

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PHYTO'ÂME

Dernière mise à jour : 01 Janvier 2025

ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent les relations contractuelles entre Awa Kante – Phyto'Âme, micro-entreprise, SIREN 949 192 256, contact : + 337 80 94 54 51 et email : info@phytoame.com ou phytoame@gmail.com, adresse : 2 Rue Coysevox, 69001 Lyon, France ci-après « le Prestataire », et toute personne procédant à la réservation ou à l'achat d'une prestation, ci-après « le Client ».

Elles s'appliquent aux consultations, accompagnements de naturopathie et bons cadeaux proposés par Phyto'Âme. Toute commande implique la prise de connaissance et l'acceptation des présentes CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la commande.

ARTICLE 2 – NATURE DES PRESTATIONS

Phyto'Âme propose des prestations de naturopathie et d'accompagnement notamment dans les domaines de la fertilité, de la santé féminine, du cycle et de l'équilibre hormonal, du stress, du terrain global, de l'hygiène de vie, de la grossesse et du post-partum.

Toutes les consultations sont réalisées exclusivement en visioconférence.

Selon la prestation choisie, l'accompagnement peut comprendre une consultation approfondie, l'étude du terrain et des habitudes de vie, l'analyse des informations communiquées, l'élaboration d'un programme personnalisé, des conseils individualisés, un suivi et des ajustements.

ARTICLE 3 – LIMITES DE LA NATUROPATHIE

Les prestations s'inscrivent dans une démarche d'accompagnement, de prévention, d'hygiène de vie et de bien-être. Elles ne constituent ni une consultation médicale, ni un diagnostic médical, ni une prescription médicale, ni un traitement médical.

Elles ne remplacent en aucun cas le suivi d'un médecin, d'une sage-femme, d'un pharmacien ou de tout autre professionnel de santé habilité. Phyto'Âme ne demande jamais au Client d'interrompre ou de modifier de sa propre initiative un traitement médical prescrit.

ARTICLE 4 – TARIFS, COMPOSITION ET VALORISATION DES PRESTATIONS

Prestation	Durée	Prix
Appel découverte	30 min	Gratuit
Appel étincelle – naturopathie	30 min	55 €
Première séance – Bilan fertilité & santé féminine	1 h 30	120 €

Séance bilan – Faire le point sur un accompagnement déjà commencé	1 h 30	120 €
Première séance – Bilan stress & terrain global	1 h 30	120 €
Séance de suivi	1 h	80 €
Accompagnement 3 mois – Fertilité & santé féminine	3 mois	255 €
Accompagnement 3 mois – Stress & terrain global	3 mois	255 €

Valorisation du travail préparatoire des prestations individuelles

Les prestations individuelles proposées par Phyto'Âme peuvent comprendre un travail préparatoire personnalisé réalisé avant la consultation.

Cette phase peut notamment comprendre, selon la prestation réservée et les éléments transmis par le Client : l'ouverture et la prise de connaissance du dossier, l'étude des questionnaires complétés, la lecture et l'analyse des informations, documents, résultats biologiques ou autres éléments transmis, les premiers échanges individualisés ainsi que la préparation personnalisée de la consultation.

Ces prestations constituent un travail individualisé faisant partie intégrante de la prestation réservée et peuvent être réalisées avant la consultation.

Appel étincelle – naturopathie – 30 min – 55 €

Phase préparatoire valorisée à 30 € lorsqu'elle a été intégralement réalisée.

La phase préparatoire peut notamment comprendre la prise de connaissance de la demande du Client, la lecture des informations transmises avant l'appel, les premiers échanges individualisés et la préparation de l'échange.

Première séance – Bilan fertilité & santé féminine – 1 h 30 – 120 €

Phase préparatoire valorisée à 55 € lorsqu'elle a été intégralement réalisée.

La phase préparatoire peut notamment comprendre l'ouverture et la prise de connaissance du dossier, l'étude des questionnaires complétés, l'étude et la pré-analyse des informations, documents, résultats biologiques ou autres éléments transmis, les premiers échanges individualisés et la préparation personnalisée de la consultation.

Séance bilan – Faire le point sur un accompagnement déjà commencé – 1 h 30 – 120 €

Phase préparatoire valorisée à 55 € lorsqu'elle a été intégralement réalisée.

