CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

à destination des clients non professionnels

en vigueur au 18/04/2023

@matraissance

Conditions Générales de Vente
à destination des clients non professionnels

ARTICLE 1 CHAMP D'APPLICATION

Matraissance est spécialisée dans l'accompagnement des femmes et des familles pendant la période périnatale. A ce titre, ***Matraissance*** propose des accompagnements individuels pendant la grossesse et le post-partum, des accompagnements à l'accouchement, des services de bien-être et des ateliers, en ligne et en présentiel, à destination des (futurs) mères et parents (ci-après « **le Client** ») pour promouvoir un libre choix et un accompagnement respectueux de la période périnatale (ci-après, les « **Prestations de service** »).

Les Conditions Générales de Vente (dites "**CGV**") ont en particulier pour objet de préciser les conditions dans lesquelles ***Matraissance*** s'engage à exécuter auprès du Client les Prestations de service et la vente des Produits conformément à l'offre de ***Matraissance*** et telle qu'acceptée par le Client.

Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve à toute réservation et achat de Prestations de services suivants :

- Prestations de service
  - Accompagnement périnatal (formules et à la carte),
  - Présence à l'accouchement,
  - Cuisine postnatale,
  - Initiation langue des signes
  - Massage prénatal et postnatal,
  - Soins Rebozo (Rituel, Soin et Instant Rebozo)

tels que proposées par ***Matraissance*** aux clients sur le site https://www.matraissance.fr.

Les autres Prestations de Services

- Massage prénatal
- Accompagnement à l'allaitement
- Astreinte à l'accouchement
- Soins Rebozo
- Ateliers parents-bébés

Sont exclues de ces CGV et sont régies par les CGV de l'association ***Nais'sens heureuse***.

Le Produit digital

- Mon Moment Rebozo

est exclu de ces CGV et est régi par les CGV du Propriétaire du produit digital, ***Rebozo Therapy***.

Les caractéristiques principales des Prestations de services sont présentées sur le site internet https://www.matraissance.fr
Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées sans réserve avant de passer commande. Tout paiement de la commande vaudra acceptation des CGV en vigueur par le Client.
Le choix et l'achat d'une prestation de service ou d'un produit est de la seule responsabilité du Client.

Les coordonnées de ***Matraissance*** sont les suivantes:
Céline Rozan Mangel
14 rue Verte
78990 Elancourt
immatriculée sous le régime de l'entreprise individuelle sous le n°92003670400012
Mail: celine@matraissance.fr
téléphone : 0783636757

Matraissance se réserve le droit de modifier ou adapter à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date du paiement de la réservation ou de l'achat.

ARTICLE 2 RESPONSABILITÉ

Les prestations d'accompagnement périnatal et de soins bien-être et les ateliers ne sont pas voués à remplacer une prise en charge médicale. Ils n'ont aucune visée médicale ni thérapeutique, et ne sont pas assimilables aux actes réservés aux professions de santé réglementées par le Code de la Santé Publique. Les recommandations donnés ne remplacent en aucun cas un avis médical, c'est pourquoi l'accompagnement proposé par ***Matraissance*** n'est possible qu'en complément d'un suivi médical de grossesse.

Matraissance ne donne jamais de diagnostic, ne demande jamais l'arrêt d'un traitement médical, n'effectue pas d'actes médicaux, ni de surveillance de la grossesse, de préparation à l'accouchement, de surveillance de l'accouchement, de soins postnataux concernant la mère ou son enfant.

Matraissance ne pourra pas être tenue responsable des décisions du Client et demande expressément au client de se référer à son médecin en cas de modification ou d'interruption de son traitement médical. De la même façon, il est impératif de consulter son médecin traitant en cas de problème de santé afin qu'il puisse poser un diagnostic et effectuer des examens si nécessaires.
Matraissance se dégage de toute responsabilité concernant l'issue de l'accouchement.
Matraissance décline toute responsabilité quant aux possibles mauvais suivis de conseils, mauvaises interprétations, interactions et conséquences des informations données.
Matraissance engage sa responsabilité sur la qualité des services fournis et s'engage à faire ses meilleurs efforts pour apporter satisfaction au Client, sans toutefois souscrire un engagement de résultat.

