

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICES

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre EI STEPHANIE DOLPIERRE - BULLE DE PHENIX et toute personne souhaitant prendre rendez-vous avec elle dans le cadre de son activité de prestations de services (désignée par le terme « le Client »).

EI STEPHANIE DOLPIERRE - BULLE DE PHENIX, représentée par Mme Stéphanie DOLPIERRE, Sophrologue et Praticienne EFT, domiciliée Place de la Gare à 50380 SAINT PAIR SUR MER et inscrite à l'URSSAF sous le numéro de SIRET 489 234 286 00024, propose des prestations de services d'accompagnement en Sophrologie, PNL et EFT pour enfants, adolescents et adultes, activités référencées sous le code APE 96.09Z « Autres services personnels ».

Ci-après dénommée : EI STEPHANIE DOLPIERRE - BULLE DE PHENIX ou « le Prestataire » ;  
et « le Client » qui est un consommateur.

La lecture attentive et l'acceptation de ces conditions générales de vente sont une obligation avant toute réservation de prestations de services. Le Client déclare accepter sans réserve l'intégralité des présentes conditions générales de vente et déclare avoir la capacité de conclure un contrat avec le prestataire. Celles-ci en définissent les conditions :

### ARTICLE 1 : CLAUSE GÉNÉRALE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à tous services réservés par l'un des moyens de prise de rendez-vous suivants :

- Appel téléphonique ou sms envoyé au 06 26 13 44 55
- Mail envoyé à l'adresse [stephanie@bulledephenix.fr](mailto:stephanie@bulledephenix.fr)
- Formulaire de contact sur le site internet : [www.bulledephenix.fr](http://www.bulledephenix.fr)
- Message via les pages Facebook : [www.facebook.com/p/Bulle-de-Phénix-Stéphanie-Dolpierre-61558619542367/](https://www.facebook.com/p/Bulle-de-Phénix-Stéphanie-Dolpierre-61558619542367/),  
Instagram : <https://www.instagram.com/bulledephenix/> et LinkedIn : [www.linkedin.com/in/stephaniedolpierre](http://www.linkedin.com/in/stephaniedolpierre)

Le client déclare être informé de la nature des prestations effectuées par le Prestataire et reconnaît que ce dernier a été à son entière disposition pour l'informer de tout ce qui était important en fonction de ses besoins.

Tout client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente avant d'avoir effectué sa prise de rendez-vous. La prise de rendez-vous entraîne l'adhésion du client aux CGV et leur acceptation sans réserve.

### ARTICLE 2 : CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des prestations proposées par EI STEPHANIE DOLPIERRE - BULLE DE PHENIX et décrites sur le site internet [www.bulledephenix.fr](http://www.bulledephenix.fr).

Les services individuels et collectifs suivants sont proposés par EI STEPHANIE DOLPIERRE - BULLE DE PHENIX auprès des particuliers pour les enfants, adolescents et adultes, sans que cette liste soit limitative:

- Séance d'accompagnement en individuel de sophrologie, PNL et/ou EFT,
- Séance collective de sophrologie,
- Ateliers thématiques sur différents thèmes incluant contenu théorique et exercices pratique de Sophrologie, PNL et/ou CNV (Communication Non Violente).

La participation des enfants et adolescents à ces séances implique un accord explicite des parents ou des tuteurs. La présence des parents à la première séance est indispensable pour fixer le cadre des interventions. Elle peut être également nécessaire pour certaines séances. A chaque début de séance, le cadre de celle-ci est fixé préalablement avec les parents.

Stéphanie DOLPIERRE s'engage à respecter les horaires de ses séances. Les parents ou tuteurs devront impérativement s'engager à récupérer leurs enfants mineurs à l'heure de la fin de la séance. EI STEPHANIE DOLPIERRE - BULLE DE PHENIX ne serait être tenue responsable de tous dommages corporels, accidents causés en dehors de son cabinet et hors des horaires prévues de séances, sur le trajet vers ou en provenance de son cabinet.

Stéphanie DOLPIERRE se réserve le droit de refuser tout accompagnement qui n'entrerait pas dans le champ de ses compétences dans le cadre des formations qu'elle a reçues et validées par ses certifications ou attestations de

formation qu'elle tient sur demande à la disposition du Client. Elle proposera alors les coordonnées d'un confrère plus à même de répondre à sa demande spécifique si elle en connaît un.