La phase préparatoire peut notamment comprendre la reprise et l'actualisation du dossier, l'étude des éléments nouveaux transmis depuis le précédent accompagnement, la lecture des questionnaires ou documents utiles, les échanges individualisés préalables et la préparation de la séance en fonction de l'évolution de la situation du Client.

Première séance – Bilan stress & terrain global – 1 h 30 – 120 €

Phase préparatoire valorisée à 55 € lorsqu'elle a été intégralement réalisée.

La phase préparatoire peut notamment comprendre l'ouverture et la prise de connaissance du dossier, l'étude des questionnaires complétés, des informations et documents transmis, les premiers échanges individualisés et la préparation personnalisée de la consultation.

Séance de suivi individuelle hors accompagnement – 1 h – 80 €

Phase préparatoire valorisée à 40 € lorsqu'elle a été intégralement réalisée.

La phase préparatoire peut notamment comprendre la reprise du dossier, l'étude de son évolution depuis la précédente consultation, la lecture des informations, questionnaires, documents ou résultats nouvellement transmis, les échanges individualisés préalables et la préparation des éventuels ajustements à discuter lors de la séance.

Lorsque le Client a expressément demandé que l'exécution d'une prestation commence avant l'expiration du délai légal de rétractation, les dispositions des articles 9 et 10 des présentes CGV s'appliquent.

Composition des accompagnements de 3 mois à 255 €

Les accompagnements « Fertilité & santé féminine » et « Stress & terrain global » sont proposés pour une durée de 3 mois au tarif de 255 €. Ils comprennent les mêmes modalités de suivi et prestations. Le contenu des conseils et recommandations est personnalisé en fonction de la situation, des besoins et des objectifs du Client.

1. Phase préparatoire, premiers échanges et analyse initiale du dossier – valorisée à 80 €

Cette phase débute dès les premiers échanges individualisés avec le Client dans le cadre de l'accompagnement, notamment par WhatsApp.

Elle comprend notamment la prise de connaissance de la situation et du dossier du Client, la lecture et les réponses aux premiers messages, l'étude et la pré-analyse des questionnaires complétés, ainsi que l'étude des informations, préparation des questionnaires, documents, résultats biologiques ou autres éléments transmis par le Client. Elle comprend également les premiers conseils et recommandations individualisés, l'envoi ou l'étude de documents utiles ainsi que la préparation personnalisée de la consultation initiale.

Ces prestations constituent un travail individualisé faisant partie intégrante de l'accompagnement et peuvent être réalisées avant la première consultation.

2. Consultation initiale – valorisée à 120 €

Une consultation initiale de 1 h 30 en visioconférence est réalisée afin d'approfondir la situation du Client, d'identifier ses besoins et ses objectifs et d'élaborer un programme personnalisé adapté à son accompagnement, le programme personnalisé sera envoyé 4 jours ouvrés max après la 1ère séance.

3. Suite et suivi de l'accompagnement sur 3 mois – valorisés à 55 €

La suite de l'accompagnement comprend :

- deux consultations de suivi de 1 h chacune en visioconférence ;

- deux appels téléphoniques intermédiaires de 20 minutes chacun ;
- les ajustements du programme et la transmission de documents ou supports complémentaires lorsque cela est nécessaire ;
- un suivi individualisé par WhatsApp du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, hors week-ends, jours fériés et périodes de vacances de Phyto'Âme. Les messages sont traités dans les meilleurs délais pendant ces plages de disponibilité. Les périodes de vacances ou d'indisponibilité programmées sont communiquées au Client ;
- un entretien de clôture de 30 minutes par téléphone, réalisé à la fin de l'accompagnement afin d'en faire le bilan et d'échanger sur les éventuelles recommandations pour la suite.

4. Fleurs de Bach

Lorsque, au regard de la situation et des besoins du Client, le recours à une préparation personnalisée de Fleurs de Bach est jugé pertinent dans le cadre de l'accompagnement, celle-ci peut être proposée.

Dans ce cas, la réalisation de la préparation personnalisée, le flacon, le conditionnement ainsi que le premier envoi au domicile du Client sont inclus dans le prix de l'accompagnement, sans frais supplémentaires.

