont pris part, et pour lesquels ils ont pris rendez-vous par l'intermédiaire du site.

La société RESSOURCES BIEN-ÊTRE agit en toute indépendance vis-à-vis des thérapeutes et praticiens Partenaires, dont elle n'est pas mandataire.

La société RESSOURCES BIEN-ÊTRE ne joue qu'un rôle d'intermédiaire entre utilisateurs de sa plateforme, en fournissant une solution technique de mise en relation destinée à la prise de rendez-vous.

Article 2 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent, sans restriction ni réserve, d'une part à toute utilisation du site internet www.1001therapeutes.com, d'autre part à toute vente de marchandises ou fourniture de prestation de services conclue sur le site internet www.1001therapeutes.com.

Ces Conditions générales de vente et d'utilisation sont accessibles sur le site internet www.1001therapeutes.com et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire, à l'exception d'éventuelles conditions particulières négociées et conclues entre l'utilisateur et la société RESSOURCES BIEN-ÊTRE, laquelle société se réserve la faculté de modifier à tout moment les Conditions générales de vente et d'utilisation.

La validation d'un rendez-vous par le CLIENT qui reconnaît, en cochant la case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de prendre rendez-vous, vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions

¹ Les thérapeutes et praticiens de mieux-être Partenaires de la plateforme 1001therapeutes.com pratiquent des médecines non conventionnelles (encore appelées médecines alternatives, médecines parallèles, médecines holistiques, médecines naturelles, médecines douces). En France, le terme de thérapies complémentaires (ThC) est recommandé par l'Académie nationale de médecine.

Le Conseil de l'Ordre des médecins utilise l'expression médecines alternatives et complémentaires (MAC).

générales de vente et d'utilisation. Le CLIENT reconnaît également que, préalablement à toute prise de rendez-vous, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de la société RESSOURCES BIEN-ÊTRE, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de service à ses besoins propres.

Le CLIENT déclare être capable de contracter en vertu de la loi française et déclare, le cas échéant, valablement représenter la personne pour laquelle il s'engage.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par le site internet www.1001therapeutes.com constituent la preuve de l'ensemble des faits, acceptations et transactions.

Les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation sont applicables à tout utilisateur ou CLIENT, qu'il intervienne en qualité de consommateur, de non-professionnel ou de professionnel au sens du Code de la consommation, à savoir :

Consommateur : « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole » ;

Non-professionnel : « toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles » ;

Professionnel : « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

Article 3 - DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation, sauf si le contexte l'exige autrement, les termes suivants sont définis comme suit, qu'il en soit fait usage au singulier ou au pluriel :

CGVU	Les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation.
SERVICES	Ensemble des services fournis par la société RESSOURCES BIEN-ÊTRE au travers du site www.1001therapeutes.com et définis à l'article 1.2 (annuaire et prise de rendez-vous).
PRESTATIONS	Prestations proposées par les PARTENAIRES et définies dans leur espace d'expression respectif.
SITE ou PLATEFORME	Site internet www.1001therapeutes.com .
SOCIÉTÉ	La société RESSOURCES BIEN-ÊTRE.
UTILISATEUR	Tout internaute utilisant le SITE, PARTENAIRE ou CLIENT.
PARTENAIRE	Tout thérapeute, praticien de bien-être ou de mieux-être agréé par la société RESSOURCES BIEN-ÊTRE et proposant par l'intermédiaire du SITE les PRESTATIONS décrites dans son espace d'expression.
ESPACE D'EXPRESSION	Sur le SITE, espace virtuel mis à la disposition du PARTENAIRE afin qu'il se présente, ainsi que les prestations individuelles et/ou les activités de groupes qu'il propose aux CLIENTS.
CLIENT	Toute personne disposant de la pleine capacité juridique souhaitant bénéficier des SERVICES des PARTENAIRES, via le service de prise de RENDEZ-VOUS auprès d'un PARTENAIRE proposé sur le SITE.
RENDEZ-VOUS	Acte par lequel le CLIENT s'engage à honorer un RENDEZ-VOUS de consultation individuelle ou de séance de groupe pris auprès d'un PARTENAIRE, et à en payer le prix.

Certains PARTENAIRES peuvent proposer sur le SITE des PRESTATIONS de massage. Sauf précision contraire, le terme « massage » ne fait pas référence à un massage à but thérapeutique pratiqué par un masseur-kinésithérapeute sur ordonnance médicale, mais recouvre la notion de massage dit « de bien-être » ou « de détente », à titre non-thérapeutique, sans aucun caractère médical.

Article 4 – PRIX DES SERVICES ET PRESTATIONS

Les SERVICES sont fournis par la SOCIÉTÉ aux tarifs en vigueur figurant sur le SITE lors de la validation du RENDEZ-VOUS par le CLIENT.

Les PRESTATIONS sont fournies par les PARTENAIRES aux tarifs en vigueur figurant dans leur ESPACE D'EXPRESSION sur le SITE lors de la validation du RENDEZ-VOUS par le CLIENT.