Stéphanie DOLPIERRE s'autorise également le droit de consulter les professions médicales en rapport avec leur client (mail ou téléphone) pour obtenir toute information sur le consultant qu'elle pourrait juger utile dans l'accompagnement qui lui serait demandé dans le strict respect du Secret Professionnel auquel elle est tenue.

### **ARTICLE 3: MENTIONS LÉGALES ET AVERTISSEMENT**

Les différentes techniques proposées et pratiquées n'ont aucune visée médicale et ne sont pas assimilables aux actes réservés aux professions de santé réglementées par le Code de la Santé Publique et au décret n°96-879 du 8 octobre 1996. Elles sont considérées comme complémentaires et ne se substituent en aucun cas au champ médical réservé aux professions de santé. Elles s'inscrivent dans une démarche complémentaire et personnelle de travail sur soi de toute personne qui consulte.

Le client déclare et garantit ne pas être affecté, à sa connaissance, de maladies psychiatriques ou, si tel est le cas, être suivi par un médecin titulaire d'un diplôme d'Etat reconnu et inscrit à un tableau de l'ordre des médecins en France.

Il appartient au client de faire toutes les vérifications qui semblent nécessaires ou opportunes avant de procéder à une quelconque réservation de prestations présentes sur le site internet ou auprès du sophrologue. En cas de grossesse ou de pathologie grave et quelle que soit la prestation souhaitée, il est recommandé au client de demander l'avis préalable de son médecin généraliste ou spécialiste. Il en est de même pour les personnes fragiles, comme par exemple les personnes âgées, les personnes ayant des problèmes pathologiques, psychologiques, cardiologiques ou de tension, les personnes sujettes à des allergies, sans que cette liste soit limitative.

Le client est informé et accepte que les prestations réalisées ne tendent à l'établissement d'aucun diagnostic et ne permettent pas de traiter une quelconque maladie. Elles visent exclusivement à la délivrance de prestations tendant au développement de soi en permettant un équilibre entre le corps, le mental et les émotions et ce, à des fins de bien-être ou de mieux-être. Ces prestations, non médicales, peuvent prendre la forme d'exercices, de techniques, de conseils, d'informations, de formations, d'ateliers, ou encore de supports rédactionnels (ex : exercices).

Le sophrologue a pour mission d'accompagner le client qui souhaite s'investir et se responsabiliser pour devenir acteur de sa qualité de vie, de sa vitalité et donc de son bien-être global.

Les conseils, recommandations et prestations de services proposés par EI Stéphanie DOLPIERRE - BULLE DE PHENIX ne remplacent en aucun cas l'avis d'un médecin. Avant d'interrompre ou de modifier tout traitement médical, le Client doit se référer à son médecin traitant et /ou au spécialiste médical qui le lui a prescrit. Les techniques utilisées sont considérées comme des approches complémentaires et non alternatives ou substitutives à la médecine traditionnelle.

### **ARTICLE 4: CODE DE DÉONTOLOGIE ET LIMITES DE RESPONSABILITÉ**

Mme Stéphanie DOLPIERRE déclare et garantit au Client être Sophrologue titulaire du titre professionnel de sophrologie délivré par l'organisme de formation Sophrocap Academy le 10 novembre 2023 et Praticienne EFT titulaire du certificat Niveau Praticien EFT1 & EFT2 délivré par Sophrocap Academy le 18 octobre 2023.

Mme Stéphanie DOLPIERRE prendra tous les moyens propres à permettre, dans le cadre de la demande exprimée lors du premier rendez-vous, le développement personnel et le retour à l'équilibre du client. Elle ne pourra pas être tenue responsable des dommages directs ou indirects causés par l'accès à ses accompagnements.

Mme Stéphanie DOLPIERRE garde le secret professionnel sur les informations concernant le Client. Elle s'engage à ne pas exploiter à titre personnel ses relations avec le Client et à exercer dans le plein respect de la législation en vigueur et dans le respect de la Charte de déontologie disponible sur son site internet: <https://bulledephenix.fr/charte-du-praticien/>.

EI STEPHANIE DOLPIERRE - BULLE DE PHENIX est tenue par une obligation de moyens en matière de conseil et information et n'a pas d'obligation de résultat. Les accompagnements proposés concernent les domaines du bien-être et du développement personnel. Ils ne visent en aucun cas à remplacer une consultation ou un suivi médical.