En cas de perte, de détérioration, de casse ou de non-réception du flacon nécessitant la réalisation d'une nouvelle préparation, tout remplacement demandé par le Client est facturé forfaitairement 20 €. Ce forfait comprend la réalisation d'une nouvelle préparation personnalisée, un nouveau flacon, son conditionnement ainsi que les frais de réexpédition.

Dès lors que la préparation personnalisée a été effectivement réalisée, celle-ci ne peut être annulée, reprise, échangée ou remboursée du seul fait d'un changement d'avis du Client, compte tenu de son caractère personnalisé et du travail de préparation déjà effectué.

ARTICLE 5 – COMMANDE, PRISE DE RENDEZ-VOUS ET RÉSERVATION

La prise de rendez-vous et la gestion des réservations sont effectuées en ligne via la plateforme Itiaki.

La commande devient ferme après validation de la réservation et du paiement selon les modalités proposées. Le Client s'engage à communiquer des informations exactes et complètes.

Il appartient au Client de disposer du matériel, d'une connexion internet et des moyens techniques nécessaires à la visioconférence. Les difficultés provenant de son équipement, de sa connexion ou de son environnement ne sauraient être imputées à Phyto'Âme.

ARTICLE 6 – PAIEMENT – STRIPE ET KLARNA

Les prestations peuvent être réglées par carte bancaire via Stripe ou en trois fois via Klarna lorsque cette option est proposée au moment du paiement.

Le paiement en trois fois constitue exclusivement une facilité de paiement. Il ne constitue ni un abonnement mensuel, ni trois contrats différents, ni trois prestations indépendantes.

Lorsqu'un Client commande un accompagnement à 255 €, il s'engage dès l'origine pour l'intégralité de l'accompagnement au prix de 255 €, même lorsqu'il choisit le paiement en trois fois.

Les échéances, prélèvements et conditions propres au paiement fractionné sont soumis aux conditions applicables de Klarna. Lorsqu'un remboursement doit être effectué sur une commande payée via Klarna, celui-ci est traité selon les modalités et procédures de remboursement prévues par Klarna, sans préjudice des droits légaux du Client.

L'abandon volontaire de l'accompagnement ou de la prestation individuelle n'annule pas, à lui seul, les échéances restant dues.

ARTICLE 7 – ANNULATION, REPORT, RENDEZ-VOUS MANQUÉ OU NON HONORÉ

Toute demande d'annulation ou de report doit parvenir à Phyto'Âme au minimum 48 heures ouvrées avant l'heure prévue du rendez-vous.

Toute séance annulée moins de 48 heures ouvrées avant le rendez-vous est considérée comme due et ne donne lieu à aucun remboursement, sauf cas de force majeure ou disposition légale impérative contraire, avec justificatif.

Tout rendez-vous manqué ou non honoré sans annulation dans ce délai est également considéré comme dû. Lorsqu'une séance est comprise dans un accompagnement, toute séance annulée hors délai, manquée ou non honorée est considérée comme utilisée et ne donne pas droit à une séance supplémentaire gratuite.

En cas de retard du Client, la consultation prend fin à l'heure initialement prévue. Si Phyto'Âme doit annuler un rendez-vous, une nouvelle date est proposée sans frais.

ARTICLE 8 – DROIT DE RÉTRACTATION

Pour les contrats conclus à distance, le Client consommateur bénéficie, lorsque la législation le prévoit, d'un délai légal de 14 jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de services pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier sa décision.

Le Client peut exercer son droit de rétractation au moyen du formulaire type figurant en annexe des présentes CGV ou de toute autre déclaration claire et non ambiguë exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le Client demande expressément que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai de 14 jours, les dispositions des articles 9 et 10 des présentes CGV sont applicables.

ARTICLE 9 – COMMENCEMENT ANTICIPÉ DE LA PRESTATION AVANT LA FIN DU DÉLAI DE RÉTRACTATION

Le Client dispose du délai légal de rétractation applicable aux contrats conclus à distance.

Lorsque le Client souhaite bénéficier de tout ou partie des prestations proposées par Phyto'Âme avant l'expiration de ce délai, il doit en faire la demande expresse.

Pour les prestations individuelles comme pour les accompagnements, l'exécution peut notamment débiter par l'ouverture et la prise de connaissance du dossier, l'étude des questionnaires, informations, documents ou analyses transmis, les premiers échanges individualisés, la préparation personnalisée de la consultation et, dans le cadre des accompagnements, les premiers conseils ou recommandations individualisés.

