

Conditions générales de vente et d'utilisation des services (CGV-CGU) et Mentions légales

Préambule

Madame Elisabeth Bernardo propose des prestations de service dont l'activité principale est la l'Hypnothérapie intégrative référencée sous le code APE 8690F Activités de santé humaine non classées ailleurs

Ci-après dénommé : « Madame Elisabeth Bernardo » ou le Prestataire ; Et Le Client. La lecture attentive et l'acceptation de ces conditions générales de vente sont une obligation avant toute réservation de prestations de service. Celles-ci en définissent les conditions.

Toute prise de rendez-vous, toute réservation ou commande de Service avec Elisabeth Bernardo suppose la lecture préalable et vaut acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions générales de vente et d'utilisation. Le Client déclare en outre être capable de contracter en vertu de la loi française. Le cas échéant, il déclare valablement représenter la personne pour laquelle il s'engage (Bénéficiaire), et se porter garant du respect des présentes CGV-CGU pour la personne pour laquelle il s'engage, ou pour l'ensemble de ses salariés, préposés, agents ou bénéficiaires du service si le Client est une personne morale ou un groupe de particuliers.

Ces CGV-CGU pourront être modifiées à tout moment et sans préavis par Elisabeth Bernardo, qui ne saurait être tenue pour responsable en aucune manière d'une mauvaise utilisation du Service. Les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation d'une prestation. Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation ainsi que toutes les opérations qui y sont visées

sont soumises au droit français. Tout litige relatif à la relation existant entre Le Client/l'Utilisateur et Elisabeth Bernardo est soumis à la compétence exclusive des Tribunaux Français.

Article 1. Définitions des termes et des services

1. Définitions des termes et des services

Client/Utilisateur : toute personne physique ou morale sollicitant les services de Elisabeth Bernardo, pour son bénéfice propre ou pour le bénéfice d'une autre personne.

Bénéficiaire : outre le Client/l'Utilisateur, toute personne bénéficiant d'une prestation de service de Elisabeth Bernardo.

Service/Prestation : accompagnement (séance) à distance ou en présentiel ; atelier ou stage.

Réserver/Réservation : prise de rendez-vous, commande, inscription à une prestation.

Séance : Consultation individuelle (ou en couple ou familiale sur demande et après accord) d'une durée de 60 à 90 minutes, à visée

d'accompagnement/mieux-être/développement personnel ou dédiée à l'apprentissage d'une technique (autohypnose, thérapie du champ mental, EFT...,) , séances de bien-être thérapeutique aux techniques de thérapies du son, massages bien-être et Yoga du rire.

Ateliers/stage : apprentissage ou pratique encadrés, en groupe ou individuels, d'une durée définie préalablement à l'inscription ou lors de l'établissement du devis.

Suivi : ensemble de séances, sans engagement du Client quant à leur nombre, mais réservées successivement ou ayant trait à une même problématique/demande/objectif et espacées de moins de 2 mois.

A distancel , en visioconférence : prestation en visioconférence réalisée en direct via un logiciel/une application/un service en ligne, ou par téléphone le cas échéant.

En face à face/En cabinet/En présence/En présentiel : Prestation réalisée en présence physique du bénéficiaire/des bénéficiaires et de Elisabeth Bernardo.

Cabinet : lieu habituel de consultation.

A domicile/En extérieur : lieu de prestation du service soit au domicile du Client, soit dans un espace dont le Client a la jouissance, soit dans un autre lieu extérieur au cabinet, défini à l'avance, et d'un commun accord pour les prestations individuelles.

Les autres lieux possibles pour les prestations en face-à-face - ateliers de groupe notamment – sont (liste non exhaustive) : salle de location, espace public (parc, jardin...), café ou salon de thé, locaux d'entreprise, espace de coworking...