## **ARTICLE 5: RÉSERVATION ET CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS**

Le client peut prendre rendez-vous par l'un des moyens suivants:

- Appel téléphonique ou sms envoyé au 06 26 13 44 55
- Mail envoyé à l'adresse [stephanie@bulledephenix.fr](mailto:stephanie@bulledephenix.fr)
- Formulaire de contact par le site internet : [www.bulledephenix.fr](http://www.bulledephenix.fr)
- Message via les pages Facebook : [www.facebook.com/p/Bulle-de-Phénix-Stéphanie-Dolpierre-61558619542367/](https://www.facebook.com/p/Bulle-de-Phénix-Stéphanie-Dolpierre-61558619542367/),  
Instagram: <https://www.instagram.com/bulledephenix/> et LinkedIn : [www.linkedin.com/in/stephaniedolpierre](https://www.linkedin.com/in/stephaniedolpierre)

Le prestataire réalisera les prestations de services en accord avec le client soit :

- dans ses locaux professionnels,
- au domicile du client,
- en distanciel/visio: le Client devra prévoir un lieu calme et préservé de toute sollicitation extérieure. Le Prestataire informera au préalable le Client de l'outil utilisé (WhatsApp, Teams, autre...).

La date et l'horaire de réalisation des prestations sont fixées conjointement entre le Prestataire et le Client lors de la prise de rendez-vous.

## **ARTICLE 6: PRIX ET CONDITIONS DE VENTE**

Lors de la prise de rendez-vous, le Prestataire informe systématiquement son client des tarifs appliqués en fonction de la demande.

Le tarif des honoraires de EI STEPHANIE DOLPIERRE - BULLE DE PHENIX, indiqués sur le site internet [www.bulledephenix.fr](http://www.bulledephenix.fr) ainsi que dans la salle d'attente et à l'intérieur du cabinet, sont exprimés en euros « TVA non applicable, Article 293 B-I du CGI », et correspondent à ceux en vigueur au jour de la commande/prise de rendez-vous.

Ce tarif est applicable à la fin de chaque séance en cabinet et à domicile. Pour les séances à domicile, des frais kilométriques pourront être appliqués en supplément. Ceux-ci auront été déterminés au préalable et indiqués au client lors de la prise de rendez-vous.

Le paiement se fera le jour de la prestation par les moyens suivants :

- Espèce
- Chèque bancaire (Banque France Métropolitaine uniquement) à l'ordre de EI Stéphanie DOLPIERRE exclusivement. L'encaissement est effectué à réception du chèque.

Pour les séances en distanciel/visio, un paiement par virement sera demandé 48h avant la séance. Un RIB sera transmis au Client après la prise de rendez-vous. Le non-paiement préalable entraînera une annulation du rendez-vous.

Une note d'honoraires acquittée sera remise ou envoyée par mail au client à la fin de chaque séance à réception du paiement.

Les honoraires des prestations proposées ne sont pas pris en charge par la Sécurité Sociale. Le Client peut se renseigner auprès de sa Complémentaire Santé. De plus en plus de complémentaires participent fréquemment aux frais de séances de Sophrologie notamment. Le client est invité à se rapprocher de sa Complémentaire Santé pour en connaître les modalités. La note d'honoraires remise au Client servira de justificatif.

## **ARTICLE 7: CHÈQUES CADEAUX**

Le client a la possibilité d'acheter un ou plusieurs chèques cadeaux pour un tiers bénéficiaire sur simple demande, le chèque cadeau sera remis au client uniquement après l'encaissement en espèce ou en chèque.

Celui-ci pourra également être directement envoyé à la personne bénéficiaire par voie électronique. Le bénéficiaire devra alors donner l'autorisation à l'acheteur de fournir son nom, ses coordonnées téléphoniques et électroniques à EI Stéphanie DOLPIERRE.

Tous les chèques cadeaux sont nominatifs et non cessibles. La date de fin de validité est indiquée sur le chèque cadeau, ainsi que la prestation à laquelle celui-ci donne accès. Sauf indications contraires, les chèques cadeaux ont une durée de validité de 3 mois à partir de la date d'achat. Ils ne donnent lieu à aucun remboursement ou extension de la

durée de validité, sauf dans le cas où EI STEPHANIE DOLPIERRE - BULLE DE PHENIX ne pourrait pas assurer la prestation ou pour raison médicale pour le client (sur justificatif).

Les chèques cadeaux ne seront pas remplacés ou remboursés en cas de perte ou de vol. Tous les chèques cadeaux expirés seront systématiquement refusés.