Lorsque l'exécution a ainsi commencé à la demande expresse du Client et que celui-ci exerce son droit de rétractation avant l'expiration du délai légal, il reste redevable du montant correspondant aux prestations effectivement fournies jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, dans les conditions prévues à l'article L.221-25 du Code de la consommation et selon les modalités précisées à l'article 10 des présentes CGV.

Le Client reconnaît également avoir été informé que, lorsque la prestation aura été entièrement exécutée avant la fin du délai légal de rétractation, après sa demande expresse de commencement anticipé et dans les conditions prévues par la loi, il ne disposera plus de son droit de rétractation.

ARTICLE 10 – VALORISATION DES PRESTATIONS DÉJÀ EXÉCUTÉES

Lorsque le Client a expressément demandé que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai légal de rétractation et exerce ensuite valablement son droit de rétractation, il reste redevable du montant correspondant au service effectivement fourni jusqu'à la communication de sa décision, conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue.

10.1 – Prestations individuelles

Pour les prestations individuelles, le travail préparatoire réalisé avant la consultation est valorisé comme suit lorsqu'il a été intégralement exécuté :

- Appel étincelle – naturopathie (55 €) : phase préparatoire valorisée à 30 € ;
- Première séance – Bilan fertilité & santé féminine (120 €) : phase préparatoire valorisée à 55 € ;
- Séance bilan – Faire le point sur un accompagnement déjà commencé (120 €) : phase préparatoire valorisée à 55 € ;
- Première séance – Bilan stress & terrain global (120 €) : phase préparatoire valorisée à 55 € ;
- Séance de suivi individuelle hors accompagnement (80 €) : phase préparatoire valorisée à 40 €.

Cette phase préparatoire correspond, selon la prestation concernée, à tout ou partie des opérations décrites à l'article 4 : ouverture et prise de connaissance du dossier, étude des questionnaires, préparation des questionnaires, informations, documents ou résultats transmis, reprise et actualisation du dossier lorsqu'il existe déjà, premiers échanges individualisés et préparation personnalisée de la consultation.

Lorsque cette phase a été intégralement réalisée, le montant correspondant indiqué ci-dessus est dû. Si le Client se rétracte alors que cette phase n'a été que partiellement réalisée, seul le montant proportionné aux prestations effectivement fournies jusqu'à la communication de sa décision reste dû.

Lorsqu'une consultation individuelle a déjà été intégralement réalisée avant la communication de la décision de rétractation, sa valorisation est prise en compte dans le calcul du service effectivement fourni, sans que le montant total dû puisse excéder le prix total convenu pour la prestation.

10.2 – Accompagnements de 3 mois à 255 €

Pour les accompagnements « Fertilité & santé féminine » et « Stress & terrain global », les composantes sont valorisées comme suit :

1. Phase préparatoire, premiers échanges et analyse initiale du dossier : 80 €

Cette phase comprend, selon les prestations effectivement réalisées : la prise de connaissance de la situation et du dossier, la lecture et les réponses aux messages, les premiers conseils et recommandations individualisés, l'étude et la pré-analyse des questionnaires, informations, documents et résultats biologiques transmis, l'envoi ou l'étude de documents utiles ainsi que la préparation personnalisée de la consultation initiale.

La phase est valorisée à hauteur de 80 € lorsqu'elle a été intégralement réalisée. En cas de rétractation avant son achèvement, seul le montant correspondant aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la communication de la décision du Client reste dû.

2. Consultation initiale de 1 h 30 : 120 €

Lorsque cette consultation a effectivement été réalisée, elle est valorisée à hauteur de 120 €.

3. Suite de l'accompagnement : 55 €

Le solde de 55 € correspond aux prestations de suivi comprises dans la formule de 3 mois. En cas de rétractation exercée pendant le délai légal, seule la part correspondant aux prestations effectivement fournies à la date de la rétractation peut rester due.

Lorsque la phase préparatoire et la consultation initiale ont été intégralement réalisées, 200 € correspondent à des prestations déjà exécutées.

10.3 – Refus du cadre d'intervention et des clauses de non-responsabilité

L'acceptation du cadre d'intervention de Phyto'Âme et des clauses de non-responsabilité applicables constitue une condition nécessaire à la poursuite de la prestation lorsque cette acceptation est requise.