Article 2. Objet des conditions générales

Les présentes conditions générales forment un contrat entre Elisabeth Bernardo et le Client pour des séances à distance ou en cabinet ; des stages ou ateliers. Les présentes conditions générales ont pour objet de déterminer et définir les obligations respectives de l'Utilisateur et de Elisabeth Bernardo pour ces prestations, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.

Article 3. Conditions tarifaires et modalités de paiement

3.1. Prestations auprès de particuliers

Le règlement de toute prestation commencée est dû dans sa totalité, sauf si son interruption est du fait de Elisabeth Bernardo.

Le paiement des services peut s'effectuer ainsi:

> Séance en présence en cabinet ; atelier/stage en présence :

. par chèque (sous accord de la part d'Elisabeth Bernardo)

• en espèces

. par virement (sur demande et après accord uniquement)*

. par paiement en ligne (exemple : Paypal ou Lydia)

Le paiement des séances en face-à-face s'effectue en fin de séance, à l'exception du paiement par virement qui doit être effectué en amont*.

Elisabeth Bernardo ne fait pas de crédit. Toute prestation réalisée en face-à-face doit être payée immédiatement à la fin de la prestation.

Les modalités de paiement des ateliers/stages en face-à-face sont définies en amont pour chaque atelier/stage, et précisés lors de la réservation.

> Séance à distance ; atelier/stage à distance :

. par chèque* (sous accord de la part d'Elisabeth Bernardo)

• par virement (sur demande et après accord uniquement)*

Le paiement des séances à distance s'effectue avant la séance. Le paiement par chèque ou virement doit être fait quelques jours en avance*.

. par paiement en ligne (exemple : Paypal ou Lydia)

Les modalités de paiement des stages/ateliers à distance sont définies en amont pour chaque atelier/stage, et précisés lors de la réservation.

* Pour accéder au règlement par virement (prestations en présentiel ET à distance) ou par chèque (dans le cas de prestations à distance uniquement), l'utilisateur doit prendre contact avec Elisabeth Bernardo préalablement à sa réservation d'une prestation, ou au plus tard lors de sa réservation, afin d'obtenir son accord et de convenir des modalités et délais de règlement. Le règlement de la prestation devra alors être effectué quelques jours en avance, suffisamment pour tenir compte du délai de réception du paiement. Elisabeth Bernardo se réserve le droit d'annuler la séance ou la participation de l'Utilisateur à l'atelier si le paiement n'a pas été reçu avant le début de la prestation.

3.2. Prix des services

Les prix des Services sont indiqués en euros. Ils peuvent être modifiés à tout moment. Les tarifs à jour pour les services habituels ou permanents sont affichés au cabinet et disponibles sur demande (téléphone, mail). Les tarifs des prestations non-permanentes ou réalisées sur demande font l'objet d'une proposition et d'un accord écrits avant la réservation. Le tarif applicable pour la prestation est toujours celui en vigueur au moment de la réservation ou de la demande de devis.

3.3. Prestations auprès de personnes morales ou à la demande d'un groupe de particuliers

Les modalités tarifaires et de paiement des prestations auprès de personnes morales, institutions, associations, entreprises, groupes de particuliers sont établies au cas par cas, et validées par un devis.

Article 4. Fonctionnement des services

4.1. Réservation, demande de devis

La réservation d'une prestation se fait au choix par contact téléphonique ou par message (SMS ou mail). Les demandes de devis se font par contact écrit (mail) ou téléphonique, et priorité aux SMS et mails. Le Client, lors de la réservation de sa prestation ou de sa demande de devis, s'engage à fournir toutes les informations requises pour la validation et la facturation de sa réservation/commande ; et le cas échéant pour permettre l'établissement de son devis, ou pour permettre la réalisation de sa prestation dans le cas d'un service à distance.

En réservant, il s'engage à fournir des informations sincères et véritables. En cas d'inexactitude des informations fournies, aucun remboursement ou avoir ne pourra être exigé par le Client. Pour une prestation à distance, notamment, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les éléments demandés nécessaires à la prise de contact et à la réalisation de la prestation (tels qu'adresse de messagerie, identifiant Skype, numéro de téléphone...) sont exacts, et accessibles au moment de la prestation.

