

Conditions Générales de Vente (CGV)

Mama Rose – Laëtitia Abitbol

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) de Services définissent les modalités de prestation des services proposés par Mama Rose – Laëtitia ABITBOL, dont le siège social est au 10 chemin des bonivets, 51220 MERFY, France immatriculée sous le numéro SIRET 93486857100019, et représentée par Mme ABITBOL Laëtitia (ci-après désignée « Prestataire »).

Le prestataire dispose d'un site internet : <https://mamarose.fr> (formulaire de contact disponible en ligne).

Coordonnées : mamarose.reims@gmail.com – 06.88.49.47.14.

Les présentes Conditions générales de vente constituent, conformément à l'article L. 441-1 du code du commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit aux clients les services suivants :

- Accompagnement périnatal et parental
- Soins rebozo
- Massage pré et post nataux
- Atelier massage bébé & yoga bambin
- Atelier Portage Physiologique
- Atelier d'échange autour de la parentalité et de l'éveil des bébés.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces CGV sont transmises à tout Client, avant la conclusion du contrat de fourniture de services ou à tout Client effectuant la demande au prestataire. Elles sont également disponibles sur le site internet du prestataire.

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par le Prestataire auprès des Clients ou consommateur, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Toute commande de Services implique l'acceptation sans restriction ni réserve, de la part du Client, des présentes Conditions générales de vente et des conditions générales d'utilisation du site internet du Prestataire pour les commandes électroniques.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

2. Nature des prestations

Le Prestataire propose un accompagnement périnatal et parental non médical. Les prestations incluent un soutien émotionnel, informatif et logistique pour les futurs et jeunes parents.

Les services proposés ne se substituent en aucun cas à un suivi médical. Le Prestataire n'étant ni médecin, ni sage-femme, ni professionnelle de santé, elle ne réalise aucun acte médical ou paramédical, ne pose aucun diagnostic et ne dispense aucun traitement.

En cas de besoin, les clients sont invités à consulter un professionnel de santé qualifié (sage-femme, gynécologue, médecin, pédiatre...) et le Prestataire se réserve le droit de ne pas accepter cet accompagnement si cela ne rentre pas dans son champ de compétences.

Il est également de la responsabilité du client de communiquer toute information pertinente pouvant influencer le bon déroulement de l'accompagnement ou pouvant altérer un soin. Le prestataire ne pourra être tenu responsable si un élément pertinent ne lui a pas été communiqué en amont.

Pour toute présence souhaitée à l'accouchement, le prestataire ne sera jamais présent sans la présence d'un médecin ou d'une sage-femme.

Dans le cas d'un accouchement en structure médicale, le prestataire ne pourra être présent que si le personnel médical l'accepte.

Les prestations peuvent être réalisées à domicile du client, à domicile du prestataire ou dans tous lieux réservés pour la prestation.

3. Réservation et paiement

3.1 Modalités de réservation

La réservation d'une séance se fait via le site internet mamarose.fr, par e-mail ou par téléphone. Toute demande est validée après confirmation écrite et, si applicable, après paiement d'un acompte.

Pour toute prestation nécessitant l'obtention d'un devis, la vente ne sera parfaite qu'après établissement d'un devis par le prestataire et acceptation expresse du Client. Le devis sera transmis par mail par le prestataire et un retour écrit sera demandé. Le Prestataire envoie ensuite une acceptation de commande au Client.

3.2 Tarifs

Les tarifs des prestations sont indiqués en nets et HT. Si des taxes s'appliquent, elles sont indiquées sur le devis ou facture et se rajoutent à la prestation.

Le prestataire se réserve le droit d'appliquer à certaines prestations des frais de déplacement. Ces frais font l'objet d'un accord préalable entre le prestataire et son client.

Les prestations de Services sont fournies aux tarifs en vigueur le jour de la commande. Ces tarifs sont précisés sur le site internet mamarose.fr ou sur devis. Le prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, mais les services restent facturés au tarif en vigueur au moment de la réservation.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de chaque prestation de services.

3.3 Modalités de paiement

Selon la prestation choisie, un paiement comptant ou une demande d'acompte peut être demandé.

Pour le paiement comptant :

Dans le cas d'une réservation en ligne nécessitant un paiement comptant, le prix est payable en totalité le jour de la réservation par le client.

Dans le cas d'une réservation par téléphone, par mail ou en face à face : le paiement est dû dans un délai de 7 jours, avant délivrance de la prestation.

Pour le paiement avec acompte :

Certaines prestations peuvent nécessiter le versement d'un acompte, non remboursable en cas d'annulation hors délai (voir article 5).

Le solde du prix est payable au comptant, au jour de la Fourniture desdites prestations.

