

Conditions Générales de Vente (CGV)

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les droits et obligations de la société RELOOKING THÉRAPIE et de toute personne souhaitant accéder à ses produits et services, particulier ou professionnel. Ces CGV régissent leur relation contractuelle, elles sont consultables sur le site Internet <https://relooking-therapie.fr/> , sont remises avec l'offre à souscrire ou sont communiquées sur première demande du Client (par la Poste ou par mail). RELOOKING THÉRAPIE propose à la fois des services de conseil en image, body positive, etc. dans le but d'aider les femmes à prendre confiance en elles par la mode et la vente de produits de mode ou alimentaires.

Article 1. LE VENDEUR

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à la vente des produits et services de RELOOKING THÉRAPIE, entreprise individuelle (auto-entreprise) ayant son siège social situé à Lille :

Code NAF : 96.09Z

SIRET : 83149419000026

Adresse : 5 rue Jean Bart, Bâtiment E, 59000

Mail : contact@relooking-therapie.fr

Article 2. LE DOMAINE D'APPLICATION DES CGV

Ces CGV constituent avec les factures et éventuels contrats établis en sus pour certaines options, les documents contractuels opposables aux Parties et annulent tout autre document. Elles précisent les conditions de commande, paiement, livraison ou réalisation des prestations, etc. Toute condition contraire, complémentaire ou autre posée par le Client est inopposable, à défaut d'acceptation écrite de la part de RELOOKING THÉRAPIE.

Les CGV sont mises à la disposition des Clients lors de la remise des offres ou factures et sont également directement consultables sur le Site. Elles sont opposables au Client qui reconnaît en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer Commande.

Pour le Client qui n'a pas passé commande en ligne mais par téléphone, RELOOKING THÉRAPIE s'engage à l'informer de ces CGV lors d'une conversation téléphonique précédant la validation de la Commande par téléphone et lui communiquer une copie des CGV ensuite par mail ou courrier.

La validation d'une Commande auprès de RELOOKING THÉRAPIE implique une acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions de vente.

RELOOKING THÉRAPIE conserve la possibilité de modifier à tout moment ces CGV afin de respecter toute nouvelle réglementation. Les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de la Commande par le Client. Le Client qui ne souhaite pas que les relations contractuelles soient régies par la nouvelle version devra le notifier.

Le fait que RELOOKING THÉRAPIE ne se prévale pas à un moment donné de l'une des conditions des présentes CGV, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Article 3. LES PRODUITS ET PRESTATIONS OFFERTS PAR RELOOKING THÉRAPIE

3.1. Général.

RELOOKING THÉRAPIE propose à des professionnels et des particuliers des services de relooking THÉRAPIE, de conseils en image, de body positive en tant que coach et consultant. Ces services sont proposés sous forme de prestation unitaire, de programmes

ou encore de consultations réalisés en distanciel, par téléphone ou visioconférence / Skype ou en présentiel. Les différentes formules proposées sont clairement expliquées.

Le bilan d'image est gratuit mais les rendez-vous ultérieurs sont payants.

RELOOKING THÉRAPIE propose également divers produits à la vente (vêtements, tisanes, produits alimentaires, etc.).

Tant la prestation que le produit proposé est présenté au Client de façon claire et précise et le Client a eu une présentation complète et détaillée des caractéristiques et informations nécessaires, essentielles et déterminantes (prix, conditions, modalités, etc.) avant de passer Commande. Ces produits et services sont présentés sur le Site Internet, le catalogue de présentation et/ou par téléphone.

3.2. Disponibilité des Produits

Les Produits sont valables dans la limite des stocks existants disponibles. RELOOKING THÉRAPIE effectue une mise à jour fréquente des disponibilités mais ne peut être tenue responsable si le stock n'est plus le même que celui indiqué. En cas d'indisponibilité, le Client sera informé dans les plus brefs délais.