Les prix sont exprimés en euros, hors taxes et majorés de la TVA au taux en vigueur. Ces tarifs sont fermes et non révisibles pendant leur période de validité, tels qu'indiqués au jour de la prise de rendez-vous. Les tarifs pourront être révisés lors d'offres promotionnelles ou d'opérations ponctuelles.

Article 5 – RÉFÉRENCIEMENT DES PARTENAIRES

L'UTILISATEUR, par l'intermédiaire du SITE, a accès aux ESPACES D'EXPRESSION des PARTENAIRES.

Chaque PARTENAIRE est un thérapeute ou praticien de bien-être ou praticien de mieux-être s'étant inscrit sur le SITE et ayant adhéré à l'un des abonnements proposés par la SOCIÉTÉ. La SOCIÉTÉ propose trois formules d'abonnement payantes pour les PARTENAIRES, dont les coûts varient en fonction des options retenues par ces derniers.

Les conditions de référencement sont identiques pour tous les PARTENAIRES. Les formules d'abonnement les plus chères ne donnent pas lieu à un référencement privilégié par rapport aux formules d'abonnements moins chères. Aucun PARTENAIRE ne bénéficie d'un traitement préférentiel ou d'un avantage dans le référencement. La SOCIÉTÉ ne perçoit aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, pour améliorer la visibilité d'un PARTENAIRE ou son classement dans la liste des résultats des recherches effectuées par l'UTILISATEUR.

Le référencement des PARTENAIRES résulte :

- de la recherche effectuée par l'UTILISATEUR et des critères sélectionnés : zone d'intervention, métier / pratiques, thématiques, dates, ainsi qu'éventuellement la sélection de critères complémentaires de recherche
- des avis et notes reçus des UTILISATEURS.

Par défaut et dans l'hypothèse où la recherche menée fait ressortir des résultats similaires au regard des critères sélectionnés, le référencement des PARTENAIRES tient compte de l'ordre alphabétique de ces derniers. La SOCIÉTÉ pourra néanmoins décider d'une présentation des résultats selon un ordre aléatoire.

Toute désinscription d'un PARTENAIRE en raison de la fin de son abonnement ou sur décision de la SOCIÉTÉ, entraîne la suppression du référencement du PARTENAIRE.

Article 6 – CRÉATION D'UN COMPTE PARTENAIRE

Tout UTILISATEUR souhaitant devenir PARTENAIRE, et bénéficier des SERVICES proposés par RESSOURCES BIEN-ÊTRE, est tenu de contacter la SOCIÉTÉ en cliquant sur le bouton « DEVENIR PARTENAIRE ».

L'UTILISATEUR renseigne le formulaire disponible sur le SITE relatif à son identité, ses coordonnées, son activité, ses références et, s'il le souhaite, ses diplômes. Le signe (*) indique les champs obligatoires. Les informations que l'UTILISATEUR fournit à la SOCIÉTÉ doivent être complètes, exactes et à jour. La SOCIÉTÉ se réserve le droit de demander à l'UTILISATEUR de confirmer, par tout moyen approprié, son identité et les informations communiquées.

L'admission de l'UTILISATEUR comme PARTENAIRE est soumise à agrément de la SOCIÉTÉ, la décision d'agrément n'ayant pas à être motivée.

L'admission de l'UTILISATEUR comme PARTENAIRE donne lieu à la signature d'un contrat de partenariat dénommé « CONTRAT D'ABONNEMENT AUX SERVICES DE LA PLATEFORME www.1001therapeutes.com ».

Sous un délai de trente (30) jours suivant la réception par la SOCIÉTÉ d'un formulaire de demande de partenariat, le futur PARTENAIRE se voit attribuer un identifiant et un mot de passe. La saisie de l'identifiant et du mot de passe permet au PARTENAIRE d'accéder à un espace virtuel qui lui est réservé sur le SITE, désigné « Espace d'expression » ou « Mon compte » ou « Mon profil ».

Le PARTENAIRE est tenu de garder confidentiels son identifiant et son mot de passe. À tout moment, le PARTENAIRE peut modifier son mot de passe en se rendant dans son espace d'expression.

Article 7 – CRÉATION D'UN COMPTE CLIENT

Tout UTILISATEUR souhaitant devenir CLIENT et bénéficier des PRESTATIONS proposées par un PARTENAIRE, est tenu de s'inscrire sur le SITE et de créer un « compte CLIENT ».

Le CLIENT renseigne le formulaire disponible sur le SITE relatif à son adresse de messagerie électronique, et éventuellement à son identité et à ses coordonnées. Le signe (*) indique les champs obligatoires. Les informations que le CLIENT fournit à la SOCIÉTÉ doivent être complètes, exactes et à jour. La SOCIÉTÉ se réserve le droit de demander au CLIENT de confirmer, par tout moyen approprié, son identité et les informations communiquées.

