CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le présent document est réalisé dans le cadre de l'activité d'Alexandra Werner, domiciliée au 7 rue Jean Goujon, 75008 Paris.

Voici quelques définitions de notions utilisées dans le cadre de cette activité :

Utilisateur : toute personne qui utilise le site internet, pour le consulter, ou naviguer dessus.

Client : les personnes qui font appel aux services du prestataire.

Prestation : services professionnels effectués par Alexandra Werner

Prestataire : désigne Alexandra Werner en sa qualité de professionnel.

Article 1. Informations préalables

L'obligation préalable d'information est à respecter pour tout professionnel. Ces conditions générales de vente reprennent les mentions obligatoires prévues dans les articles R111-1 et suivants du Code de la consommation.

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations du prestataire de services Alexandra Werner et de ses clients.

Tout utilisateur de ce site internet est tenu de consulter régulièrement les conditions générales de vente, et d'en prendre connaissance avant de procéder à tout paiement. Ce présent document vaut contrat d'adhésion et lie le client au prestataire une fois accepté.

Le droit applicable dans le cadre de ces conditions générales de vente est le droit français, de manière exclusive, en exclusion de tout autre élément d'extranéité pouvant engendrer un conflit de loi ou de juridiction internationale. Seules les juridictions françaises seront compétentes en cas de litige.

Article 2. Indépendance des clauses et des parties

Toutes les clauses présentes dans ces conditions générales de vente sont indépendantes les unes des autres : la nullité prononcée de l'une ne vaut pas celle des autres, qui continuent de produire leur plein effet. La nullité d'une des clauses ne peut pas menacer la survie du contrat d'adhésion pris entre les parties.

Les parties acceptent de conserver leur indépendance, et reconnaissent que ce partenariat ne vaut ni contrat de travail, ni pacte d'associés, ni pacte d'actionnaires. Cette collaboration professionnelle ne vaut aucunement fusion, scission ou création d'une nouvelle forme de société. Les partenaires n'acquièrent aucunement de titres, d'actions ou de parts sociales dans leurs sociétés respectives, sur la base de cet

engagement contractuel, sauf en cas de dispositions particulières contraires entre les parties.

Article 3. Services

Les services proposés par le prestataire sont accessibles en ligne directement à cette adresse: sur le site Internet www.alexwernerwellness.com,

Si nécessaire, le prestataire se réserve le droit de modifier le contenu des services, en appliquant des modalités particulières, afin de répondre au mieux aux besoins du client.

Le prestataire peut décider de modifier librement ses offres et services pour l'avenir.

Les clients reconnaissent avoir été informés qu'il ne s'agit en aucun cas de services de diagnostics ou de consultations médicales, dès lors que le prestataire ne dispose pas du titre de médecin.

En cas de pathologie nécessitant un traitement médical, les clients sont informés que seul un médecin est habilité à poser un diagnostic et à prescrire ou modifier un traitement.

Article 4. Horaires

Le rythme d'activité de l'entreprise du prestataire repose sur le planning hebdomadaire suivant :

- Lundi : 10h - 19h
- Mardi : 10h-19h
- Mercredi : 10h-19h
- Jeudi : 10h-19h
- Vendredi : 10h-19h

En dehors de ces créneaux, il n'est pas possible de joindre le prestataire ou d'avoir un rendez-vous.

La durée de traitement des demandes par le prestataire est estimée à 72h ouvrables.

Le prestataire n'accepte aucune mission dans l'urgence.

Article 5. Réservation et rétractation

Pour confirmer sa volonté de bénéficier des services du prestataire, une demande doit se réaliser par le biais du site internet, d'un mail, d'un réseau social ou d'un appel téléphonique, pour être prise en compte.

Ensuite, le prestataire prend le temps d'étudier les demandes avec soin, et se réserve le droit de refuser une collaboration si les problématiques rencontrées ne sont pas compatibles avec ses missions, ou en cas de motifs légitimes invoqués, en application de l'article L121-11 du Code de la Consommation.

Dans le cas où la prestation peut être exécutée, le client doit procéder au paiement du service en se rendant sur le site du prestataire.

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la consommation, en cas de vente à distance, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de son inscription, c'est-à-dire de la réception du premier paiement, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités.

Le client est informé qu'il renonce expressément à son droit de rétractation dès qu'il se présente à la séance qu'il a réservée.

Article 6. Politique tarifaire

Pour accéder aux services du prestataire, il faut s'acquitter du paiement correspondant aux prix indiqués lors de la validation de la demande sur le site internet.

La gamme tarifaire est prévue telle que suit :

- Séance découverte / 0€
- Consultation bilan / 120€ HT
- Consultation de suivi / 85€ HT
- Drainage lymphatique méthode brésilienne, 1h30 / 100€ HT
- Drainage lymphatique jambes et ventre, 1h / 85€ HT
- Accompagnement holistique (1 consultation bilan et 1 ou 2 consultations de suivi et/ou 1 drainage lymphatique corps entier)/ 290€ HT
- 8 séances de drainage lymphatique corps entier / 720€ HT
- 10 séances de drainage - 4 corps entier + 6 jambes et ventre / 850€ HT

  (TVA non applicable, article 293 B CGI - régime de la micro entreprise)

En cas d'incohérence entre le tarif affiché sur le site internet et le tarif sur les conditions générales de vente, le tarif applicable est celui qui figure dans ces présentes conditions générales de vente.