En cas de rupture de stock sur une très courte durée (moins de 7 jours), RELOOKING THÉRAPIE se réserve le droit de différer de quelques jours l'envoi, le temps du réapprovisionnement du ou des Produits. En cas d'indisponibilité pour une durée plus longue, RELOOKING THÉRAPIE procède au remboursement des sommes versées dans un délai de trois (3) semaines. RELOOKING THÉRAPIE n'est tenue à aucune autre indemnité d'annulation et ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'indisponibilité d'un Produit.

Article 4. LA COMMANDE

4.1. Passation de la Commande

La Commande se forme lors de l'échange des consentements entre les Parties après validation de la Commande sur Internet, par téléphone ou par mail. La Commande peut donc s'effectuer en ligne, par mail ou par téléphone.

En cas de devis, tout devis signé sera considéré comme définitif et dû par le Client. Les Clients professionnels ajouteront leur cachet commercial à côté de la signature.

Toute Commande ne sera valable qu'après encaissement effectif du paiement.

4.2. Non-acceptation de la Commande

RELOOKING THÉRAPIE se réserve le droit de refuser ou annuler une Commande en raison d'une incapacité à obtenir l'autorisation de paiement ou une ancienne commande passée par le Client et non réglée.

Article 5. LE PRIX

Le tarif des Prestations et le prix des Produits est exprimé en Euros (H.T. et T.T.C selon que l'Acheteur soit un particulier ou un professionnel) et ce prix est converti par RELOOKING THÉRAPIE dans la devise de l'Acheteur francophone sur première demande. Ce montant comprend le tarif détaillé correspondant à chacune des Prestations incluses, tous les frais apparaissant.

Pour les Prestations de services, ce prix est un coût par personne et par session ou s'entend de plusieurs séances, les modalités sont précisées pour chaque service.

Une réduction de prix peut être envisagée à la suite d'un commun accord entre RELOOKING THÉRAPIE et le Client ou dans le cas d'offres commerciales comme par

exemple offre de lancement. En l'absence de mention en ce sens, RELOOKING THÉRAPIE ne pratique aucun escompte et ne propose aucune autre réduction de prix. Dans tous les cas, le montant total dû par le Client est indiqué au Client avant passation de la Commande et figure sur la confirmation de Commande.

Article 6. LE REGLEMENT

6.1. Règlement

Le paiement de la Commande est exigible dès validation de la Commande par le Client particulier et à réception de la facture pour l'es professionnels.

Les conditions de paiement figurent sur le Site Internet ou sont indiquées par RELOOKING THÉRAPIE par téléphone ou par mail, et figurent également sur les factures.

Par principe, RELOOKING THÉRAPIE accepte les paiements en ligne et par téléphone par cartes bleues ou Paypal ou prélèvement SEPA.

RELOOKING THÉRAPIE peut dans certains cas proposer un paiement échelonné jusqu'à 3 fois sans frais.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à effectuer le paiement et que ces moyens donnent accès à des fonds suffisants. En cas de refus de la banque, la Commande sera automatiquement annulée. Si le paiement n'est pas effectué, le Client devra contacter RELOOKING THÉRAPIE afin de payer la commande par tout autre moyen de paiement valable.

Dans l'hypothèse où, pour quelle que raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par le Client s'avèrerait impossible, la commande serait annulée et la vente de la prestation automatiquement résiliée.

6.2. Retard de paiement

Le Client qui ne réglerait pas RELOOKING THÉRAPIE au moment de la Commande ou selon le cas à réception de la facture est redevable de (i) pénalités de retard et (ii) d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement.

(i) Le défaut de règlement total ou partiel entrainera une pénalité de retard équivalent à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au moment de la livraison des Produits, étant précisé que ces pénalités seront exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture ;

(ii) Outre la pénalité de retard, pour le Client professionnel le non-paiement de toute somme à leur date d'exigibilité entrainera de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € en guise de frais de recouvrement (Articles 441-6, I alinéa 12 et D.441-5 du Code de commerce).