Le paiement s'effectue par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- Sur le site internet : par carte bancaire, virement ou carte cadeau.
- En prestation : par carte bancaire, virement, carte cadeau.

En cas de paiement par carte bancaire, le débit de la carte est effectué au moment de la réservation.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la livraison des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paie pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs par le Prestataire qu'après encaissement effectif des sommes dues.

Dans le cas où un ou plusieurs règlements bancaires seraient rejetés par la banque du client, les frais liés à ce rejet seraient mis à sa charge.

Dans le cas d'une présence souhaitée à l'accouchement avec astreinte : le client s'engage à régler l'intégralité des frais d'astreinte convenus au contrat dès le premier jour effectif d'astreinte. Soit à la date d'entrée dans le terme (indiqué lors de l'échographie de datation).

Le forfait astreinte s'applique quelle que soit la durée réelle de l'astreinte effectuée (fonction de l'accouchement).

Si le jour de la naissance, le Prestataire n'a pas la possibilité d'être présent sur place, pour des raisons extérieures à sa volonté ou par choix de la structure médicale, le forfait astreinte restera le même.

4. Bon cadeau

4.1 Définition et Utilisation du Bon Cadeau

Un bon cadeau est un document (physique ou électronique) délivré par le Prestataire qui permet au bénéficiaire de recevoir une prestation de service spécifique. Ce bon cadeau est nominatif et peut être utilisé pour réserver une prestation auprès du Prestataire, dans les conditions précisées ci-dessous.

4.2 Validité du Bon Cadeau

Le bon cadeau est valable pour une période de 6 mois à compter de la date de son émission, sauf mention contraire spécifiée sur le bon cadeau. Aucune prolongation de cette période ne sera accordée, sauf décision exceptionnelle du Prestataire.

4.3 Réservation et Prise de Rendez-vous

Le bénéficiaire du bon cadeau doit prendre contact avec le Prestataire pour réserver la prestation en fonction de la disponibilité des créneaux. Les réservations doivent être effectuées dans les délais définis par le Prestataire et en respectant les conditions de disponibilité des services.

4.4 Utilisation Partielle et Valeur du Bon Cadeau

Le bon cadeau peut être utilisé partiellement pour régler une prestation, et dans ce cas, la différence peut être réglée par le bénéficiaire selon les modalités définies par le Prestataire. Si la valeur de la prestation est inférieure à celle du bon cadeau, aucun remboursement en numéraire ne sera effectué. Les bons cadeaux correspondant au coût d'une prestation.

4.5 Non-Remboursabilité et Non-Échangeabilité

Le bon cadeau ne peut être ni échangé contre des espèces, ni remboursé, sauf en cas de force majeure ou d'annulation de la prestation par le Prestataire.

4.6 Conditions d'Annulation

En cas d'annulation ou de report de la prestation réservée avec le bon cadeau, les conditions d'annulation habituelles du Prestataire s'appliquent, et le bon cadeau pourra être utilisé pour une autre prestation, sous réserve de disponibilité.

4.7 Cas d'Inutilisation

Si le bénéficiaire ne prend pas rendez-vous ou n'utilise pas le bon cadeau dans le délai imparti, le bon cadeau sera réputé expiré et aucune réclamation ne pourra être formulée. Le Prestataire pourra, à sa discrétion, accorder une prolongation exceptionnelle, en fonction des circonstances.

4.8 Responsabilité du Bénéficiaire

Il est de la responsabilité du bénéficiaire du bon cadeau de conserver celui-ci en bon état et de l'utiliser dans les délais impartis. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse du bon cadeau.

5. Annulation, retard et report de séance

5.1 Annulation et retard par le client

En cas d'annulation de la prestation par le Client, trois nouvelles dates de report lui seront proposées. Si aucune de ces dates n'est acceptée, aucun remboursement ne pourra être effectué.

En cas de retard de plus de 15 minutes du Client, le Prestataire se réserve le droit de proposer un report de rendez-vous si l'agenda du Prestataire ne lui permet pas de l'honorer en l'état.

Les frais de déplacement éventuels seront tout de même facturés, comme étant supportés par le Prestataire.

En cas de rendez-vous manqué non justifié : si le Client ne se présente pas le jour de son rendez-vous, préalablement réservé par ses soins, sans aucune justification, aucun remboursement ne sera effectué.

5.2 Annulation par le Prestataire

Si le Prestataire doit annuler une séance pour des raisons indépendantes de sa volonté, une nouvelle date sera proposée ou un remboursement intégral sera effectué.

