

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Applicables à compter du 1er septembre 2026

ARTICLE 1 – IDENTIFICATION DU PROFESSIONNEL

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre :

PAULIN SOPHIE

Diététicien(ne)-Nutritionniste exerçant en EIRL

Adresse professionnelle : **6 Rue de la poste 63450 SAINT AMANT TALLENDE**

SIRET : **814 352 670 000 40**

Téléphone : **06.71.41.79.43**

Adresse électronique : **sonutri59@gmail.com**

Ci-après dénommé(e) « le Professionnel »,

et toute personne physique sollicitant une prestation de consultation ou d'accompagnement nutritionnel, ci-après dénommée « le Client ».

ARTICLE 2 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Professionnel fournit ses prestations de conseil, d'accompagnement et de suivi nutritionnel.

Toute réservation d'une prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Les présentes CGV sont accessibles à tout moment sur simple demande et peuvent être communiquées par voie électronique.

ARTICLE 3 – PRESTATIONS PROPOSÉES

Le Professionnel propose notamment les prestations suivantes :

- Bilan découverte au cabinet ;
- Premier bilan diététique au cabinet ;

- Consultation de suivi au cabinet ;
- Premier bilan diététique en téléconsultation ;
- Consultation de suivi en téléconsultation ;
- Forfait d'accompagnement comprenant un premier bilan diététique et six consultations de suivi ;
- Accompagnement numérique via l'application Alivio.

3.1 Bilan découverte

Le bilan découverte est une prestation d'une durée de vingt (20) minutes réalisée exclusivement au cabinet.

Il comprend notamment une analyse corporelle et un premier conseil nutritionnel.

Cette prestation a pour objectif de permettre au Client de découvrir l'approche du Professionnel. Elle ne constitue pas un bilan diététique complet.

ARTICLE 4 – MODALITÉS DE RÉSERVATION

Les rendez-vous peuvent être pris notamment par l'intermédiaire de Doctolib, par téléphone, par courrier électronique ou par tout autre moyen mis à disposition par le Professionnel.

Toute réservation vaut acceptation des présentes CGV.

Le Professionnel se réserve le droit de refuser une demande de rendez-vous lorsque les conditions nécessaires à une prise en charge adaptée ne sont pas réunies.

ARTICLE 5 – TARIFS

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la réservation.

Ils sont consultables sur les supports de communication du cabinet, notamment sur Doctolib et, le cas échéant, sur le site internet du Professionnel.

Le Professionnel se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les prestations déjà réservées demeurent facturées au tarif en vigueur au moment de la réservation.

ARTICLE 6 – MODALITÉS DE PAIEMENT

6.1 Consultations au cabinet

Le règlement est exigible à l'issue de la consultation.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Carte bancaire ;
- Chèque ;
- Espèces.

6.2 Téléconsultations

Le règlement est exigible avant la réalisation de la prestation.

Un lien de paiement sécurisé est transmis au Client par voie électronique.

La réservation est considérée comme définitive après réception du paiement.

À défaut de paiement dans les délais demandés, le Professionnel se réserve le droit d'annuler ou de reporter le rendez-vous.

6.3 Forfait d'accompagnement

Le forfait peut être réglé :

- en une seule fois ;
- ou en deux échéances.

La première échéance est due lors de la souscription du forfait.

La seconde échéance est exigible un mois plus tard.

Tout défaut de paiement pourra entraîner la suspension de l'accompagnement jusqu'à régularisation.

ARTICLE 7 – TÉLÉCONSULTATIONS

Le Client s'engage à disposer du matériel et de la connexion internet nécessaires au bon déroulement de la téléconsultation.

Le Client doit être disponible à l'heure convenue.

En cas de difficulté technique imputable au Client empêchant la réalisation du rendez-vous, la prestation demeure due.

En cas de difficulté technique imputable au Professionnel, un nouveau rendez-vous sera proposé sans frais supplémentaires.

L'absence du Client lors de la téléconsultation est assimilée à une absence au rendez-vous et entraîne l'application des dispositions prévues à l'article 9.

ARTICLE 8 – DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client bénéficiant du statut de consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation lorsqu'il conclut un contrat à distance.