En fonction de ses RENDEZ-VOUS, le CLIENT peut se voir attribuer un identifiant et un mot de passe. La saisie de l'identifiant et du mot de passe permet au CLIENT d'accéder à un espace virtuel qui lui est réservé sur le SITE, désigné « espace personnel ». Le CLIENT est tenu de garder confidentiels son identifiant et son mot de passe. À tout moment, le CLIENT peut modifier son mot de passe en se rendant dans son espace personnel.

À tout moment, le CLIENT a la faculté de demander sa désinscription, soit via le formulaire de contact disponible sur le SITE, soit par courriel à l'adresse contact@1001therapeutes.com. La désinscription est effective sous un délai de 48h.

Article 8 – PRISE DE RENDEZ-VOUS

Il appartient au CLIENT de sélectionner sur le SITE la ou les PRESTATIONS pour lesquelles il souhaite prendre RENDEZ-VOUS.

Le RENDEZ-VOUS est pris par le CLIENT auprès du PARTENAIRE selon les modalités suivantes, lesquelles sont dépendantes du pack d'abonnement choisi par le PARTENAIRE :

- Par téléphone,
- Par courrier électronique (si le PARTENAIRE a opté pour cette modalité),
- Via l'agenda électronique accessible sur le SITE (si le PARTENAIRE a opté pour cette modalité).

Lorsque le PARTENAIRE demande un règlement en ligne, partiel ou total, de sa prestation à venir, la prise de RENDEZ-VOUS pourra n'être considérée comme définitive qu'après le règlement par le CLIENT de l'acompte demandé par le thérapeute ou le praticien de mieux-être, ou bien le règlement de l'intégralité de la prestation, ce choix dépendant exclusivement du PARTENAIRE concerné, celui-ci pouvant également choisir de ne demander aucun acompte pour valider la prise de rendez-vous.

Conditions applicables à la prise de RENDEZ-VOUS via l'agenda électronique :

Si le PARTENAIRE lui donne accès à son agenda électronique, le CLIENT sélectionne la date et l'heure de rendez-vous qui lui conviennent, parmi les créneaux proposés et disponibles.

Le SITE n'est en aucun cas responsable des éventuelles erreurs de gestion d'agenda et/ou de calendrier de ses PARTENAIRES.

Tout RENDEZ-VOUS relatif à une séance de groupe n'est proposé que sous réserve de places disponibles.

Article 9 – FACTURE ET RÈGLEMENT

9.1. Facture

Si le CLIENT en fait la demande, une facture est établie par le PARTENAIRE concerné dans un délai raisonnable après sa consultation individuelle ou sa participation à une activité de groupe. Elle est adressée au CLIENT par voie électronique ou remise en mains propres. Si le CLIENT souhaite un envoi de la facture par voie postale, le PARTENAIRE est fondé à lui facturer des frais d'envoi.

9.2. Modalités de règlement

9.2.1. Moyens de paiement

Dès lors qu'un règlement est demandé à un CLIENT, celui-ci paye en ligne l'acompte demandé ou l'intégralité du prix des PRESTATIONS commandées, ainsi que les taxes et éventuels frais de livraison, par voie de paiement sécurisé, par carte bancaire ou de crédit (Carte Bleue, Visa, Eurocard, Mastercard, American Express, etc.).

La SOCIÉTÉ accepte le paiement par carte bancaire émise sur un compte bancaire domicilié en France métropolitaine. Pour confirmer l'achat sur le SITE, le CLIENT transmet son numéro de carte bancaire, suivant le type de cette dernière, la date d'expiration de celle-ci ainsi que le numéro cryptogramme (numéro à 3 chiffres figurant au verso de la carte bancaire). Pour certaines cartes, il est demandé d'ajouter manuellement un code de sécurité que le CLIENT reçoit par SMS. Le CLIENT garantit à la SOCIÉTÉ qu'il est bien titulaire de la carte bancaire à débiter, ou qu'il dispose des autorisations requises pour l'utiliser. La SOCIÉTÉ met en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne. Dans ce but, le SITE utilise un mode sécurisé de paiement en ligne.

9.2.2. Modalités de règlement applicables aux PRESTATIONS rendues par les PARTENAIRES

Les modalités de règlement des PRESTATIONS figurent sur la fiche descriptive de la PRESTATION considérée, dans l'espace d'expression du PARTENAIRE concerné.

Trois modalités de règlement sont offertes, au choix du PARTENAIRE :

- Modalité 0% en ligne : le CLIENT n'effectue aucun règlement en ligne, l'intégralité de la prestation étant directement réglée au PARTENAIRE suivant les modalités que celui-ci aura lui-même définies ;
- Modalité Acompte en ligne : le CLIENT verse un acompte forfaitaire par l'intermédiaire du SITE ou des plateformes de paiement de ses partenaires, l'acompte étant versé à la validation de la prise de RENDEZ-VOUS (pour une prestation individuelle) ou de l'inscription en ligne (pour une activité de groupes) sur l'agenda électronique, le solde étant encaissé directement par le PARTENAIRE auprès du CLIENT ;
- Modalité 100% en ligne : le CLIENT règle l'intégralité des prestations dues au PARTENAIRE par l'intermédiaire du SITE ou des plateformes de paiement de ses partenaires, les montants dus étant versés à la validation de la prise de RENDEZ-VOUS (pour une prestation individuelle) ou à l'inscription (pour une activité de groupe).