Si le Client ne règle pas les sommes restantes dues dans les 15 jours suivant la mise en application de la pénalité de retard, une résolution de plein droit de la vente sera effectuée pouvant ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de RELOOKING THÉRAPIE. De même, le montant sera majoré d'une indemnité forfaitaire de 5% à titre de dommages et intérêts destinés à réparer le préjudice causé par le retard.

En plus des intérêts de retard, RELOOKING THÉRAPIE peut également de plein droit et sans autre formalité résilier la commande concernée et toutes les commandes antérieures non réglées définitivement, qu'elles soient livrées ou en cours de livraison et que leur paiement soit échu ou non sans préjudice de toute autre voie d'action.

Lorsque le paiement d'une commande est échelonné, le non-paiement d'une seule échéance après mise en demeure dans les conditions énoncées ci-dessus, entraîne l'exigibilité immédiate de la totalité de la dette ou la résolution de ladite commande par RELOOKING THÉRAPIE de plein droit et sans autre formalité.

Dans tous les cas, les sommes dues pour d'autres commandes deviendront immédiatement exigibles si RELOOKING THÉRAPIE n'opte pas pour la résolution des commandes correspondantes.

En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable de RELOOKING THÉRAPIE.

Article 7. RÉALISATION DES PRESTATIONS ET LIVRAISON DES PRODUITS

7.1. La réalisation des Prestations

RELOOKING THÉRAPIE s'engage à tout mettre en œuvre pour procéder à la réalisation des Prestations commandées par le Client dans le délai théorique estimé.

7.2. La livraison de Produits

La livraison du ou des Produit(s) se fait sur le territoire européen selon le mode de livraison choisi par le Client (Relay colis, Colissimo ou DPD). Les modalités et coûts de livraison sont présentés sur le Site et figurent dans le récapitulatif avant validation de la Commande. Dès confirmation de la Commande et paiement du Prix, RELOOKING THÉRAPIE s'engage à fournir ses meilleurs soins pour livrer dans les meilleurs délais la Commande à l'adresse indiquée par le Client. Les délais communiqués ne sont donnés qu'à titre indicatif et correspondent aux délais moyens d'acheminement. Sur une même commande, les Produits commandés seront livrés en une seule fois. Si la Commande comporte des produits avec un délai de livraison plus long, le délai le plus long s'appliquera comme référence pour la livraison.

7.3. En cas de retard

Dans le cas où RELOOKING THÉRAPIE est dans l'impossibilité de livrer une Commande dans le délai indiqué, le Client en sera informé dans les plus brefs délais. RELOOKING THÉRAPIE ne sera pas tenue responsable en cas de retard imputable au Client, au transporteur, à un cas de force majeure (grèves, blocages des réseaux de transport, intempéries, etc.) ou à un événement insurmontable et extérieur de sa volonté et imputable (épidémie, fermeture de frontières, etc.).

Dans le cas où RELOOKING THÉRAPIE ne pourrait pas honorer le délai annoncé pour une autre raison et en cas de retard supérieur à trente (30) jours, la vente pourra être résolue à la demande du Client. Le Client devra enjoindre RELOOKING THÉRAPIE d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire, si elle n'y parvient pas, la vente sera résolue et le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées dans un délai maximal de quatorze (14) jours suivant la dénonciation de la vente.

7.4. En cas de soucis liés à la livraison

En cas d'adresse erronée entraînant l'impossibilité de livraison, le Client devra payer les frais de réexpédition. Le Client est seul responsable des conséquences d'une livraison à une adresse collective ou erronée.

RELOOKING THÉRAPIE décline toute responsabilité en cas de non-réception due au fait d'un tiers (perte, vol, etc) ou de force majeure ou si le Client n'a pas mis à jour ses informations. Si le colis est renvoyé à RELOOKING THÉRAPIE, une seconde livraison sera effectuée aux frais du Client. RELOOKING THÉRAPIE contactera le Client pour obtenir des instructions supplémentaires et pourra facturer des frais de stockage et de livraison supplémentaires.

