

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Les conditions générales de vente présentent les droits et obligations de Mme Sartori Amandine spécialisée dans la naturopathie animalière et aromathérapie, dont le siège est situé au 1 rue de la kissel 57330 Hettange-Grande, Siret 907 688 568 00019, ci-après désignée par le terme « Elle » ou par sa dénomination d'une part, et toute personne physique agissant dans le cadre d'une activité non professionnelle ci-après désigné par le terme « Client ».

### **Article 1 Définitions :**

Les termes suivants, lorsqu'ils commencent par une lettre capitale, employés au singulier ou au pluriel dans les présentes, auront toujours la définition suivante :

1.1. « Animal » : Désigne l'animal, propriété du Client, bénéficiaire des Services du site [amandine-sartori.com](http://amandine-sartori.com) ;

1.2. « Client » : désigne la personne physique, propriétaire de l'Animal, pouvant également être désignée individuellement la « Partie » ou collectivement avec Mme SARTORI Amandine, les «Parties» ;

1.3. « Elle » : désigne Mme Sartori Amandine, naturopathe animalier spécialisée en aromathérapie.

### **Article 2 Objet :**

Les présentes conditions visent à définir les modalités dans lesquelles Mme Sartori Amandine accomplira ses prestations suite à la demande du Client. Les présentes conditions générales pourront être complétées, si besoin est, par des conditions particulières, qui dans ce cas seront annexées.

La langue de base dans les relations juridiques entre Mme Sartori Amandine et les clients est le français. Le consommateur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales. L'ensemble des informations est présenté en langue française, toute différence de traduction qui donnerait un autre sens, qui influencerait ou pourrait influencer sur la finalité des mots ou des phrases, serait nulle et non avenue.

### **Article 3 Assurance :**



Mme Sartori Amandine possède une assurance RC professionnelle.

Le droit français s'applique pour tout litige.

#### **Article 4 L'acceptation :**

Les présentes conditions s'appliquent dès l'acceptation de la prestation que celle-ci soit gratuite ou payante. Elles sont mises à disposition sur le présent site.

#### **Article 5 Conditions relatives au Client :**

Les Clients devront être majeurs et capables, disposer de pleine capacité juridique. Ils devront également, être les propriétaires des animaux qu'ils amènent pour une séance. Mme Sartori Amandine s'adresse aux particuliers et professionnels.

#### **Article 6 Nature des prestations, date et lieu de la prestation :**

Les prestations de Mme Sartori Amandine ont pour but de répondre aux besoins physiques et/ou psychologiques de l'animal. Elle assure entre autres le conseil en ce qui concerne l'environnement, l'alimentation et les soins naturels de l'animal.

Cette liste n'est pas exhaustive et Mme Sartori Amandine se réserve le droit, d'ajouter, de supprimer ou de modifier tout service, si elle le juge nécessaire.

Le Client sera informé de ces modifications si elles ont un impact sur lui.

Mme Sartori Amandine intervient uniquement suite à une demande du Client, par mail, par téléphone, en visio ou au domicile de celui-ci. La date et le lieu d'exécution des prestations sont convenus au préalable d'un commun accord par téléphone ou échange de mails.

#### **Article 7 Récapitulatif par mail :**

Pour toute intervention, un récapitulatif sera envoyé par mail ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente suite à la prise de rdv. Ce récapitulatif précisera les coordonnées du Client, le détail des prestations, un questionnaire Bien-être, la date, l'heure et le lieu du rdv.



Suite à la séance, le Bilan Bien-être avec la fiche conseil sera envoyé par mail, ainsi qu'un Journal de Bord pour effectuer le suivi et la facturation détaillée.

### **Article 8 Tarifs applicables :**

Les tarifs applicables aux prestations de Mme Sartori amandine seront portés à la connaissance du Client avant toute intervention via les renseignements indiqués sur le site. Le paiement s'effectue lors de la séance.

Ses déplacements dans un rayon de 12 km autour d'Hettange-Grande sont inclus dans le prix total de la prestation. Au-delà de 12 kilomètres un forfait kilométrique sera appliqué de 0,70 cts d'euros/Km.

### **Article 9 Paiement :**

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux de 15,00 % (par an) du montant HT du prix d'acquisition figurant sur la facture seront automatiquement et de plein droit appliquées sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action que le fournisseur serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

Conformément aux articles 441-6 c. com. et D. 441-5 c. com., tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement.

Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

### **Article 10 Annulation, rétractation, modification :**

Dans le cas d'une rétractation : En vertu de l'article L121-20 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai d'une durée de 14 jours dès la validation de la prestation.

Le choix du Client de demander une date plus proche n'engage que lui et indique que le Client renonce de son plein gré à cette période de rétractation.