Les moyens de paiement acceptés par le prestataire sont le paiement par cartes bancaires pour les séances à distance et le paiement par carte bancaire ou en espèces,

pour les séances au cabinet. La somme correspondant au montant dû pour la prestation reste exigible à la date de la demande, dès la réception de la facture.

Le prestataire est exonéré de la TVA en application des articles 151 et 293 B du Code Général des Impôts. Le prestataire s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Les séances à distance devront être réglées en totalité au plus tard 48h avant la date effective du rendez-vous. En cas de non-paiement des prestations réservées dans les conditions et délais précédemment stipulés, le prestataire se réserve le droit d'annuler la séance à distance.

Article 7. Exécution de la prestation

Les prestations proposées sont réalisées à distance ou au cabinet, à partir des informations communiquées et diligentées par les délais fixés entre les parties. Pour le bon déroulement de la prestation, les parties échangeront par message, mail, téléphone ou réseaux sociaux pour faire des points ponctuels de pilotage.

Concernant les réunions entre les parties, les moyens de communication seront les suivants :

- Appels téléphoniques
- Visio-conférence
- Mails
- Dans le cadre d'une visioconférence, la prestataire enverra un lien au client au plus tard 5 minutes avant la réunion prévue.

Après la séance, le client se verra remettre sous un délai de 5 jours ouvrés un protocole personnalisé, correspondant à sa problématique. Il est rappelé que ce document ne remplace en aucun cas une prescription médicale ou un parcours de soin classique.

Article 8. Obligations respectives

Le prestataire est soumis à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de sa prestation, conformément au droit commun des contrats.

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour répondre aux besoins pour lesquels il a été sollicité par ses clients.

Le client s'engage à dialoguer avec intelligence, à fournir un détail précis de ses attentes afin d'orienter au mieux le prestataire dans la réalisation de ses missions.

Le client s'engage à verser la somme due au titre la prestation réservée.

Article 9. Limitations de responsabilité

En cas de force majeure ou à la suite d'un événement fortuit, le prestataire ne saurait être tenu pour responsable à l'égard des clients. Ces derniers seront informés, par tout moyen, des suites de ces événements. La force majeure est entendue comme étant un événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas de force majeure, ou de faute lourde ou intentionnelle du client dans le cadre de la réalisation de la prestation.

Article 10. Données personnelles

Le prestataire s'engage à traiter les données personnelles de ses clients à des fins professionnelles et pour ses missions prévues dans le contrat.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données, ou de limitation du traitement, conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018). Toute réclamation à ce sujet doit être portée, de préférence, directement auprès du prestataire, afin de trouver une solution adaptée.

En cas de différend, le client peut librement le signaler à la CNIL, avec les informations légales en sa possession sur l'identité du prestataire; au Préambule des présentes conditions générales de vente.

La durée de conservation et d'utilisation des données personnelles ne pourra pas excéder 3 ans, à compter de la première obtention de ces derniers.

Article 11. Propriété intellectuelle

Cette clause est rédigée en stricte application du Code de la propriété intellectuelle. Les éléments fournis par le prestataire dans le cadre de ses missions restent de l'ordre de sa propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction, modification et de diffusion sont réservés. La reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès du prestataire. Chaque support de travail et de communication (papier, numérique, électronique, oral…) reste sous la propriété intellectuelle et le droit d'auteur du prestataire.

Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de la réalisation de prestations connexes ou similaires à l'activité du prestataire.

Il est strictement interdit au client de procéder au don ou à la revente des supports de travail délivrés par le prestataire, sous peine de poursuites judiciaires.

Il est strictement interdit de publier tout ou partie des documents sur des forums, groupes Facebook, ou tout autre réseau social, sous peine de poursuites judiciaires.

Article 12. Discrétion et secret

Les parties s'engagent réciproquement à respecter une politique de secret et de discrétion professionnelle dans le cadre de cette collaboration, et ne pourront fournir d'informations à caractère privé ou non public concernant l'autre partie.

En cas de différend, les parties restent tenues par cette obligation de secret professionnel et de discrétion, et violent le présent contrat s'ils ont un discours public de nature à porter préjudice à l'autre partie en cause.

Article 13. Délai de rétractation

Pour bénéficier immédiatement des services proposés, le client renonce expressément à l'exercice de son droit de rétractation, prévu à l'article L121-20 du Code de la Consommation. En application de ces dispositions législatives, le client ne pourra pas bénéficier du délai de rétractation de 14 jours s'il souhaite commencer la prestation dès la réservation.

Le client reconnaît, en acceptant ces présentes conditions générales de vente, que la renonciation expresse est la seule condition pour pouvoir bénéficier des services proposés par le prestataire de services, avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours, lors des accords conclus à distance.

La renonciation expresse du client est également obligatoire pour pouvoir bénéficier de services d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison, en application du Code de la Consommation, pris en son article L221-28.