En tout état de cause, le règlement est dû en intégralité au PARTENAIRE, dès lors que le RENDEZ-VOUS ou l'inscription est validé(e), y compris lorsque le CLIENT ne se présente pas au rendez-vous ou à l'activité de groupe, sauf exercice du droit de rétractation ou annulation du RENDEZ-VOUS dans les conditions indiquées ci-après.

Article 10 - RÉTRACTATION

Le droit de rétractation est un dispositif légal permettant à un CLIENT répondant à la définition de consommateur (cf. Article 2) d'annuler un RENDEZ-VOUS sans avoir de motif à fournir.

Les règles du droit de rétractation s'appliquant aux PRESTATIONS proposées sur le SITE sont les suivantes :

10.1. Absence de droit de rétractation pour les PRESTATIONS relevant des activités de loisirs

Conformément au Code de la consommation, le CLIENT ne bénéficie d'aucun droit de rétractation pour les PRESTATIONS qui relèvent des activités de loisirs.

10.2. Droit de rétractation pour les PRESTATIONS ne relevant pas des activités de loisirs

10.2.1. Dispositions générales

Le CLIENT reconnaît être informé de son droit de se rétracter des RENDEZ-VOUS de PRESTATIONS rendues par les PARTENAIRES, sans donner de motif. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la validation du RENDEZ-VOUS. Pour exercer son droit de rétractation, le CLIENT doit notifier au PARTENAIRE concerné sa décision de rétractation du RENDEZ-VOUS au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, par voie postale ou par courrier électronique aux adresses figurant à l'Article 1).

Le CLIENT est informé qu'il a la possibilité d'utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant ci-après, ce modèle ne présentant aucun caractère obligatoire.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat).

A l'attention de : *Indiquer le nom du PRESTATAIRE concerné.*

Adresse postale ou adresse électronique du PRESTATAIRE concerné :

Par la présente, je vous notifie ma rétractation du rendez-vous portant sur la consultation individuelle ou la séance de groupe ci-dessous :

Commande du [*compléter avec la date de validation du rendez-vous*] :

Date du rendez-vous [*compléter avec la date du rendez-vous*] :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur [*uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier*] :

Date :

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le CLIENT transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation du présent contrat, le PARTENAIRE remboursera au CLIENT tous les paiements reçus de lui, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le PARTENAIRE sera informé de la décision de rétractation du présent contrat.

Le PARTENAIRE procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le CLIENT aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le PARTENAIRE et le CLIENT conviennent ensemble d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le CLIENT.

10.2.2. Renoncement au droit de rétractation

Conformément au Code de la consommation, « le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ».

Il est entendu, compris, et accepté par le CLIENT que le fait de prendre rendez-vous auprès d'un PARTENAIRE pour une date située dans les quatorze jours suivant la validation du RENDEZ-VOUS vaut demande expresse d'exécuter la PRESTATION avant la fin du délai de rétractation, et renoncement exprès du CLIENT à son droit de rétractation pour cette PRESTATION.

Article 11 – MODIFICATION ET ANNULATION DE RENDEZ-VOUS PAR LE CLIENT

11.1. Caractère obligatoire des RENDEZ-VOUS

Il est bien entendu que les CLIENTS et les PARTENAIRES sont tenus d'honorer les RENDEZ-VOUS pris par l'intermédiaire du SITE.

La programmation d'un RENDEZ-VOUS par le CLIENT, même en l'absence de confirmation du RENDEZ-VOUS par le PARTENAIRE, constitue un engagement ferme (sous réserve du droit de rétractation du CLIENT).

Il est rappelé qu'en tout état de cause, le règlement est dû en intégralité au PARTENAIRE, dès lors que le RENDEZ-VOUS ou l'inscription est validé(e), y compris lorsque le CLIENT ne se présente pas à la consultation ou à l'activité de groupe, sauf exercice du droit de rétractation ou annulation du RENDEZ-VOUS dans les conditions indiquées ci-après.

Lorsque le CLIENT n'honore pas un RENDEZ-VOUS (sauf exercice du droit de rétractation ou annulation du RENDEZ-VOUS dans les conditions indiquées ci-après), le PARTENAIRE concerné a la faculté d'en informer la SOCIÉTÉ. Au bout de trois RENDEZ-VOUS non honorés (sauf exercice du droit de rétractation ou annulation du RENDEZ-VOUS dans les conditions indiquées ci-après), la SOCIÉTÉ peut suspendre le compte du CLIENT et lui bloquer l'accès au service de prise de RENDEZ-VOUS sur le SITE.