Toutefois, lorsque le Client demande expressément l'exécution de la prestation avant l'expiration de ce délai, il reconnaît que la prestation pourra débuter avant la fin du délai de rétractation.

Lorsque la prestation a été intégralement exécutée avant la fin du délai de rétractation avec l'accord exprès du Client, celui-ci reconnaît perdre son droit de rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation après le commencement d'exécution de la prestation, le Client demeure redevable des prestations déjà réalisées.

ARTICLE 9 – ANNULATION, REPORT ET RETARD

9.1 Annulation ou report

Toute annulation ou demande de report effectuée plus de quarante-huit (48) heures avant le rendez-vous est réalisée sans frais.

9.2 Annulation tardive

Toute annulation intervenant moins de quarante-huit (48) heures avant le rendez-vous entraîne l'exigibilité intégrale de la prestation.

Cette mesure est justifiée par l'impossibilité pour le Professionnel de réattribuer le créneau dans un délai aussi court.

9.3 Absence du Client

Toute absence non signalée est assimilée à une annulation tardive.

La prestation demeure intégralement due.

9.4 Retard du Client

Le Client s'engage à se présenter à l'heure convenue.

En cas de retard inférieur ou égal à quinze (15) minutes, la consultation pourra être maintenue mais sa durée sera réduite d'autant afin de ne pas perturber les rendez-vous suivants.

Au-delà de quinze (15) minutes de retard, le Professionnel se réserve le droit de considérer le rendez-vous comme annulé tardivement.

ARTICLE 10 – FORFAIT D'ACCOMPAGNEMENT

Le forfait est accessible uniquement après la réalisation d'un premier bilan diététique.

Il comprend :

- un premier bilan diététique ;
- six consultations de suivi.

Le forfait est :

- personnel ;
- nominatif ;
- non cessible.

Sa durée de validité est de douze (12) mois à compter de sa date de souscription.

Toute séance non utilisée à l'expiration de cette période est définitivement perdue et ne donne lieu à aucun remboursement.

En cas d'arrêt du suivi à l'initiative du Client, aucun remboursement des prestations non réalisées ne pourra être exigé.

Toute séance annulée tardivement ou non honorée est considérée comme réalisée et déduite du forfait.

ARTICLE 11 – ACCOMPAGNEMENT VIA L'APPLICATION ALIVIO

L'accès à l'application Alivio est réservé aux Clients bénéficiant d'un suivi actif.

L'application permet notamment :

- les échanges entre les consultations ;
- le suivi des objectifs ;
- la transmission de documents ;
- le partage d'informations relatives à l'accompagnement nutritionnel.

Le Professionnel répond généralement aux messages dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées.

Aucune réponse n'est garantie les week-ends, jours fériés ou périodes de congés.

L'application Alivio ne constitue ni un service d'urgence, ni une permanence médicale.

À l'issue du suivi, le dossier peut être archivé. Le Client conserve la possibilité de reprendre contact avec le Professionnel.

ARTICLE 12 – COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Le Client accepte de recevoir par voie électronique toute information relative :

- aux rendez-vous ;
- à la facturation ;
- au suivi ;
- à l'exécution des prestations.

Les échanges réalisés via Doctolib, Alivio ou l'adresse électronique communiquée par le Client sont réputés valablement effectués.

ARTICLE 13 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, sincères et à jour concernant sa situation personnelle, nutritionnelle et médicale.

Le Professionnel ne pourra être tenu responsable des conséquences résultant d'informations incomplètes, inexactes ou volontairement omises.

Le Client demeure responsable des décisions qu'il prend concernant sa santé et s'engage à informer le Professionnel de toute évolution susceptible d'avoir une incidence sur son accompagnement.

ARTICLE 14 – OBLIGATION DE MOYENS

Le Professionnel est tenu à une obligation de moyens.

Il met en œuvre l'ensemble de ses compétences, connaissances et moyens raisonnables afin d'accompagner le Client dans l'atteinte de ses objectifs.

Aucun résultat particulier ne peut être garanti, notamment concernant :

- la perte de poids ;
- la prise de poids ;
- la modification des habitudes alimentaires ;
- l'amélioration de paramètres biologiques ;
- ou tout autre objectif de santé.

La réussite de l'accompagnement dépend notamment de l'implication personnelle du Client.

