

Charte et Conditions générales de vente

Les présentes ont été mises à jour le 24/07/2026.

Elles s'appliquent aux relations contractuelles entre :

Alexandra Dumoulin Sophrologue EI , SIREN : 983035627, adresse : 263 rue Nelson Mandela 01630 St Genis-Pouilly , téléphone : 0787175301 , mail : contact.therapeutegrandgeneve@gmail.com Assurance Professionnelle : 4685449K, MAIF CS 90000-79038 Niort cedex 9.

Ci-après désigné « Le Professionnel »

Et

Tout client des prestations de services du Professionnel telles que précisées aux termes des présentes.

Merci de prendre connaissance des présentes avant votre première séance.

Article 1 - Présentation du Professionnel

Le Professionnel est sophrologue formé(e) par l'IFS Paris (Institut de Formation à la Sophrologie) qui est agréé par la DREETS.

Le Professionnel a obtenu l'attestation de formation de sophrologie en 2023 et le parchemin attestant l'enregistrement de ladite formation reçue au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) en 2024.

✂ **Méthodes d'accompagnement**

J'accompagne en présentiel et/ou en distanciel, en plusieurs séances, individuelles ou en groupe, pour aider les enfants, adolescents et adultes à :

- Mieux-vivre leurs émotions, stress et anxiété.
- Apaiser les troubles du comportement alimentaire (TCA), dans le cadre d'un accompagnement pluridisciplinaire et médical.
- Se préparer psychologiquement et émotionnellement à un évènement précis dont l'échéance est connue par le client.

Contre-indications

Être sous l'emprise de drogue, en état d'ébriété, ou souffrir d'un trouble psychologique grave qui nécessite une prise en charge spécifique ou pour lequel la sophrologie seule ne peut apporter de bénéfice.

Prendre RDV

Les séances ont lieu sur RDV. Les RDV se prennent en contactant le professionnel par téléphone, par mail ou en ligne sur le site <https://perfactive.fr/alexandra-dumoulin/book>

LA PRISE DE RDV IMPLIQUE L'ACCEPTATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE.

Article 2 - Conditions d'annulation

Lorsque le Professionnel inscrit une séance dans son agenda, il vous réserve un temps au cours duquel il est entièrement à votre écoute. Si vous annulez une séance au dernier moment, il ne peut disposer de ce temps pour recevoir une autre personne. C'est pourquoi et sous réserve de l'exercice de votre droit de rétractation tel que prévu à l'article 6 ci-après, toute séance non annulée 48 heures à l'avance est due.

Réciproquement, si, pour quelque raison que ce soit, le Professionnel ne pouvait être présent à une séance, il vous devrait une séance gratuite.

Article 3 - Tarifs et modes de paiement

Le prix total d'une séance individuelle s'élève à : 80 euros TTC. Le prix total d'une séance de groupe , pour une personne est à partir de 13€.

Le paiement sera effectué par espèces ou par virement instantané SEPA (en euros) ; par virement pour les établissements scolaires, entreprises et associations (en euros) aux coordonnées bancaires que le

Professionnel remettra. Le Professionnel établira une facture correspondant aux sommes dues.

Lorsqu'un échéancier a été convenu entre le Professionnel et le client, le Professionnel se réserve le droit de suspendre l'exécution de sa prestation jusqu'à réception du complet paiement de l'échéance concernée.

Toute séance en distanciel (Visio) est conditionnée au règlement du prix total de celle-ci, par virement , AVANT le déroulement de celle-ci. Dans le cas où le Client n'honorerait pas son RDV et sans annulation de sa part au minimum 48h avant le RDV, la séance serait considérée comme due et le montant total ne serait ni remboursable ni crédité pour le compte du Client sur une possible séance ultérieure à la date dudit RDV.

En cas d'annulation du fait du Professionnel et si le Client a déjà réglé le prix de la séance, celui-ci pourra choisir entre un remboursement total du prix de cette séance ou le report gratuit de celle-ci.

Article 4 - Responsabilité

Bien que le Professionnel mette tout en œuvre pour fournir un accompagnement de qualité, son obligation se limite à une **obligation de moyens**. Le Client reconnaît ainsi que le Professionnel ne saurait garantir qu'un résultat ou un avantage particulier sera obtenu à l'issue de la Prestation.

LES SERVICES FOURNIS PAR *ALEXANDRA DUMOULIN SOPHROLOGUE EI* NE DOIVENT EN AUCUN CAS SE SUBSTITUER AUX CONSEILS ET CONSULTATIONS D'UN PROFESSIONNEL QUALIFIE EN MATIERE MEDICALE. L'ACHAT DES SERVICES AUPRES D'*ALEXANDRA DUMOULIN SOPHROLOGUE EI* NE DOIT EN AUCUN CAS SE SUBSTITUER A DES TRAITEMENTS MEDICAUX OU PARAMEDICAUX PRESCRITS PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTE. SI VOUS ETES SUIVI PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTE, JE VOUS RECOMMANDE FORTEMENT D'AVERTIR CE PROFESSIONNEL AVANT DE RECOURIR A MES SERVICES.