Dans le cas d'une annulation : si celle-ci intervient moins de 24h avant le rendez-vous, le prix de la prestation sera due et aucun remboursement ne sera effectué.



Dans le cas d'une modification : si celle-ci intervient plus de 48 heures à l'avance, selon les disponibilités de Mme Sartori et de manière exceptionnelle, le report du rendez-vous sera possible. Cependant, au-delà de 2 reports, le rendez vous restera dû qu'il ait été honoré ou non.

### **Article 11 Limites d'intervention :**

Mme Sartori Amandine se réserve le droit de refuser et/ou cesser l'exécution de toute prestation convenue si :

- Elle juge que les conditions de travail risquent de mettre en danger notre sécurité ou celle d'autrui.
- La demande du client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur.

Cette liste n'est pas exhaustive. Dans le cas d'un refus d'intervention ou d'une cessation de la prestation de sa part, aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le Client ; seules les sommes déjà versées au titre de paiement seront dues.

### **Article 12 Responsabilité-Obligations du client :**

Le client est informé que des réactions passagères peuvent intervenir dans les heures ou les jours suivant un soin énergétique et ne peut pas en tenir rigueur à Mme Sartori Amandine. En cas de doute, sur l'état de votre animal, n'hésitez pas à contacter un vétérinaire.

Le client est informé que l'utilisation et l'administration de produits naturels tels que des huiles essentielles par exemple, ou autres substances actives, peuvent provoquer certaines allergies ou réactions secondaires et ne peut pas en tenir rigueur à Mme Sartori Amandine.

Il est également crucial que le client respecte les dosages conseillés et les avertissements pour l'utilisation de chaque produit ou mélange. Mme Sartori Amandine ne peut être tenu pour responsable en cas d'inefficacité ou de surdosage. En cas de doute, les recommandations du fabricant fait fois. En cas de réaction ou de doute sur l'état de santé de votre animal, stoppez immédiatement les soins et contactez un vétérinaire.

Le Client s'engage à mettre à disposition de Mme Sartori Amandine tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le délai convenu.

En outre, le Client s'engage à régler le prix de la prestation suite à son exécution dans les conditions prévues à des articles 8 et 9.

Pour une consultation en Visio : Le client devra être équipé d'un micro ainsi que d'une caméra. Il devra préparer le carnet de santé de l'animal ainsi que des renseignements sur d'éventuelles allergies ou changements dans l'environnement de l'animal. S'il s'agit d'une séance de suivi, les



préconisations de soin ou de changements de nourriture ou d'environnement de l'animal seront à prévoir afin de pouvoir vérifier l'évolution.

Pour une séance par téléphone ou mail : Les impératifs seront les mêmes que pour la Visio, sans la caméra et le micro.

Pour une séance à domicile : Il sera nécessaire que l'animal soit présent. Son carnet de santé, ses antécédents et sensibilités particulières seront également demandés.

### **Article 13 Responsabilité-garantie :**

Le Client reconnaît et accepte que les services de Mme Sartori Amandine sont distincts des conseils prodigués lors d'un rendez-vous en clinique vétérinaire. Par conséquent, Elle ne saurait être tenue pour responsable pour tout dommage personnel ou dommage sur l'Animal, notamment erreur sur les soins et conseils. Par ailleurs, le Client est seul responsable de l'exactitude des données et informations qu'il transmet à Mme Sartori Amandine.

Mme Sartori Amandine ne pose pas de diagnostic et ne remplace en aucun cas un vétérinaire. Il est de la responsabilité du client d'informer son vétérinaire des soins et conseils naturels suivis et proposés. En effet, certains produits naturels peuvent interférer avec des traitements médicamenteux chimiques.

La responsabilité de Mme Sartori ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des conseils donnés, soit au fait du Client, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers, soit à la force majeure.

La responsabilité de Mme Sartori Amandine à l'égard du Client ne pourra être recherchée qu'en cas de manquement contractuel prouvé commis dans ou à l'occasion de l'exécution des prestations mises à sa charge lors de la séance.

En tout état de cause la responsabilité de Mme Sartori Amandine ne pourra être retenue en cas de :

- Manque de résultat, réactions secondaires. Les prestations que Mme Sartori Amandine réalisent ne sont soumises qu'à une simple obligation de moyens et non à une obligation de résultat ;
- Réaction de l'animal suite à un soin énergétique ou à la prise d'un soin naturel recommandé ;
- Faute ou négligence du Client ;
- D'usage frauduleux du site par le Client ou un tiers.

Mme Sartori Amandine est soumise à une obligation de moyen et ne peut garantir :

- Sa disponibilité en cas d'urgence ;
- La disponibilité des services 24h/24 et 7j/7 ;
- La qualité de la connexion ;
- La qualité des flux audio et vidéo.