4.2. Données personnelles

Les informations demandées sont indispensables au traitement de la réservation de la prestation, à sa réalisation ou à sa facturation.

Leur absence entraîne la non prise en compte de la réservation.

Contact par email, SMS Ou téléphone : Lors de contact par téléphone, SMS ou email, les informations suivantes sont collectées et enregistrées : nom,

coordonnées (numéro de téléphone, adresse postale, adresse mail), contenu du message. Ces informations sont collectées uniquement afin de pouvoir répondre aux demandes et assurer le suivi, et ne seront pas utilisées à d'autres fins.

4.2.1 Protection des informations personnelles & R.G.P.D.

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 complétée par Le règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en application le 25 Mai 2018. Cette obligation de transparence est définie aux articles 12, 13 et 14 du RGPD, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au client sont nécessaires au traitement de la gestion de la clientèle et sont destinées à un usage interne des données recueillies vous concernant par Elisabeth Bernardo qui se trouve être le déléguée à la protection des données.

Les données collectées sont : Nom , Prénom, Date de naissance, Adresse, Téléphone, eMail, Profession(ou étude/classe), Avez-vous des douleurs spécifiques, troubles, maux (type, localisation, durée), Avez-vous des douleurs spécifiques, troubles, maux (type, localisation, durée), Quels sont vos loisirs, lieux, personnes et/ou objets privilégiés ? Quelles sont vos ressources (type, fréquence, durée, sensations associées), Quels sont vos objectifs de séance, par priorité de besoin ? Qu'attendez-vous de cet atelier ?

Les données sont conservées pendant 5 ans. Ces données nominatives ne sont jamais transmises à des tiers.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant, en faisant directement une demande par mail à

Madame Bernardo Elisabeth : courantszen@gmail.com

Les données à caractère personnel recueillies par Madame Elisabeth Bernardo

à l'occasion d'une réservation effectuée en ligne, les formulaires de renseignements « Inscription Atelier » et « Laissez moi un message » sont nécessaires pour :

- la gestion, la sécurisation, et la validation de la réservation en ligne par le client,
- la lutte contre la fraude sur Internet,
- l'envoi des offres commerciales de Elisabeth Bernardo lorsque la législation en vigueur l'autorise.

Les informations recueillies à caractère personnel au cours de la première séance de consultation et éventuellement les suivantes, restent confidentielles et sont soumises au secret professionnel au titre de la nature à caractère thérapeutique. Madame Elisabeth Bernardo est signataire et respecte les codes de Déontologie de chacune des compétences pour lesquelles il se réfère dans l'exercice de sa profession.

Confidentialité des données collectées :

Toutes les données qui concernent les demandes du Client/Bénéficiaire, les séances et les échanges dans le cadre d'un suivi ou d'une demande d'information ou de rendez-vous sont confidentielles et ne seront communiquées à personne, sauf accord express

Durée de conservation, droit d'accès et de suppression

Par défaut, les données sont enregistrées sans limite de durée, idem pour les échanges ultérieurs dans le cadre des séances et du suivi.

Conformément à l'article 34 de la Loi du 6 Janvier 1978, le client bénéficie d'un droit individuel d'accès, de modification, de rectification et de suppression de ses informations personnelles, qui pourra être exercé sur simple demande en contactant Elisabeth Bernardo (*par mail en indiquant expressément dans l'objet du mail CONFIDENTIALITE DES DONNEES COLLECTEES*) à l'exception des données devant être conservées à des fins administratives, fiscales ou légales.

4.3. Retard

En cas de retard du fait de l'Utilisateur, Elisabeth Bernardo attendra 15 minutes après l'heure de début de prestation initialement fixée.

La durée de la séance sera réduite de la durée du retard en question. Au-delà de 15 minutes de retard, le rendez-vous sera considéré comme manqué et les termes définis à l'article 4.4 s'appliqueront.