11.2. Modalités de modification et d'annulation des RENDEZ-VOUS

Hormis l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, la modification et l'annulation d'un RENDEZ-VOUS programmé sur le SITE obéissent aux règles suivantes, qui s'imposent aux CLIENTS et aux PARTENAIRES :

Le CLIENT peut modifier ou annuler un rendez-vous au plus tard deux (2) semaines avant la date convenue.

Toute modification ou annulation d'un rendez-vous moins de deux (2) semaines avant la date convenue doit être justifiée par un des motifs suivants :

- Evènement familial : naissance d'un enfant ou décès d'un proche ;
- Hospitalisation ;
- Congé maladie.

Le CLIENT doit notifier au PARTENAIRE concerné l'annulation ou la demande de modification du rendez-vous, en fournissant un justificatif du motif invoqué.

Par exception, avec l'accord du PARTENAIRE transmis au CLIENT par courrier électronique :

- Le CLIENT peut être dispensé de fournir au PARTENAIRE les justificatifs en cas de modification ou d'annulation d'un rendez-vous moins de deux (2) semaines avant la date convenue ;
- Le CLIENT peut être dispensé du respect du délai de deux (2) semaines préalable à toute modification ou annulation d'un rendez-vous.

En cas d'annulation, le CLIENT est remboursé des paiements qu'il a effectués, dans les mêmes conditions que celles prévues ci-avant pour le droit de rétractation.

Le CLIENT autorise la SOCIÉTÉ et les PARTENAIRES (si ces derniers ont choisi cette option) à lui communiquer par courrier électronique ou SMS toute information relative aux RENDEZ-VOUS.

Article 12 – ESPACE D'EXPRESSION ET ÉVALUATION DES PARTENAIRES

12.1. Mécanisme d'évaluation des PARTENAIRES par les CLIENTS

La SOCIÉTÉ propose un mécanisme d'évaluation par lequel le CLIENT a la faculté :

- D'attribuer aux PARTENAIRES une note de satisfaction sur une échelle allant d'une étoile (très négatif) à 5 étoiles (très positif) ;
- De rédiger un commentaire sur son expérience de consultation individuelle ou de séance de groupe avec le PARTENAIRE concerné.

L'évaluation est ouverte à tout CLIENT disposant d'un compte sur le SITE.

Un CLIENT ne peut évaluer un PARTENAIRE et ses PRESTATIONS qu'à la condition d'avoir effectivement validé un RENDEZ-VOUS auprès du PARTENAIRE considéré et bénéficié d'une de ses PRESTATIONS. Le commentaire devra porter sur le PARTENAIRE et/ou sur les PRESTATIONS concernées.

Les PARTENAIRES disposent d'un droit de réponse aux évaluations.

12.2. Règles communes aux espaces d'expression des PARTENAIRES et aux évaluations des CLIENTS

Les CLIENTS (dans leurs évaluations) et les PARTENAIRES (dans leur ESPACE D'EXPRESSION respectif) s'interdisent tout propos à caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, discriminatoire, ou incitant à la violence ou à la haine, et de manière générale inconvenant, contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, manquant aux règles élémentaires de courtoisie et de vie en société.

Les UTILISATEURS s'efforcent de s'exprimer dans un français courant et compréhensible par le plus grand nombre.

Les propos tenus ne doivent avoir pour objet que :

- Pour les PARTENAIRES : de présenter les PRESTATIONS proposées sur le SITE ou de répondre aux avis laissés par des CLIENTS,
- Pour les CLIENTS : de partager leur retour d'expérience sur les PRESTATIONS dont ils ont bénéficié.

Les UTILISATEURS s'interdisent tout propos s'écarter de cet objet. Notamment, et sans que cette liste ne soit limitative, tout commentaire caractérisant un acte de concurrence déloyale, de propagande politique ou religieuse, de publicité, est strictement proscrit.

Une date de publication sera associée à chaque commentaire. La SOCIÉTÉ s'efforcera de publier tout commentaire sous 48 heures au plus tard.

L'affichage des commentaires se fera de manière chronologique, du plus récent au plus ancien selon la date de publication associée à chacun des commentaires.

Chaque UTILISATEUR reconnaît et accepte que la SOCIÉTÉ dispose d'une procédure de contrôle des avis et commentaires. La SOCIÉTÉ se réserve la possibilité de ne pas publier ou supprimer tout commentaire, tout avis ou toute réponse dont elle jugerait le contenu contraire aux présentes CGVU. La SOCIÉTÉ peut à cette fin entrer en contact avec l'UTILISATEUR pour notamment demander des explications, des éléments complémentaires relatifs audit commentaire. Dans ce cas, la SOCIÉTÉ pourra attendre la réponse du PARTENAIRE ou du CLIENT incriminé avant de publier le commentaire initial.

La SOCIÉTÉ est autorisée à corriger les fautes d'orthographe, de grammaire et de syntaxe qui pourraient exister dans un commentaire. En aucun cas, sauf exceptions mentionnées ci-dessus, la SOCIÉTÉ ne peut réécrire un commentaire et en modifier le sens.