Article 14. Annulation

Afin de garantir une bonne organisation et de permettre à chacun de bénéficier des créneaux disponibles, les conditions suivantes s'appliquent :

- Le client peut annuler sa participation à une prestation ou sa commande en prévenant le prestataire par écrit au moins 48 heures avant la date prévue. Dans ce cas, l'annulation est sans frais et le remboursement s'élève à 100 % des sommes versées.
- Si la demande d'annulation intervient moins de 48 heures avant la date fixée de la première séance, le remboursement s'élèvera à 50 % du prix total.

- En cas d’absence sans prévenir, aucun remboursement ne pourra être effectué et la totalité du prix restera due.

Article 15. Report

Toute demande de report de prestation doit être adressée par email au prestataire, au minimum 24 heures avant l'heure prévue. Au-delà de ce délai, aucune demande de report de participation ne sera retenue.

Le prestataire peut également être amené à reporter les dates de réunions ou le calendrier d’exécution de la prestation. Dans ces cas, il s'engage à informer par écrit le client dans les plus brefs délais. Le client qui ne serait pas disponible sur ces nouveaux créneaux bénéficierait d’un report sans frais de réunion ou de nouvelles dates de prestations, jusqu’à 3 mois après le report programmé.

Article 16. Suspension

Les parties peuvent convenir de suspendre le contrat par accord mutuel, au moins 1 semaine avant la date souhaitée. Le prestataire peut être amené à suspendre également le contrat, pour des motifs impérieux. Les motifs de suspension du contrat à l’initiative du client peuvent être la maladie, un événement familial ou des blocages au niveau du programme. Dans ce cas, les paiements programmés au titre de la prestation seront suspendus d’autant de temps que la prestation n’aura pas repris.

La reprise de la prestation a lieu une fois que les parties procèdent à la levée de suspension du contrat, par accord mutuel. La décision définitive revient au prestataire.

Les parties conviennent que le délai de suspension ne pourra pas dépasser 3 mois à compter de leur accord mutuel formalisé par écrit. Au-delà de ce délai de suspension, le contrat prendra automatiquement fin, sans pénalités ou sanctions applicables aux parties.

Article 17. Retours client

Afin d’améliorer les services proposés, le prestataire peut demander aux clients un retour statistique sur ses prestations à des fins professionnelles (sur ses supports de communication, pour rendre un rapport d’analyse commercial de ses pratiques…).

Le prestataire peut revenir vers le client, après une prestation, pour lui proposer de remplir un questionnaire de satisfaction client, qui sera utilisé uniquement à des fins professionnelles, et dans le respect de la politique de protection des données personnelles de ce présent document.

Le prestataire peut diffuser des témoignages vidéos, audios et extraits de conversation avec le client, capture d'écrans, reproduction d'échanges SMS ou mail, afin de

promouvoir son activité en ligne, sans dévoiler de données personnelles permettant son identification, sauf en cas d'autorisation expresse de sa part.

Conformément à l'article 9 du Code civil, tous les clients ont le droit à la protection de leur image, dont leur voix, et leur vie privée. L'utilisation de photographies, audios et vidéos les concernant doit faire l'objet d'une cession de droit à l'image consenti par écrit. La cession des droits d'images consentie par le client est valable pour 10 ans à compter de son autorisation écrite.

Le droit à l'image cédé vaut sur tous les supports écrits, audios et vidéos nécessaires afin de promouvoir les services réalisés par le prestataire, réaliser des contenus publicitaires ou de prospection, sur tout support de quelque nature que ce soit. L'exploitation des supports concernés par le droit à l'image est restreinte à l'Union européenne.

Article 18. Contentieux

Pour une réclamation

En cas de différend entre le prestataire et un de ses clients, ce dernier doit lui adresser une réclamation par écrit. Le prestataire dispose de deux semaines pour effectuer un retour par écrit. Si aucune solution proposée ne convient au client, les parties s'efforceront de trouver une issue favorable, à l'amiable, avant toute procédure judiciaire.

Pour une résiliation

Pour résilier le contrat, la partie à l'origine de la demande doit le signifier par écrit à l'autre partie, par mail ou courrier, et respecter un délai de préavis d'un mois à compter de la date de réception de la lettre de résiliation.

Si cela est fait dans un délai plus court, une pénalité supplémentaire de 15% du montant total prévu dans le cadre de la prestation de services restera à la charge de la partie demanderesse. Si la demande émane du client, cette pénalité s'ajoute en plus du montant déjà perçu par le prestataire au titre de ses missions.

Pour un litige contractuel

En cas de litige, la clientèle professionnelle s'engage à saisir la voie de l'amiable, avant toute procédure judiciaire. La clientèle non professionnelle peut saisir gratuitement le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du Prestataire nommé.

Dans tous ces cas de figure, les différends et litiges doivent rester strictement confidentiels et ne peuvent pas faire l'objet d'une crise médiatique causée par l'une des parties.

Dans le cadre d'un litige, et en l'absence de solution amiable, le Tribunal compétent est celui du ressort de la Cour d'appel du prestataire, hors dispositions légales contraires.

Date de la dernière mise à jour : 01/09/2026