En cas de retards répétés, Elisabeth Bernardo se réserve le droit de clore définitivement le suivi. En cas de retard du fait de Elisabeth Bernardo l'Utilisateur se verra proposer, au choix et en fonction des possibilités et convenances de chacun, soit un nouveau créneau horaire pour la prestation, soit un décalage de l'heure de fin de prestation afin que celle-ci ait la durée convenue.

4.4. Annulation, Report, Remboursement

En cas d'impossibilité d'être présent à l'heure fixée, l'utilisateur doit avertir de son annulation au minimum 48h à l'avance, ou, dans les mêmes délais, demander un report.

En cas de non-respect de ce délai ou d'absence d'avertissement, le paiement de la prestation est considéré comme dû et aucun remboursement ne pourra être exigé. En cas d'annulation non signalée dans le délai imparti ou d'absence d'avertissement (sauf cas de force majeure) ou en cas de reports répétées, Elisabeth Bernardo se réserve le droit de clore définitivement le suivi.

Une prestation payée à l'avance et annulée sera remboursée si Elisabeth Bernardo est responsable de l'annulation de la prestation. Elle pourra être remboursée si le client qui annule en informe Elisabeth Bernardo 48h minimum avant le début de la prestation

- à l'exception des prestations (ateliers/stages notamment) pour l'exécution desquels des frais sont engagés à l'avance par Elisabeth Bernardo par exemple ceux nécessitant la location d'un lieu. Dans ce cas, les modalités d'annulation spécifiques sont indiquées lors de la réservation.

Une prestation réalisée ne peut donner droit à aucun remboursement.

4.5. Arrêt du Suivi

Le Client est libre de suspendre ou arrêter le suivi à tout moment, après règlement des séances déjà effectuées. S'il a réservé à l'avance une ou plusieurs séances, il s'engage cependant à les décommander dans les temps impartis, c'est-à-dire au minimum 48h avant chaque séance.

4.6. Droits de rétractation

Pour les prestations payées d'avance, notamment stages/ateliers, le code de la consommation prévoit un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat.

Dans ce cas :

Le client qui souhaite exercer son droit de rétractation doit notifier à Elisabeth Bernardo avant l'expiration du délai de rétractation, sa décision de se rétracter au moyen du formulaire mis à disposition en annexe de ces CGV-CGU ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur sa décision de faire valoir son droit de rétractation. Elisabeth Bernardo adressera au Client sans délai un accusé de réception.

Lorsque le droit de rétractation est exercé par le Client dans le respect des conditions susmentionnées, Elisabeth Bernardo remboursera au Client l'intégralité des sommes versées, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle Elisabeth Bernardo est

informée de la décision de rétractation. Dans l'hypothèse où le droit de rétractation ne porterait pas sur la totalité de la commande, seul le prix des prestations objet de la rétractation sera remboursé par Elisabeth Bernardo.

Le droit de rétractation ne pourra être exercé lorsque la prestation a été pleinement exécutée ou que son exécution a commencé après accord préalable entre les parties et renoncement du Client à faire valoir son droit de rétractation. Par conséquent, en commençant à bénéficier de la prestation ou en réservant une prestation dont la date d'exécution est prévue moins de 14 jours plus tard, le Client accepte de bénéficier de la prestation sans délai et renonce expressément à son droit de rétractation.

Article 5. Obligations diverses. Responsabilités

5.1. Obligations et Responsabilités spécifiques aux Prestations à distance

Disponibilité : Elisabeth Bernardo s'engage à contacter l'Utilisateur à l'heure convenue. L'Utilisateur et Elisabeth Bernardo s'engagent mutuellement à être présents, disponibles et joignables à la date et à l'heure fixées pour la prestation, et pour la durée de la prestation.