En cas de refus du Client, Phyto'Âme pourra ne pas débiter ou ne pas poursuivre la prestation. Lorsque des prestations ont déjà été exécutées à la demande expresse du Client avant l'expiration du délai légal de rétractation, les prestations effectivement réalisées restent prises en compte dans les conditions du présent article.

10.4 – Modalités de remboursement

Lorsqu'un remboursement total ou partiel est dû au titre de l'exercice du droit légal de rétractation, il est effectué conformément aux dispositions légales applicables, en principe au moyen du même mode de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen de remboursement n'occasionnant pas de frais pour lui.

En cas de paiement fractionné, notamment via Klarna, le remboursement ou l'ajustement des échéances est traité par l'intermédiaire du prestataire de paiement concerné, selon ses modalités techniques.

Aucun frais de transaction non remboursé à Phyto'Âme par un prestataire de paiement n'est déduit d'un remboursement dû au titre du droit légal de rétractation.

ARTICLE 11 – ABANDON VOLONTAIRE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le droit légal de rétractation doit être distingué de la décision personnelle du Client d'abandonner son accompagnement.

Après expiration du délai légal de rétractation, ou lorsque celui-ci ne peut plus être exercé conformément à la loi, l'abandon volontaire, l'absence de réponse, l'absence de prise de rendez-vous, le défaut de participation ou la décision de ne plus utiliser le suivi proposé n'entraînent pas le remboursement des sommes déjà versées ni l'annulation automatique des sommes restant dues.

Dans le cadre d'un paiement en trois fois via Klarna, l'abandon de l'accompagnement ne transforme pas l'achat en abonnement résiliable et n'annule pas les échéances restant dues.

ARTICLE 12 – BONS CADEAUX

Phyto'Âme propose les bons cadeaux suivants :

- **Séance fertilité & santé féminine – 120 € – validité 1 an**
- **Séance bien-être stress & terrain global – 120 € – validité 1 an**
- **Accompagnement 3 mois – Fertilité & santé féminine – 255 € – validité 1 an**
- **Accompagnement 3 mois – Stress & terrain global – 255 € – validité 1 an**

Le prix du bon cadeau est intégralement réglé par l'acheteur au moment de la commande.

Le bon cadeau est ensuite utilisé par son bénéficiaire pour la prestation correspondant au bon acheté.

Les bons cadeaux sont valables 12 mois à compter de leur date d'achat. Ils sont non cumulables, non échangeables et non convertibles en espèces.

Le bénéficiaire du bon cadeau ne peut prétendre à aucun remboursement, celui-ci n'étant pas partie au paiement initial de la commande.

Dès lors que le bénéficiaire a commencé à utiliser le bon cadeau, notamment en participant à la première séance prévue, le bon est considéré comme activé et ne peut faire l'objet d'un remboursement au motif que le bénéficiaire ne souhaite plus poursuivre la prestation ou l'accompagnement.

Pour un bon cadeau correspondant à un accompagnement de 3 mois à 255 €, le bénéficiaire qui décide, après le début de l'accompagnement, de ne plus poursuivre celui-ci ne peut demander ni remboursement, ni restitution de la valeur restante du bon, ni conversion de cette valeur en espèces ou en une autre prestation.

Le prix du bon cadeau ayant été réglé en totalité par l'acheteur lors de la commande, aucune somme n'est due au bénéficiaire en cas d'abandon volontaire de la prestation ou de l'accompagnement.

Tout bon cadeau non utilisé à l'expiration de sa période de validité devient caduc et ne donne lieu ni à remboursement, ni à échange, ni à prolongation, sauf accord exprès de Phyto'Âme ou disposition légale impérative contraire.

Les éventuels droits légaux de rétractation liés à l'achat à distance du bon cadeau concernent l'acheteur du bon et non son bénéficiaire.

ARTICLE 13 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir à Phyto'Âme des informations sincères, complètes et actualisées concernant sa situation, son état de santé, ses traitements, compléments alimentaires et tout élément susceptible d'être pertinent pour son accompagnement.

Il s'engage à informer Phyto'Âme de toute évolution significative de sa situation au cours de l'accompagnement.