Article 5 - Confidentialité

Ce qui est dit en séance est couvert du sceau de la confidentialité absolue. Le Professionnel peut toutefois se considérer délivré de ce secret si le client ou des tiers sont en danger, dans les limites fixées par la loi. En particulier, cet engagement de confidentialité ne s'applique pas dans les cas suivants :

- lorsque la loi, le règlement ou toute autre injonction juridictionnelle ou administrative contraindrait le Professionnel à révéler des Informations Confidentielles ; ou
- lorsque les Informations Confidentielles sont dans le domaine public, sous réserve qu'elles ne soient pas devenues publiques du fait du Professionnel, en raison d'une violation légale, réglementaire ou contractuelle ; ou
- lorsque le Client a préalablement autorisé le Professionnel, par écrit, à en disposer librement.

Le Professionnel peut être amené à traiter des données personnelles du Client et s'engage à respecter les obligations qui lui incombent au regard de la réglementation générale de la protection des données personnelles « RGPD ». Dans le cas d'un transfert nécessaire auprès d'un tiers (sous-traitant, prestataire de services, etc.), le Professionnel s'assure de la réciprocité du traitement des données, auquel cas, le Professionnel informera le Client au préalable pour recueillir son consentement.

Dans le cadre de ces prestations de séances , le Professionnel peut être amené à enregistrer une ou

plusieurs sessions avec le Client à des fins pédagogiques : enregistrement audio des exercices (en particulier ceux correspondant aux visualisations) afin que le Client puisse s'entraîner de manière autonome entre chaque séance. Une fois l'accompagnement terminé, ces enregistrements seront détruits par le Professionnel.

Le traitement des données personnelles est détaillé dans la politique de confidentialité publiée sur le site internet matherapeutedugrandgeneve.fr garantissant au Client la transparence et la sécurité du traitement.

Article 6 - Droit de rétractation

Les stipulations du présent article ne valent qu'en ce qui concerne le client particulier soumis aux dispositions du Code de la consommation.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. Si le délai de quatorze (14) jours vient à expirer un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer le Professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. La demande de rétractation devra se faire par mail à l'adresse suivante contact.therapeutegrandgeneve@gmail.com La date de réception de la notification détermine la date de résiliation.

Toute rétractation notifiée dans le délai de quatorze (14) jours donnera lieu à un remboursement par le Professionnel de tous les paiements reçus, au plus tard trente (30) jours à compter du jour où il sera informé de la décision de rétractation.

Article 7 - Les engagements du Professionnel

Le Professionnel s'engage à :

- la confidentialité des échanges avec le client, sous réserve des exceptions prévues par la loi et précédemment énoncées.
- accueillir le client en toute bienveillance.
- être à l'écoute du client et lui offrir un espace dédié pour échanger et pouvoir le servir au mieux.
- adopter en toutes circonstances une attitude professionnelle.
- continuer à se former et à être supervisé par ses pairs.
- référer le client à un médecin ou autre un professionnel de santé dans le cas où il considère que les attentes du client relèvent du secteur médical.
- ne jamais encourager le client à arrêter ses traitements médicaux en cours.

Article 8 - Les engagements du client

Le client s'engage à :

- être à l'heure pour ses séances.
- venir avec un esprit ouvert et bienveillant.
- ne pas être irrespectueux.
- rester responsable de ses actes et paroles.
- informer le Professionnel dans le cas où le client ne souhaite pas continuer les séances.

Le client a toute liberté de choisir librement sa méthode d'accompagnement et son professionnel, et de modifier ce choix s'il l'estime nécessaire.

Article 9 - Réclamations et règlement amiable des litiges (pour les clients particuliers, pas les entreprises)

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation « *Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un Professionnel.* ».

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L. 612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L. 611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

Le Client est également informé qu'il peut, en tout état de cause, recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiations sectorielles existantes ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple) en cas de contestation . Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, je propose un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM – MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site :

<https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM – MEDIATION – CONSOMMATION – Centre d'Affaires Stéphanois SAS- Immeuble L'Horizon- Esplanade de France- 3, rue J. Constant Milleret – 42000 Saint-Etienne

Pour toute difficulté, je vous invite à me contacter à : contact.therapeutegrandgeneve@gmail.com

Article 10 - Loi applicable et juridictions compétentes

Le présent contrat et les obligations qui en découlent sont soumis à la loi française.

En cas de litige, les juridictions françaises seront compétentes.