Connexion, matériel et installation :

Pour utiliser le Service, l'Utilisateur doit disposer d'un accès internet suffisant et fonctionnel durant la prestation, et d'un matériel adapté. Il est responsable de l'adaptation des caractéristiques de sa connexion internet et de son matériel informatique ou téléphonique à la réalisation de la prestation en ligne. Elisabeth Bernardo ne pourra pas être tenue pour responsable si une prestation ne pouvait avoir lieu ou était interrompue

en raison de l'insuffisance ou de la non-adéquation du matériel ou de la connexion internet du Client.

NB : Le client doit disposer d'un téléphone/tablette avec caméra ou d'un ordinateur avec webcam, configurée et fonctionnelle ; d'un micro ou d'un dispositif de prise de son adéquat ; de haut-parleurs ou d'un casque/d'écouteurs ; ou encore d'un casque avec micro ; d'un débit de connexion suffisant pour permettre une prestation à distance via le système, le logiciel ou l'application choisie.

En amont de la prestation, le Client devra installer le logiciel/l'application choisie - Whatsapp, Zoom, Messenger, Telegram... ET vérifier son bon fonctionnement sur son matériel, en amont de la prestation.

Cadre : Le Client est responsable de l'adaptation du cadre physique dans lequel il bénéficie de sa prestation, en termes de confort, d'intimité et de tranquillité. Elisabeth Bernardo ne pourra pas être tenue pour responsable si une prestation ne pouvait avoir lieu, était perturbée ou interrompue en raison de l'inadéquation du cadre et des conditions de confort choisies par le Client.

5.2. Obligations et Responsabilités spécifiques aux Prestations en présence.

L'Utilisateur et Elisabeth Bernardo s'engagent mutuellement à être présents et disponibles aux date et heure fixées pour la prestation, et pour la durée de la prestation.

5.3. Obligations et responsabilités d'ordre général

Le Client s'engage à fournir l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation

des prestations. Il s'engage à procéder au paiement des prestations suivant les modalités indiquées en Article 3. Elisabeth Bernardo a une obligation de moyen envers son Client. Elisabeth Bernardo s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour réaliser la prestation. Elisabeth Bernardo n'a pas d'obligation de résultat. Le Client/le Bénéficiaire est entièrement responsable de ses décisions et des actions qu'il met en place durant et en dehors des séances et prestations. Elisabeth Bernardo ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences des choix personnels du Client/du Bénéficiaire. Elisabeth Bernardo ne peut être tenue pour responsable en cas d'inexécution, temporaire ou définitive, de ses obligations lorsque cette inexécution résulte d'un cas de force majeure ou fortuit.

5.4. Obligations et responsabilités concernant les traitements, suivis et bilans médicaux ou psychologiques et l'état de santé du bénéficiaire

Les différentes techniques proposées et pratiquées n'ont aucune visée médicale et ne sont assimilables ni 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.

Les prestations proposées par Elisabeth Bernardo ne sont pas un service médical et ne se substituent ni à une consultation médicale, ni à un traitement médical, ni à la consultation d'un psychologue le cas échéant. Elisabeth Bernardo en tant qu'hypnothérapeute non médecin, non psychologue, n'émet pas de diagnostic et ne délivre pas de traitement. Il est de la responsabilité du Client de se rapprocher de tout membre du corps médical ou de tout psychologue compétent pour son cas, et le cas échéant d'obtenir l'aval de son

médecin pour un accompagnement utilisant l'hypnose dans son cas. Le client s'engage en outre à ne pas suspendre, modifier ni arrêter ses traitements et suivis médicaux, sous prétexte des prestations avec Elisabeth Bernardo sans l'accord du médecin prescripteur : La responsabilité de Elisabeth Bernardo ne peut être mise en cause en cas de conséquence résultant d'une absence de traitement ou de suivi médical ou psychologique, d'un arrêt du traitement ou du suivi médical ou psychologique.