Si malgré tous ses efforts, RELOOKING THÉRAPIE ne parvient pas à livrer la Commande, elle peut mettre fin au contrat, et procéder au remboursement de la Commande.

7.5. Réception et réclamation

À la réception de la Commande, le Client s'engage à vérifier l'état de l'emballage et la conformité du colis avec la Commande passée. En cas d'emballage endommagé, le Client doit refuser la livraison, demander le retour du colis et indiquer immédiatement ce refus à RELOOKING THÉRAPIE.

Toute anomalie (produit manquant, colis endommagé, produit non conforme, produit cassé, etc.) devra, sous peine d'irrecevabilité de la demande, être indiquée sur le bordereau de livraison sous forme de réserves manuscrites détaillées, motivées et datées. Le Client devra signer le bordereau de livraison et signaler ces anomalies à RELOOKING THÉRAPIE dans les quatre (4) jours ouvrés suivant la réception en envoyant un courriel à l'adresse mail contact@relooking-therapie.fr précisant le numéro de commande, les éventuelles photos et description du problème. Toute réclamation hors délai sera rejetée et les Produits réputés conformes.

La garantie de conformité ne s'applique pas en cas de dommages causés par le stockage du produit.

Lorsque la procédure de réclamation a été respectée, RELOOKING THÉRAPIE peut demander au Client d'illustrer l'anomalie. Une fois cette anomalie reconnue, le retour du Produit sera effectué à la charge de RELOOKING THÉRAPIE et le remboursement ou l'échange aura lieu.

Cette clause n'a pas d'impact sur le droit de rétractation dont bénéficie le Client.

Article 8. RÉTRACTATION

8.1. Principe

Conformément aux articles L.221-18 du Code de la consommation, les Clients non Professionnels bénéficient d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la date de la conclusion du contrat conclu à distance (par téléphone ou en ligne) pour annuler la commande, sans invoquer de motif. Ce délai est également applicable en cas de rétractation à la suite de la réception de la Commande.

Pour se rétracter, le Client doit retourner par voie postale à l'adresse RELOOKING THÉRAPIE - Daana El Baba - 5 rue Jean Bart, Bâtiment E, 59000 Lille, le Produit dans son conditionnement et emballage d'origine, en parfait état de revente (en l'état, neuf et non-ouvert) et envoyer par LRAR une déclaration à RELOOKING THÉRAPIE exprimant sa volonté de se rétracter. Le Client doit préciser s'il souhaite un avoir ou un remboursement. Le retour se fait au risque du Client et à ses frais. Une fois la vérification du Produit effectuée et jugée conforme, RELOOKING THÉRAPIE remboursera le Client des sommes versées (hors frais de livraison) sous quatorze (14) jours sur le moyen de paiement utilisé pour la transaction initiale.

8.2 Exceptions

Conformément au Code de la Consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux produits descellés, abimés, endommagé, utilisés et/ou dont l'emballage d'origine a été détérioré ou abimé.

Ce droit de rétractation ne peut pas être mis en œuvre dans le cas d'une prestation pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord et renoncement exprès du Client à son droit de rétractation (article L. 221-28 du code de la consommation). En effet, en cas de prestation de services où la production et la consommation du service sont simultanées, aucune rétractation n'est possible.

En cas de commande passée par un Client Professionnel, ce dernier ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu par les dispositions du Code de la consommation.

Article 9. ANNULATION / MODIFICATION DE COMMANDE

9.1. Du fait de RELOOKING THÉRAPIE

En cas de non-paiement de l'intégralité du prix d'une Commande par le Client, la vente pourra être résolue par RELOOKING THÉRAPIE.

RELOOKING THÉRAPIE se réserve le droit de modifier les dates de ses Prestations en avisant le Client au préalable étant précisé que le Client sera prévenu au plus tôt et que la Prestation sera replanifiée, sans aucune autre contrepartie possible.