5.3 En cas d'incapacité du Prestataire

Dans le cas où le Prestataire se trouve dans l'incapacité de fournir la prestation convenue en raison de circonstances imprévues (maladie, accident, force majeure ou toute autre raison indépendante de la volonté du Prestataire), ce dernier s'engage à informer le Client dans les plus brefs délais.

Une solution de remplacement sera alors proposée, soit par la reprogrammation de la prestation à une date ultérieure, soit par la substitution d'un autre service équivalent, selon les disponibilités du Prestataire.

Si aucune solution ne peut être trouvée, le Client aura droit à un remboursement total des sommes versées pour la prestation non réalisée, sans préjudice de toute autre demande.

En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'un quelconque dommage indirect ou immatériel, tels que pertes de profits ou de revenus, résultant de cette incapacité.

5.4 Cas de force majeure

En cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, l'exécution des obligations du Prestataire et du Client pourra être suspendue. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution du contrat reprendra dès que possible.

Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 15 jours, le contrat pourra être résilié de plein droit sans qu'aucune indemnité ne soit due par l'une ou l'autre des parties, sauf accord entre le Prestataire et son Client.

6- Droit de rétractation

6.1 Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client consommateur bénéficie d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat (réservation de la prestation) pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais, sauf exceptions prévues par la loi.

Le délai de rétractation expire après 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour les services réservés à distance (en ligne, par téléphone ou par mail).

Toutefois, le Client reconnaît que, si l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, ce droit de rétractation sera réputé caduc. Dans ce cas, si le service a été pleinement exécuté, aucun remboursement ne pourra être effectué.

Ce droit de rétractation s'applique uniquement aux réservations effectuées à distance (via le site internet, par téléphone, ou par tout autre moyen de communication à distance). Il ne s'applique pas aux prestations réservées en face à face, qui sont considérées comme conclues dans les locaux du Prestataire ou lors d'un événement physique.

6.2 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision par écrit (e-mail ou courrier) avant l'expiration du délai de 14 jours. Un formulaire de rétractation type peut

être mis à sa disposition sur demande. En cas de rétractation valide, le remboursement des sommes versées interviendra dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la demande, selon le même mode de paiement utilisé lors de la réservation.

7. Responsabilité et limites d'intervention du Prestataire

Le Prestataire s'engage à fournir ses services avec sérieux, bienveillance et professionnalisme, en mettant en œuvre tous les moyens nécessaires pour accompagner le Client dans les meilleures conditions. Toutefois, cette prestation relève d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat.

En conséquence, le Prestataire ne garantit aucun résultat spécifique ni l'atteinte d'un objectif particulier.

Aucune demande de remboursement ou de compensation ne pourra être exigée sur la base d'une attente de résultat non atteint.

Ces dispositions s'appliquent également pour une prestation avec présence à l'accouchement.

En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'un choix personnel du client concernant sa grossesse, son accouchement, la prise en charge de son enfant.

Les informations fournies dans le cadre des séances sont données à titre indicatif et sont non médicales.

8. Obligation du Client

Le Client s'engage à adopter un comportement adapté et respectueux lors des rendez-vous.

Si la séance a lieu au domicile du client, celui-ci veille à préparer un espace propre et adapté afin de permettre le bon déroulement de la prestation.

Certains soins proposés par le prestataire peuvent comporter des contre-indications médicales. Lors de l'entretien de découverte, le client est tenu d'informer le Prestataire de toute condition médicale pouvant impacter son accompagnement et un accord de son médecin sera nécessaire pour tout soin.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser un soin réservé, pour des raisons de santé.

9. Confidentialité et protection des données

Toutes les informations échangées lors des séances sont strictement confidentielles. Le Prestataire s'engage à ne divulguer aucune information personnelle sans accord écrit du Client, sauf obligation légale.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les clients disposent d'un droit d'accès, de modification et de suppression de leurs données personnelles sur simple demande à mamarose.reims@gmail.com.

10. Propriété intellectuelle

Tous les contenus partagés par Laëtitia ABITBOL Mama Rose restent sa propriété exclusive. Toute reproduction, modification ou diffusion sans autorisation est interdite.

11. Litiges et médiation de la consommation

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, une tentative de résolution amiable sera privilégiée. À défaut d'accord, le différend sera porté devant les tribunaux compétents de la région Champagne-Ardenne.

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).

À 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
<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>
Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

12. Acceptation par le client

Toute commande ou réservation d'un service auprès du Prestataire implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

En validant son achat ou sa demande de prestation, le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV et les accepter sans réserve.

Les présentes CGV sont accessibles à tout moment sur le site internet de Mama Rose et peuvent être mises à jour. Il appartient au Client de les consulter régulièrement.

Nom du Client :

Signature précédée de la mention « lu et acceptée ».