Le Client demeure responsable de ses décisions et de la manière dont il applique les conseils et recommandations proposés. Lorsqu'une information, un conseil ou une recommandation ne lui paraît pas suffisamment clair, il lui appartient de demander les précisions nécessaires avant de le mettre en application.

Le Client s'engage à ne jamais interrompre ou modifier un traitement médical sur la seule base des conseils naturopathiques reçus. En cas de doute ou lorsque sa situation le nécessite, il lui appartient de consulter le professionnel de santé compétent.

ARTICLE 14 – OBLIGATION DE MOYENS ET ABSENCE DE GARANTIE DE RÉSULTAT

Phyto'Âme est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Aucun résultat particulier ne peut être garanti.

Phyto'Âme ne garantit notamment ni l'obtention d'une grossesse, ni une conception dans un délai déterminé, ni la disparition d'une pathologie ou d'un symptôme, ni un résultat hormonal ou biologique particulier, ni une perte de poids déterminée.

ARTICLE 15 – RESPONSABILITÉ

Les conseils et recommandations proposés par Phyto'Âme reposent sur des principes de naturopathie et d'approches complémentaires et sont adaptés, dans la mesure du possible, aux informations communiquées par le Client.

Leur efficacité et les résultats susceptibles d'être observés peuvent varier d'une personne à l'autre.

Phyto'Âme ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'informations importantes omises, inexactes ou non actualisées par le Client, ni d'une mauvaise compréhension, interprétation ou utilisation des conseils et recommandations transmis lorsque les explications nécessaires ont été mises à sa disposition.

Le Client reste responsable de l'utilisation qu'il fait des conseils reçus. Les prestations proposées ne remplacent jamais un diagnostic, un traitement ou les soins d'un professionnel de santé habilité.

ARTICLE 16 – CONFIDENTIALITÉ ET DONNÉES PERSONNELLES

Les informations communiquées par le Client sont traitées avec confidentialité. Phyto'Âme peut traiter les données nécessaires à la réservation, à la communication, au paiement, à la facturation et à la réalisation de l'accompagnement.

Certaines informations volontairement communiquées peuvent concerner la santé du Client et bénéficient d'une protection particulière. Les modalités détaillées de traitement, notamment concernant Itiaki, Stripe, Klarna, WhatsApp et les autres services utilisés, figurent dans la Politique de confidentialité de Phyto'Âme.

ARTICLE 17 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les programmes personnalisés, questionnaires, documents, fiches, textes, supports et autres contenus créés ou transmis par Phyto'Âme sont réservés à l'usage personnel du Client. Toute reproduction, diffusion, revente, transmission à des tiers, publication ou exploitation commerciale sans autorisation écrite préalable est interdite.

ARTICLE 18 – FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement répondant aux conditions légales de la force majeure. Lorsque cela est possible, Phyto'Âme privilégiera le report de la prestation.

ARTICLE 19 – RÉCLAMATION

En cas de difficulté concernant une commande ou une prestation, le Client est invité à contacter préalablement Phyto'Âme afin de rechercher une solution amiable. Toute réclamation doit être formulée par écrit.

ARTICLE 20 – LITIGE – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

Site : <http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae – 5 rue Salvaing – 12000 Rodez – France

ARTICLE 21 – DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Les présentes CGV sont soumises aux dispositions légales applicables au contrat, sans priver le Client consommateur des dispositions impératives dont il bénéficie. Les parties rechercheront prioritairement une solution amiable puis, le cas échéant, pourront recourir à la médiation et aux juridictions compétentes.

ARTICLE 22 – ACCEPTATION DES CGV

Avant le paiement, le Client doit pouvoir prendre connaissance des présentes CGV. La validation de la commande implique leur acceptation.

L'acceptation des CGV ne vaut pas à elle seule demande de commencement anticipé de la prestation. Lorsque la prestation doit commencer avant l'expiration du délai légal de rétractation, la demande expresse correspondante doit être recueillie séparément.

ANNEXE – FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À compléter et à renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de :

Phyto'Âme – Awa Kanté

Adresse : 2 Rue Coysevox, 69001 Lyon, France

E-mail : info@phytoame.com ou phytoame@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services suivante :

Prestation / accompagnement : _____

Date de la commande : _____

Nom et prénom du Client : _____

Adresse du Client : _____

Date : _____

Signature du Client (uniquement en cas d'envoi du formulaire sur papier) :