

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS

Dernière mise à jour : 15 septembre 2026

1. Identification de l'entreprise

Audrey Pinaud - EI MASSAGE PRO BIEN ÊTRE

385 avenue du 8 mai 1945

40440 Ondres - France

SIRET : 532 101 235 00028

Téléphone : 06 59 26 07 18

E-mail : audrey@massageprobienetre.fr

Site : massageprobienetre.fr

TVA non applicable selon les dispositions fiscales applicables à l'entreprise.

2. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les conditions applicables aux prestations proposées par Audrey Pinaud à ses clients particuliers et professionnels.

Elles s'appliquent aux prestations réservées directement, par l'intermédiaire du site internet ou, pour les clients professionnels, dans le cadre d'un devis accepté.

Les dispositions spécifiquement destinées aux consommateurs particuliers ne s'appliquent pas aux clients professionnels lorsqu'elles ne leur sont pas légalement applicables.

3. Prestations proposées

Les prestations, leurs descriptifs, leurs durées et leurs tarifs sont ceux présentés sur le site massageprobienetre.fr ou, pour les prestations professionnelles, ceux précisés dans le devis.

Les prestations proposées relèvent du bien-être et de l'accompagnement non médical.

Elles ne constituent pas des actes médicaux et ne se substituent ni à une consultation médicale, ni à un diagnostic, ni à un traitement prescrit par un professionnel de santé.

Audrey Pinaud ne demande pas au client d'interrompre ou de modifier un traitement médical.

4. Tarifs et paiement

Pour les particuliers, les tarifs applicables sont ceux affichés sur le site ou communiqués au client au moment de la réservation.

Le règlement de la prestation s'effectue selon les moyens de paiement acceptés par Audrey Pinaud et indiqués au client.

Pour les clients professionnels, les tarifs, frais éventuels et modalités de règlement sont précisés dans le devis. La facture est établie conformément aux conditions indiquées sur le devis accepté.

5. Prise de rendez-vous - particuliers

Les prestations destinées aux particuliers sont réalisées sur rendez-vous.

Les rendez-vous peuvent notamment être pris au moyen du système de réservation disponible sur le site.

Le client s'engage à fournir des coordonnées exactes afin de permettre la gestion de sa réservation.

6. Prestations pour les professionnels

Les prestations réalisées pour une entreprise, une association ou tout autre client professionnel font l'objet d'un devis préalable.

Le devis précise notamment la nature de l'intervention, le lieu, la durée ou les horaires prévus, le tarif et, le cas échéant, les frais annexes.

La validation du devis par le client professionnel vaut acceptation des conditions prévues dans celui-ci ainsi que des présentes CGV.

Toute demande de modification après validation du devis doit être acceptée par les deux parties et peut donner lieu à une adaptation du devis.

7. Annulation, modification et absence

Pour les rendez-vous individuels, en cas d'empêchement, le client est invité à prévenir Audrey Pinaud au minimum 48 heures avant le rendez-vous, afin que le créneau puisse être proposé à une autre personne.

En cas d'absences ou d'annulations répétées sans prévenir, Audrey Pinaud se réserve la possibilité de refuser une nouvelle réservation en ligne.

Pour les prestations destinées aux professionnels, les conditions d'annulation, de report ou de modification sont celles prévues dans le devis accepté. À défaut de disposition particulière, les parties recherchent une solution amiable tenant compte des frais déjà engagés et des contraintes d'organisation.

8. Cartes cadeaux

Les cartes cadeaux sont valables pendant la durée indiquée au moment de leur achat.

Les conditions particulières de validité et d'utilisation figurant sur la carte cadeau ou communiquées lors de son achat s'appliquent.

La carte cadeau doit être présentée ou sa référence communiquée lors de son utilisation.

9. Carte de fidélité

Audrey Pinaud peut proposer une carte ou un programme de fidélité.

Les avantages et conditions applicables sont ceux communiqués au client au moment de leur attribution.

La carte de fidélité est personnelle et ne peut être cédée à un tiers, sauf disposition contraire expressément prévue.

10. Informations concernant la santé et les allergies

Avant certaines prestations, Audrey Pinaud peut demander au bénéficiaire de compléter un formulaire concernant notamment ses éventuelles allergies, sensibilités ou contre-indications.

Le bénéficiaire s'engage à signaler toute information pertinente pour la bonne réalisation de la prestation.

Ces informations ne remplacent pas un avis médical.

En cas de doute concernant son état de santé ou la compatibilité d'une prestation avec celui-ci, le bénéficiaire est invité à demander l'avis d'un professionnel de santé.

11. Hygiène, sécurité et comportement

Audrey Pinaud s'engage à respecter les règles d'hygiène nécessaires à la réalisation de ses prestations et à utiliser du matériel adapté et entretenu.

Le client ou le bénéficiaire est également tenu de respecter les règles élémentaires d'hygiène et de comportement.

Les prestations sont réalisées dans un cadre strictement professionnel et ne présentent aucun caractère sexuel ou érotique.

Tout comportement déplacé, agressif, irrespectueux ou à caractère sexuel peut entraîner l'interruption immédiate de la prestation.

12. Droit de rétractation - consommateurs

Lorsque l'achat d'une carte cadeau ou d'une prestation est réalisé à distance par un consommateur, les règles légales relatives au droit de rétractation s'appliquent lorsqu'elles sont applicables.

Lorsqu'une prestation doit être exécutée avant la fin du délai légal de rétractation à la demande expresse du consommateur, les dispositions prévues par le Code de la consommation s'appliquent.

Cette rubrique concerne les clients consommateurs et ne s'applique pas automatiquement aux clients professionnels.

13. Responsabilité

Audrey Pinaud s'engage à réaliser ses prestations avec sérieux et dans le respect de leur nature.

Le client ou le bénéficiaire est responsable de l'exactitude des informations communiquées, notamment concernant les éventuelles allergies, sensibilités ou contre-indications.

Audrey Pinaud dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle adaptée à son activité.

14. Données personnelles

Les informations concernant la collecte, l'utilisation, la conservation et la protection des données personnelles sont détaillées dans la Politique de confidentialité accessible sur le site massageprobienetre.fr.

15. LITIGE - MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

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).

A 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

Pour les clients professionnels, les parties s'efforcent également de rechercher une solution amiable avant toute action contentieuse.

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

16. Modification des CGV

Les présentes CGV peuvent être modifiées afin de tenir compte de l'évolution des prestations, du fonctionnement de l'activité ou de la réglementation.

Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la réservation ou, pour un client professionnel, celles applicables lors de l'acceptation du devis.

Dernière mise à jour : 15 septembre 2026