Elisabeth Bernardo s'engage néanmoins à interrompre sans délai ses services avec tout Client/Bénéficiaire dont le cas se révèle, d'évidence, hors de ses compétences ; à l'informer des raisons de l'arrêt des prestations ; à lui recommander de se réorienter vers un membre du corps médical compétent lorsque cela relève du bon sens ou en cas de doute.

Privilégiant la sécurité de chacun, Elisabeth Bernardo se réserve aussi le droit de refuser l'accès à ses services si le comportement, les conditions physiques ou psychologiques du bénéficiaire ne lui paraissent pas compatibles avec la réalisation de la prestation.

Si le Client (ou le Bénéficiaire) est dans les cas suivants (non limitatifs), celui-ci s'engage à en informer Elisabeth Bernardo au moment de la réservation de la prestation - ou au plus tard au cours de l'anamnèse - ET le cas échéant à ne pas réserver de prestation avec Elisabeth Bernardo sans l'aval du membre du corps médical compétent, et sans la mise en place du suivi médical ou psychologique nécessaire s'il y a lieu :

Personnes souffrant ou ayant souffert de trouble psychiatrique (trouble de la personnalité, trouble bipolaire, schizophrénie, bouffées délirantes...); Personnes souffrant de troubles neurologiques (Alzheimer ...); Personne souffrant d'épilepsie non stabilisée par traitements, personnes sujettes à des malaises, absences ou pertes de conscience; Personnes souhaitant consulter pour dépendance alcoolique et ne bénéficiant pas d'un suivi médico-psychologique ou d'une prise en

charge en addictologie ; Personne souffrant d'une dépression sévère ou mélancolique ; Personne en cours de dépression ou de burn out et ne bénéficiant pas d'un suivi médico-psychologique régulier ; Personnes ayant des idées suicidaires ou en situation d'urgence psychologique ou psychiatrique ; Personnes contraintes à une thérapie sur injonction judiciaire.

D'une manière générale, il est de la responsabilité du Client de donner à Elisabeth Bernardo toute information utile ou nécessaire à la sécurité de chacun et à la réalisation des prestations dans de bonnes conditions.

Article 6. Confidentialité, Discrétion

Elisabeth Bernardo et le Client s'engagent à ne pas enregistrer la prestation en audio ou vidéo, sauf accord exprès en début de séance. Les enregistrements éventuellement réalisés et fournis au Client/Bénéficiaire seront à l'usage exclusif du Client/Bénéficiaire et seront couverts par l'Article 7 ci-dessous.

Aucune information personnelle ni aucune captation vidéo ou audio ne peut et ne pourra être publiée, diffusée ni cédée à un tiers ou utilisée à des fins non convenues entre l'Utilisateur et Elisabeth Bernardo.

En cas d'interception accidentelle ou illégale de ces éléments par un tiers, malgré les précautions prises et la sécurité des systèmes employés, la responsabilité de Elisabeth Bernardo ne pourra être engagée. Notamment, sa responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service.

Article 7. Propriété intellectuelle

Les textes, dénominations, logos, visuels, images, fichiers sonores, vidéos ou photos publiés sur les supports de communication de Elisabeth Bernardo sont la propriété de Elisabeth Bernardo et ne peuvent être copiés ni diffusés sans son accord écrit. Merci donc de ne pas reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser d'éléments issus des supports de communication de Elisabeth Bernardo sans autorisation.

Courants Zen by Eli - Courants Zen - est une marque commerciale qui a fait l'objet d'un dépôt auprès d'un organisme public officiel. Courants Zen by Eli et Courants Zen est une marque déposée. Ce dépôt protège des contrefaçons ou d'un usage de la marque qui ne serait pas conforme à la volonté de son créateur.

ANNEXE :

Modèle de formulaire de rétractation

Formulaire de rétractation

À l'attention de Elisabeth Bernardo 211 rue des voies du bois 92700 Colombes
courantszen@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat pour la prestation de services mentionnée ci-dessous :

Commandée le :

Dont l'exécution est prévue le :
.....

Nom du client : ...

Adresse du client :

Fait à :

Signature du Client :