9.2. Du fait du Client

Toute annulation de la Prestation doit parvenir par écrit ou par téléphone à RELOOKING THÉRAPIE au moins 7 jours avant le début de la Prestation. Lorsque l'annulation a lieu après ce délai ou le jour même et sans justes motifs, aucun remboursement ne sera effectué.

Tout coaching commencé est dû dans sa totalité, sauf accord des deux parties.

9.3. Cas de force majeure

Le Client ou RELOOKING THÉRAPIE ne pourra être tenu responsable pour le retard de l'exécution de la Prestation en cas de force majeure telle que les catastrophes d'origine atmosphérique, un accident ou tout autre cas de force majeure. Dans cette hypothèse, le Client ou RELOOKING THÉRAPIE sera alors prévenu le plus rapidement possible et la séance sera reportée à une date ultérieure.

Article 10. GARANTIE / RESPONSABILITE

10.1. De RELOOKING THÉRAPIE

RELOOKING THÉRAPIE s'engage à mettre tout en œuvre (moyens humains et techniques) pour fournir un service de qualité et apporter ses meilleurs soins dans le respect des standards et usages professionnels.

Dans le cadre de la réalisation des Prestations, RELOOKING THÉRAPIE n'est tenue qu'à une obligation de moyens, le Client ayant sa part de travail à effectuer. L'obligation est réputée satisfaite à compter de la réalisation de la Prestation.

RELOOKING THÉRAPIE ne donne aucune garantie quant à la réalisation des objectifs fixés par le Client.

RELOOKING THÉRAPIE décline toute responsabilité pour les décisions professionnelles et personnelles du Client pendant la période du coaching et successivement.

La responsabilité de RELOOKING THÉRAPIE est exclusivement limitée à la fourniture des Services selon les modalités décrites aux présentes, à l'exclusion de toute autre prestation. L'obligation et les engagements de RELOOKING THÉRAPIE quant aux Produits prennent fin lors de leur expédition et RELOOKING THÉRAPIE n'est pas responsable des retards de livraison imputables au transporteur ou au fabricant, aucune demande d'indemnisation ne pourra lui être réclamée en ce sens.

RELOOKING THÉRAPIE ne pourra pas être tenue responsable des dommages subis par le Client et causés par sa négligence, son erreur ou faute, par le fait d'un tiers ou par un cas de force majeure ou tous événements hors du contrôle raisonnable de RELOOKING THÉRAPIE.

En tout état de cause, si la responsabilité de RELOOKING THÉRAPIE était engagée, le montant des dommages et intérêts sera limité au montant des sommes versées par le Client pour la période considérée ou facturées au Client ou au prix de la Prestation pour la part de la période d'intérêt pour laquelle la responsabilité de RELOOKING THÉRAPIE a été retenue.

10.2. Du Client

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion du Contrat (notamment être en mesure de représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage).

Le client s'engage à communiquer des informations correctes à RELOOKING THÉRAPIE. Le Client est seul responsable de la précision, de l'exactitude et de la complétude des informations qu'il communique. Le Client reconnaît et accepte que les échanges téléphoniques avec RELOOKING THÉRAPIE sont enregistrés pour les besoins de la bonne réalisation des Prestations.

Le Client déclare et s'engage avoir la compétence et les moyens nécessaires notamment matériels pour accéder aux Prestations.

Le Client s'engage à faire le maximum pour assimiler et à pratiquer les techniques, conseils et stratégies enseignées par RELOOKING THÉRAPIE afin qu'ils produisent les résultats attendus. Le Client est seul responsable de l'utilisation, de l'application et de l'interprétation des solutions et conseils proposées par RELOOKING THÉRAPIE. Le Client est responsable de la réalisation des objectifs définis.