En telle hypothèse, l'UTILISATEUR concerné signalera ladite modification à la SOCIÉTÉ qui prendra les meilleures dispositions pour faire respecter les présentes CGVU.

En cas de non-diffusion ou suppression d'un commentaire, l'UTILISATEUR dispose du droit de demander les motifs justifiant la non-diffusion ou la suppression du commentaire visé.

Concernant les évaluations, la SOCIÉTÉ ne diffusera sur le SITE la note moyenne accordée aux PARTENAIRES qu'à partir d'un nombre d'évaluations reçues dépassant un seuil fixé par elle.

Tout avis, réponses, commentaires ne répondant pas aux présentes dispositions des CGVU pourront faire l'objet d'un signalement à la SOCIÉTÉ par tout UTILISATEUR selon les moyens suivants :

- Par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse contact@1001therapeutes.com, ou :
- Par l'envoi d'un courrier à l'adresse de la SOCIÉTÉ mentionnée à l'article 1.

Le signalement devra être motivé.

Dans cette hypothèse, la SOCIÉTÉ en qualité de modérateur, si elle estime la demande justifiée, fera ses meilleurs efforts pour donner une réponse circonstanciée à la situation (y compris radiation du compte de l'UTILISATEUR) et réguler les échanges dans les meilleurs délais.

La SOCIÉTÉ, en qualité de modérateur, est seule décisionnaire des suites qu'elle pourrait donner à l'UTILISATEUR en raison du préjudice créé ou qui aurait pu être créé suite à la diffusion du commentaire.

La SOCIÉTÉ n'est en aucun cas responsable des préjudices que pourrait subir un UTILISATEUR et/ou un tiers en raison des publications, avis, réponses, commentaires sur le SITE.

Article 13 - INFORMATIONS DIFFUSÉES SUR LE SITE

Il est rappelé que le SITE et son rédacteur en chef ne sont pas des professionnels de santé.

Le SITE diffuse des informations d'ordre général relatives à diverses thématiques de vie (burn-out, souffrance affective, état dépressif, enfant hyperactif, etc.), à différentes activités et pratiques, thérapeutiques ou non, permettant d'y apporter une réponse ou des éléments de réponse.

En aucun cas, les informations diffusées sur le SITE ne se substituent à un avis médical ou aux conseils et prescriptions d'un professionnel de santé.

Article 14 – LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La SOCIÉTÉ n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre CLIENTS et PARTENAIRES, lesquels agissent à titre purement indépendants. La SOCIÉTÉ n'a pas la qualité de thérapeute ou de médecin, et n'agit pas en tant que tel. Seuls les PARTENAIRES sont responsables de la bonne exécution des consultations individuelles ou activités de groupe qu'ils proposent sur le SITE, et seuls les PARTENAIRES répondent des obligations de moyen ou de résultat inhérentes à ces consultations ou activités.

Les PARTENAIRES sont seuls tenus à l'égard des CLIENTS des obligations de conseil et d'information inhérentes à leurs activités, sans que la SOCIÉTÉ n'y prenne aucune part. Les CLIENTS dont la situation nécessite un suivi médical particulier (grossesse, âge avancé, problèmes cardiaques ou de tension, allergies, etc.) sont invités à recueillir l'avis préalable de leur médecin et du PARTENAIRE concerné avant de valider un RENDEZ-VOUS.

En tout état de cause, la responsabilité de la SOCIÉTÉ ne saurait être engagée en cas de préjudice résultant de la communication par un UTILISATEUR (PARTENAIRE ou CLIENT) d'informations erronées, d'annulation d'un RENDEZ-VOUS par un CLIENT ou un PARTENAIRE, de tout défaut ou vice affectant l'organisation ou la tenue d'un RENDEZ-VOUS, ou d'utilisation frauduleuse de moyen de paiement.

La SOCIÉTÉ n'est en aucun cas responsable du comportement et des propos tenus par un UTILISATEUR (PARTENAIRE ou CLIENT) sur ou en dehors du SITE. La SOCIÉTÉ assume uniquement un rôle de modération des propos tenus sur le SITE, dans les conditions précisées à l'Article 12. En aucune manière, la SOCIÉTÉ ne saurait être considérée comme solidaire de quelconque propos tenu par un UTILISATEUR sur le SITE.

La SOCIÉTÉ n'est pas non plus responsable du contenu figurant sur les sites internet auxquels renvoie le SITE et édités et gérés par les tiers. Il appartient aux UTILISATEURS de consulter sur les sites de tiers les chartes relatives à la protection de la vie privée et les conditions d'utilisation, et de s'y conformer.

En conséquence, l'obligation de la SOCIÉTÉ se limite au bon fonctionnement du SITE, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, dans les conditions indiquées aux présentes. Il peut cependant arriver que l'accès au SITE soit interrompu dans le cadre d'opérations de maintenance, de mises à niveau matérielle ou logicielle, de réparations du SITE, ou suite à des circonstances indépendantes de la volonté de la SOCIÉTÉ. La SOCIÉTÉ s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables et à mettre en œuvre tous moyens en sa possession pour limiter ces perturbations, pour autant qu'elles lui soient imputables.