ARTICLE 15 – LIMITES DE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE

Les conseils délivrés par le Professionnel ne se substituent pas à un avis médical, un diagnostic médical ou un traitement prescrit par un médecin.

Le Client demeure responsable du suivi médical de son état de santé et s'engage à consulter les professionnels de santé compétents lorsque sa situation le nécessite.

ARTICLE 16 – MINEURS

Le cabinet n'accepte plus de nouveaux patients mineurs.

Les suivis de patients mineurs engagés avant l'entrée en vigueur des présentes CGV peuvent être poursuivis jusqu'à leur terme.

ARTICLE 17 – REMBOURSEMENT PAR LES ORGANISMES COMPLÉMENTAIRES

Les prestations proposées ne sont généralement pas prises en charge par l'Assurance Maladie.

Certaines complémentaires santé peuvent prévoir une participation financière.

Le Client est invité à se renseigner directement auprès de son organisme complémentaire.

Le Professionnel ne saurait être tenu responsable d'un refus de remboursement ou d'une prise en charge partielle.

ARTICLE 18 – SUSPENSION OU INTERRUPTION DU SUIVI

Le Professionnel se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre l'accompagnement lorsqu'il estime que les conditions nécessaires à un suivi de qualité, sécurisé ou respectueux ne sont plus réunies.

Cette faculté s'applique notamment en cas :

- de comportement irrespectueux ;
- d'agressivité ;
- de harcèlement ;
- de menaces ;
- de propos diffamatoires ;
- de non-respect répété du cadre défini pour l'accompagnement.

Les prestations déjà réalisées demeurent dues.

ARTICLE 19 – CONFIDENTIALITÉ

Le Professionnel s'engage à respecter la confidentialité des informations communiquées par le Client dans le cadre de l'accompagnement, sous réserve des obligations légales qui lui sont applicables.

ARTICLE 20 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les menus, fiches pratiques, supports pédagogiques, documents de suivi et contenus remis au Client demeurent la propriété exclusive du Professionnel.

Ils sont strictement réservés à un usage personnel.

Toute reproduction, diffusion, modification, transmission ou exploitation sans autorisation écrite préalable est interdite.

ARTICLE 21 – AVIS ET TÉMOIGNAGES

Les avis et témoignages publiés volontairement par les Clients sur des plateformes publiques peuvent être reproduits par le Professionnel à des fins de communication, sous réserve du respect de la réglementation applicable et, lorsque nécessaire, de leur anonymisation.

Toute utilisation d'images, de photographies ou d'éléments permettant d'identifier directement un Client fera l'objet d'une autorisation spécifique préalable.

ARTICLE 22 – DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées sont traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Les données nécessaires au suivi peuvent notamment être hébergées et traitées via les plateformes Doctolib et Alivio.

Les informations collectées via le site internet du Professionnel peuvent être utilisées afin de répondre aux demandes formulées par les visiteurs et assurer le suivi de la relation avec ceux-ci.

Sous réserve du respect de la réglementation applicable et du recueil des consentements nécessaires, certaines données de contact pourront être utilisées pour adresser des informations relatives à l'activité du cabinet.

Les données ne sont ni vendues ni cédées à des tiers à des fins commerciales.

Le Client dispose des droits prévus par la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

ARTICLE 23 – ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Le Professionnel déclare être couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle conforme à la réglementation applicable.

Compagnie d'assurance : **MAAF**

Numéro de contrat : 159789422

ARTICLE 24 – RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES - MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Toute réclamation devra être adressée en priorité au Professionnel afin de rechercher une solution amiable.

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges :

Lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Le médiateur MCP MEDIATION peut être saisi directement en ligne à l'adresse suivante : www.mcpmediation.org ou par courrier :

MCP MÉDIATION DE LA CONSOMMATION ET PATRIMOINE
12 Square Desnouettes
75015 Paris

Site internet : www.mcpmediation.org

ARTICLE 25 – DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Après tentative de résolution amiable du différend et, le cas échéant, recours au dispositif de médiation de la consommation, tout litige sera soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun.

ARTICLE 26 – ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur le **1er septembre 2026**.

Elles demeurent applicables jusqu'à leur modification ou leur remplacement par une version ultérieure.