#### **ARTICLE 8: REPORT, MODIFICATION OU ANNULATION DE RENDEZ-VOUS**

En cas d'impossibilité de se rendre au rendez-vous pris avec Stéphanie DOLPIERRE, que ce soit au cabinet, à domicile du Client ou à distance/visio, le Client est invité à annuler ou reporter le rendez-vous au plus tard 48 heures avant par téléphone ou sms au 06 26 13 44 55.

Dans le cas où le Client ne se présenterait pas au rendez-vous fixé sans avoir prévenu par avance Mme Stéphanie DOLPIERRE, le rendez-vous sera facturé sur la base du tarif de la séance initialement convenue.

En cas d'impossibilité pour Mme Stéphanie DOLPIERRE d'assurer le rendez-vous convenu ou en cas de modification d'horaires, elle informera le Client au moins 48 heures à l'avance par téléphone, sms ou mail. En cas de force majeure, ce délai peut être ramené à 24 heures à l'avance.

#### **ARTICLE 9: PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES & R.G.P.D.**

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 complété par le règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en application le 25 Mai 2018, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa demande et à l'élaboration de son dossier de suivi dans le cadre de son accompagnement en sophrologie, et sont destinées à un usage interne des données recueillies le concernant par Mme Stéphanie DOLPIERRE qui se trouve être le Délégué à la protection des données.

Les données personnelles collectées peuvent inclure, sans s'y limiter, le nom, le prénom, la date de naissance, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone, des informations médicales pertinentes (antécédents médicaux, traitements en cours, suivis thérapeutiques), des informations sur la situation personnelle et professionnelle du Client, et toute autre information nécessaire à adapter au mieux les séances. Elles seront conservées pendant 3 ans à compter de la date du dernier rendez-vous. Toutes les informations fournies seront traitées de manière confidentielle et ne seront partagées avec des tiers (professionnels de santé ou thérapeutes qui le suivent) qu'avec le consentement du Client.

Le Client dispose sous certaines conditions, de droits de rectification et d'effacement de ces informations ou du droit de s'opposer ou de limiter leur utilisation. Il pourra à tout moment retirer son consentement par demande écrite auprès de Mme Stéphanie DOLPIERRE à l'adresse mail [stephanie@bulledephenix.fr](mailto:stephanie@bulledephenix.fr).

Lors du premier rendez-vous, une notice d'information et un formulaire de consentement des personnes concernées au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) sera remis et signé par le Client.

#### **ARTICLE 10: INCAPACITÉ DE TRAVAIL**

En cas d'incapacité physique temporaire, par suite de maladie ou d'accident, EI Stéphanie DOLPIERRE se réserve le droit de planifier de nouvelles dates de rendez-vous ou d'interventions en concertation avec le client sans qu'il ne puisse être exigé par ce dernier de versement d'indemnités.

#### **ARTICLE 11: RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE**

EI Stéphanie DOLPIERRE – BULLE DE PHENIX est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de Pacifica pour la réalisation des prestations liées à son activité.

#### **ARTICLE 12: PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tous les documents, textes et autres informations (images, logo, photos, enregistrements audio) sont la propriété exclusive de EI STEPHANIE DOLPIERRE - BULLE DE PHENIX. Toute représentation totale ou partielle est soumise à l'autorisation préalable, écrite et expresse de EI Stéphanie DOLPIERRE - BULLE DE PHENIX. A ce titre, la reproduction et la diffusion sans autorisation préalable de EI Stéphanie DOLPIERRE sont interdites conformément aux dispositions de l'article L.122-4 du code de la propriété intellectuelle.

### **ARTICLE 13: LITIGES, MÉDIATION DE LA CONSOMMATION ET DROIT APPLICABLE**

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, EI Stéphanie DOLPIERRE - BULLE DE PHENIX a adhéré à un service de médiation de la consommation. En cas de litige entre le Prestataire et le Client consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution à l'amiable. Le Client adressera une réclamation écrite auprès du Prestataire.

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du Prestataire dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le Prestataire, à savoir la Société Médiation Professionnelle.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de la Société Médiation Professionnelle: [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)
- soit par courrier adressé à la Société Médiation Professionnelle - Alteritae, 5 rue Salvaing 12000 RODEZ.

A défaut d'avoir pu établir une médiation avec le Médiateur référencé ci -dessus, les présentes Conditions Générales de Ventes sont soumises à la Loi Française ainsi que tous les litiges relatifs notamment à leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation. En cas de litiges, le seul Tribunal Compétent sera celui où se trouve le Siège Social du Prestataire.