La responsabilité de la SOCIÉTÉ ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique ou logicielle ou toute cause qui lui est étrangère. La responsabilité de la SOCIÉTÉ est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le PARTENAIRE et/ou par son CLIENT. Vis-à-vis des PARTENAIRES, la responsabilité de la SOCIÉTÉ est plafonnée au montant du prix des SERVICES.

En aucun cas, la responsabilité de la SOCIÉTÉ ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation. La SOCIÉTÉ ne saurait être tenue responsable au titre des litiges intervenant entre le PARTENAIRE et ses propres CLIENTS.

Article 15 – FORCE MAJEURE ET INCAPACITÉ DE RENDRE LES SERVICES ET PRESTATIONS

La SOCIÉTÉ ne pourra être tenue responsable à l'égard du CLIENT en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à la SOCIÉTÉ, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de la SOCIÉTÉ .

En cas d'incapacité de travail du PARTENAIRE en charge des PRESTATIONS, par suite de maladie, d'accident, d'hospitalisation, ou de la survenue d'un événement familial (tel que naissance d'un enfant ou décès d'un proche), le PARTENAIRE dispose du droit de modifier le planning prévu sans qu'il ne puisse être exigé par le CLIENT le versement d'indemnités. Le PARTENAIRE avertira directement le CLIENT dans un délai raisonnable de son incapacité et, dans la mesure du possible, de la durée de celle-ci, afin que le CLIENT puisse décider du maintien ou non du RENDEZ-VOUS considéré. En cas d'annulation du RENDEZ-VOUS, le PARTENAIRE s'engage à procéder au remboursement du CLIENT à première demande dès lors que celui-ci a versé un acompte ou réglé la totalité de la prestation.

Article 16 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le contenu du SITE est la propriété exclusive de la SOCIÉTÉ et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle est formellement interdite sous peine de poursuites.

La SOCIÉTÉ et ses partenaires sont seuls titulaires des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des SERVICES, des bases de données, des contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, vidéo), proposés sur le SITE.

Ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée par le titulaire des droits.

En particulier, le PARTENAIRE et le CLIENT s'interdisent d'utiliser et d'exploiter le contenu du SITE et des SERVICES au bénéfice d'autres personnes. Chacun engage sa responsabilité sur le fondement des articles L.122-4 et L.335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

Hors utilisation personnelle ou commerciale des informations autorisées dans le cadre de l'activité du PARTENAIRE, toute exploitation, reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus des SERVICES, prestations et formations, ainsi que les bases de données figurant sur le SITE sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés.

En tout état de cause, la SOCIÉTÉ demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion des SERVICES fournis au CLIENT.

Article 17 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au PARTENAIRE et au CLIENT sont nécessaires au traitement de la COMMANDE du CLIENT, à la bonne exécution des SERVICES, et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux partenaires de la SOCIÉTÉ chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des COMMANDES.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du SITE répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Tout UTILISATEUR dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur, d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition, de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé en effectuant une demande écrite et signée à la SOCIÉTÉ, à l'adresse indiquée en article liminaire, accompagnée d'une copie recto-verso du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, en précisant l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.

Aucune information personnelle de l'UTILISATEUR n'est publiée à son insu, échangée, transférée, cédée ou vendue sur un support quelconque à des tiers. Seule l'hypothèse de la vente de l'entreprise de la SOCIÉTÉ permettrait la transmission des dites informations à l'acquéreur, lequel serait à son tour tenu de la même obligation de conservation et de modification des données vis à vis de l'UTILISATEUR.

L'UTILISATEUR est tenu de son côté de respecter les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, dont la violation est passible de sanctions pénales. Il doit notamment s'abstenir, s'agissant des informations nominatives auxquelles il accède, de toute collecte, toute utilisation détournée et, d'une manière générale, de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes.

L'UTILISATEUR, constatant qu'une violation au règlement général sur la protection des données personnelles aurait été commise, a la possibilité d'agir lui-même, ou de mandater une association ou un organisme mentionné au IV de l'article 43 ter de la loi informatique et liberté de 1978, afin d'obtenir contre le responsable de traitement ou sous-traitant, réparation devant une juridiction civile ou administrative ou devant la commission nationale de l'informatique et des libertés.

Dispositions relatives aux cookies

L'UTILISATEUR est informé que, lors de ses connexions sur le SITE, des cookies ou autres technologies sont utilisées, sous réserve du choix exprimé par l'UTILISATEUR, ce choix pouvant être modifié à tout moment.

Le SITE peut contenir un certain nombre de liens hypertextes vers d'autres sites internet, mis en place avec l'autorisation des responsables des publications concernés. Cependant, la SOCIÉTÉ n'a pas la possibilité de vérifier le contenu des sites ainsi visités, et n'assume en conséquence aucune responsabilité de ce fait.