Dans tous les cas, Mme Sartori Amandine s'engage à respecter le créneau choisi pour l'exécution du rendez-vous. Si le client, lui, ne pourvoit pas à ses obligations d'horaires, la séance ne sera pas complète car le temps octroyé à la séance sera réduit.

### **Article 14 Produits à la revente :**

Mme Sartori Amandine propose des produits à la vente en lien avec des partenaires choisis avec soin. Ces partenaires sont responsables de la qualité de leurs produits ainsi que des informations qu'ils dispensent, sur leur composition et leur utilisation.

Mme Sartori Amandine ne peut en aucun cas être tenue pour responsable en cas de mal façon ou de problèmes avec les produits achetés. La composition détaillée des produits est directement reprise du fabricant, ainsi que les éventuelles recommandations concernant leur utilisation.

Mme Sartori Amandine décline toute responsabilité en cas de non-conformité, réactions, ou allergies, suite à l'utilisation des produits vendus.

### **Article 15 Force majeure :**

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de Mme Sartori Amandine.

Est un cas de force majeure, tout événement indépendant de sa volonté et faisant obstacle à son fonctionnement normal au stade de sa prestation de services.

Constituent notamment des cas de force majeure, les grèves totales ou partielles, accidents entravant la bonne marche de Mme Sartori Amandine pour se rendre au lieu de rendez-vous.

Dans de telles circonstances, Mme Sartori préviendra le Client, par écrit, dans les 24 heures de la date de survenance des événements, le contrat la liant et le Client étant suspendu de plein droit, sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

Si l'événement venait à durer plus de 30 jours à compter de la date de survenance de celui-ci, la séance conclue par Mme Sartori Amandine et le Client pourra être résiliée par la partie la plus diligente sans qu'aucune des parties ne puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

### **Article 16 Confidentialité :**

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale ou écrite, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support, échangée dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après son échéance.

En conformité avec le règlement n°2016/679, dit Règlement général pour la protection des données (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux



libertés, les données à caractère personnel recueillies sur le site de l'entreprise font l'objet d'une déclaration auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) de l'entreprise. Elles sont exclusivement à usage interne de l'entreprise.

Les données personnelles collectées par l'entreprise peuvent l'être pour différentes finalités, selon les pages du site et les formulaires de recueil concernés.

Principalement, il s'agit de la gestion des demandes d'information.

Les données sont conservées pendant toute la durée de la relation établie, et jusqu'à 3 ans maximum après, selon la nature de la relation concernée.

Les données ainsi collectées ne seront ni cédées, ni échangées ou louées. Conformément aux textes susvisés, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification, de suppression, de limitation ou de portabilité portant sur les données vous concernant. Ces droits peuvent être exercés en vous adressant à : Mme Sartori amandine, Délégué à la Protection des Données, en précisant dans l'objet du courrier « Droit des personnes » et en joignant la copie de votre justificatif d'identité :

- soit directement sur le site, par courriel : [contact@amandine-sartori.com](mailto:contact@amandine-sartori.com)

- soit en écrivant à : Sartori Amandine, 1 rue de la kissel 57330 Hettange-Grande

Pour plus d'informations sur vos droits, consultez le site [cnil.fr](http://cnil.fr) et si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Tous les éléments du site [amandine-sartori.com](http://amandine-sartori.com) sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de Mme Sartori Amandine, propriétaire du site. Personne n'est autorisée à reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site, qu'ils soient écrits, photographiques, audiovisuels, sonore, ainsi que le logo et nom de domaine.

### **Article 17 Référencement et droit à l'image :**

Le Client accepte que Mme Sartori Amandine puisse faire figurer parmi ses références les travaux accomplis dans le cadre de la présente prestation.

Le Client accepte également la diffusion de photos à des fins de recommandations. Un accord de diffusion de droit à l'image lui sera d'ailleurs transmis avant la séance.

### **Article 18 Loi applicable :**

Les litiges découlant de l'application des présentes conditions relèvent du droit français.



Le Client devra adresser sa réclamation par courrier recommandé avec accusé de réception au : 1 rue de la kissel 57330 Hettange-Grande ou par courrier électronique à l'adresse : [contact@amandine-sartori.com](mailto:contact@amandine-sartori.com).

En conformité avec l'article L.612-1 du code de la consommation et la Directive 2013/11/UE du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le client a la possibilité de recourir, en cas de litige, à une procédure de médiation de la consommation.

La liste des médiateurs de la consommation référencés par la CECMC est consultable sur le site internet du ministère de l'économie à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

*Une séance de naturopathie ne remplace en aucun cas une consultation, un diagnostic, et un traitement vétérinaire.*