Le Client s'engage à communiquer toutes les informations et éléments nécessaires dans un délai raisonnable de façon à faciliter la réalisation de la Prestation. Le Client s'engage à maintenir un contact (adresse, numéro de téléphone mobile) valide et fonctionnel.

Le Client s'engage à procéder au règlement du prix annoncé et à ne pas demander l'annulation de son paiement à son établissement financier.

10.3. Le cas de la force majeure

En cas de force majeure, la responsabilité de RELOOKING THÉRAPIE ne sera pas engagée, ses obligations sont suspendues, retardées, restreintes ou rendues impossibles en cas de survenue d'un événement empêchant l'exécution de celles-ci. La force majeure désigne tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux Parties et tels qu'interprétés par la jurisprudence française. C'est par exemple le cas lorsque l'exécution du Contrat est empêchée du fait d'incendie, explosion, grèves, effondrement des installations, épidémie, émeutes, actions gouvernementales, conditions météorologiques exceptionnelles, panne d'électricité, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable des Parties.

De convention expresse entre les Parties, constitue également un événement de force majeure tout événement extérieur à RELOOKING THÉRAPIE empêchant l'exécution des Services.

Article 11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les Clients reconnaissent et acceptent que tout droit d'auteur et tout autre droit de propriété intellectuelle portant sur l'ensemble des informations ou contenu figurant sur le Site ou dans les documents transmis sont et seront, à tout moment, la propriété de RELOOKING THÉRAPIE.

Tous les droits de reproduction sont réservés pour les textes, images, signes distinctifs et photographies présents sur ces derniers. La reproduction ou représentation, intégrale ou partielle, de tout ou partie des images, des données, par quelques procédés et sur quelques supports que ce soit, est formellement interdite, et constitue, sans autorisation préalable écrite, une contrefaçon.

Le Client s'interdit de reproduire pour diffusion ou communication au public la documentation remise par RELOOKING THÉRAPIE.

Article 12. CONFIDENTIALITÉ – DONNÉES PERSONNELLES

Le contenu des séances et des échanges entre le Client et RELOOKING THÉRAPIE est confidentiel et RELOOKING THÉRAPIE s'en tient au secret. Le Client accepte et reconnaît que RELOOKING THÉRAPIE enregistre les conversations téléphoniques et prend note des informations personnelles communiquées (concernant sa vie privée, sa santé, etc.) afin d'adapter l'accompagnement et la prestation proposée.

Les données relatives au Client sont strictement confidentielles et seront utilisées uniquement dans le cadre de l'accompagnement. Elles ne seront, à aucun moment et pour aucun motif, divulguées à des tiers et ne feront jamais l'objet de revente. Ces données seront supprimées des fichiers personnels de RELOOKING THÉRAPIE dans un délai de 3 (trois) ans.

Article 13. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les dispositions concernant la protection des données personnelles telles que issues de la Loi Informatique et Libertés en date du 6 janvier 1978 et modifiée par le Règlement européen sur la protection des données personnelles (« RGPD ») figurent dans la charte de confidentialité de RELOOKING THÉRAPIE, disponible sur

<https://relooking-therapie.fr/politique-de-confidentialites/>.

L'Utilisateur et Client du Site reconnaît qu'il communique ses données personnelles lorsqu'il passe une Commande ou lorsqu'il coche la case pour recevoir la newsletter de RELOOKING THÉRAPIE.

Article 14. SERVICE CLIENT

En cas de besoin, le Client peut contacter RELOOKING THÉRAPIE par courriel à l'adresse contact@relooking-therapie.fr ou par téléphone au 06 95 75 41 97 du mardi au vendredi de 10H30 à 19h00.

Article 15. LITIGES – DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

Tout différend né de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGV, fera l'objet d'une tentative de règlement amiable entre les Parties.

À défaut de solution amiable intervenue entre les Parties, le Client particulier a la faculté de recourir à un médiateur ou déposer une plainte via la plateforme de règlement en ligne des litiges

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>.

A défaut, les Parties saisiront la Juridiction compétente.