En cas d'utilisation de cookies par le SITE, lors de sa première visite sur le SITE, l'UTILISATEUR est informé par un bandeau que s'il poursuit la navigation, il accepte l'installation de ces cookies sur son équipement.

L'UTILISATEUR peut à tout moment revenir sur son choix :

- soit en supprimant le cookie de refus ;
- soit par les différents moyens décrits ci-dessous.

La navigation sur le SITE est susceptible de provoquer l'installation de cookie(s) sur l'ordinateur de l'UTILISATEUR. Un cookie est un fichier de petite taille, qui ne permet pas l'identification de l'UTILISATEUR, mais qui enregistre des informations relatives à la navigation d'un ordinateur sur un SITE. Les données ainsi obtenues visent à faciliter la navigation ultérieure sur le SITE, et ont également vocation à permettre diverses mesures de fréquentation.

Le refus d'installation d'un cookie peut entraîner l'impossibilité d'accéder à certains services.

Pour refuser l'installation des cookies, l'UTILISATEUR peut toutefois configurer son ordinateur comme suit :

- ⇒ Sous Internet Explorer : onglet Outil (pictogramme en forme de rouage en haut à droite) / Options internet / Cliquez sur Confidentialité / choisissez Bloquer tous les cookies / Validez sur Ok.
- ⇒ Sous Firefox : en haut de la fenêtre du navigateur, cliquez sur le bouton Firefox, puis aller dans l'onglet Options / Cliquez sur l'onglet Vie privée / Paramétrez les Règles de conservation sur : utiliser les paramètres personnalisés pour l'historique / Enfin décochez la case pour désactiver les cookies.
- ⇒ Sous Safari : Cliquez en haut à droite du navigateur sur le pictogramme de menu (symbolisé par un rouage) / Sélectionnez Paramètres / Cliquez sur Afficher les paramètres avancés / Dans la section Confidentialité, cliquez sur Paramètres de contenu / Dans la section Cookies, vous pouvez bloquer les cookies.
- ⇒ Sous Chrome : Cliquez en haut à droite du navigateur sur le pictogramme de menu (symbolisé par trois lignes horizontales) / Sélectionnez Paramètres / Cliquez sur Afficher les paramètres avancés / dans la section Confidentialité, cliquez sur préférences / Dans l'onglet Confidentialité, vous pouvez bloquer les cookies.

Article 18 – COMMUNICATION ET RÉFÉRENCES PARTENAIRE, DROIT À L'IMAGE

Le PARTENAIRE accepte d'être cité par la SOCIÉTÉ comme partenaire de sa plateforme. La SOCIÉTÉ est ainsi autorisée à mentionner le nom du PARTENAIRE ainsi qu'une description objective de la nature des SERVICES fournis, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa CLIENTÈLE, notamment sur le SITE, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

De plus, le PARTENAIRE accepte que les photos et vidéos qu'il fournit à la SOCIÉTÉ ou qui sont créées avec le concours de la SOCIÉTÉ soient affichées sur tous supports retenus par la SOCIÉTÉ pour sa communication, ces images pouvant être exploitées sous quelque forme que ce soit.

En outre, le PARTENAIRE s'engage à ne pas tenir responsable la SOCIÉTÉ ainsi que ses représentants et toute personne agissant avec sa permission en ce qui relève de la possibilité d'un changement de cadrage, de couleur et de densité qui pourrait survenir lors de la reproduction.

Article 19 – DROIT APPLICABLE - LANGUE

Les présentes CGVU sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGVU. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGVU par la SOCIÉTÉ ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGVU qui continuent à produire leurs effets.

Article 20 - VALIDITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes CGVU ne saurait affecter la validité des présentes CGVU dans leur ensemble. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas l'UTILISATEUR à méconnaître les présentes CGVU.

Toutes conditions non expressément traitées dans les présentes CGVU sont régies par le droit commun et les usages.

Article 21 - LITIGES

21.1. Dispositions applicables aux UTILISATEURS consommateurs

Tout UTILISATEUR consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à la SOCIÉTÉ.

Les coordonnées du médiateur choisi par la SOCIÉTÉ sont les suivantes :

Société de la Médiation Professionnelle
24 rue Albert de Mun / 33000 BORDEAUX
<https://mediateur-consommation-smp.fr/contact/>

Etant précisé que la saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès de la SOCIÉTÉ par une réclamation écrite.

21.2. Dispositions applicables aux UTILISATEURS commerçants

À L'EGARD DES COMMERCANTS, TOUS LES LITIGES AUXQUELS LE PRÉSENT CONTRAT POURRAIT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT SA VALIDITÉ, SON INTERPRÉTATION, SON EXÉCUTION, SA RÉ-SILIATION, LEURS CONSÉQUENCES ET LEURS SUITES, SERONT SOUMIS AU TRIBUNAL DE COM-MERCE DE CAEN (14000).