ARTICLE 3 CAPACITÉ JURIDIQUE
Le Client déclare être majeur et pleinement capable de contracter un accompagnement ou une prestation de bien-être.

ARTICLE 4 TARIFS, RÉSERVATION ET PAIEMENT DES PRESTATIONS DE SERVICE

1) Tarifs des prestations

Les prestations de services sont fournies aux tarifs en vigueur figurant sur le site **https://www.matraissance.fr** lors de l'enregistrement de la réservation.
Les prix sont exprimés en Euros HT (TVA non applicable – article 293B du CGI) et sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement de la réservation. ***Matraissance*** se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, sans autre formalité que de porter les modifications en cause sur le site, mais les services réservés sont facturés sur la base du tarif en vigueur au jour de la réservation.

Une facture est établie par ***Matraissance*** et remise au Client sur demande. Pour les prestations de service à domicile ouvrant droit au crédit d'impôt, une attestation fiscale est remise chaque année N+1, avant fin mars.

Pour les prestations de service à domicile, au-delà de 20 min d'Elancourt (pour plus de détail, voir la carte sur https://www.matraissance.fr/formules-tarifs-accompagnement-2/), des tarifs différents seront appliqués et disponibles sur simple demande. Si des frais de stationnement sont nécessaires, ils seront à la charge du Client en sus.

2) Réservation des prestations

Il appartient au Client de sélectionner sur le site https://www.matraissance.fr les prestations de services qu'il désire réserver, selon les modalités suivantes:

1- Une fois que le Client a choisi sa prestation, il est dirigé dans un premier temps vers le site de planification de rendez-vous calendly https://calendly.com/matraissance/doula, afin de réserver un créneau disponible pour sa prestation de service.
Toute prestation peut également se réserver directement par mail, téléphone ou message, et suivra ensuite le même parcours.

2 - La réservation est ensuite confirmée par mail par ***Matraissance*** et validée par un devis.
Le Client peut à tout moment modifier ou annuler son choix jusqu'à l'étape finale de paiement.
Les conditions générales de vente sont disponibles en ligne https://www.matraissance.fr et sont renvoyées par mail pour toute commande de prestation.

La réservation de la prestation ne sera définitive qu'à réception du devis daté et signé (entrainant l'acceptation des CGV) et du paiement de l'acompte.
Le Client pouvant bénéficier d'un crédit d'impôt sur certaines prestations, le bénéfice de l'acompte est personnel au Client et ne peut être transféré à un tiers.

3 - Une fois l'acompte effectué, un email récapitulatif est envoyé au Client pour validation effective de la prestation. Toute commande est alors ferme et définitive.
Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la réservation et de signaler immédiatement toute erreur.
Toute réservation non payée au plus tard 7 jours avant la date d'exécution de la prestation de service sera automatiquement annulée et sans préavis. Si la réservation a lieu moins de 7 jours avant la date d'exécution de la prestation de service, le paiement doit se faire au plus tard dans les 48h, et toujours avant la prestation.

4 - Un dernier email sera envoyé après l'exécution de la prestation avec émission de la facture et paiement du solde le cas échéant.

Toute réservation passée pour une prestation de service décrite sur le site https://www.matraissance.fr constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le ***Matraissance***.
Matraissance se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute réservation d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une réservation antérieure.

3) Conditions de paiement des prestations

Le paiement des prestations de service se fait selon les modalités décrites en **2) Réservation**.
Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes:

- paiement par virement bancaire sur le compte bancaire de ***Matraissance***.
- ou paiement par carte bancaire sur un site de paiement sécurisé (https://www.stancer.com ou https://www.stripe).

Le lien de paiement sécurisé et le RIB pour virement seront joints à l'email de confirmation de rendez-vous ou sur simple demande.

- Dans le cas d'une prestation ouvrant droit au crédit d'impôt et de l'avance immédiate, le paiement se fera par l'intermédiaire de l'URSSAF.

Le Client garantit à ***Matraissance*** qu'il est pleinement autorisé à utiliser les moyens de paiement utilisés et que ces moyens de paiement donnent légalement accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de sa prise de rendez-vous. ***Matraissance*** ne pourra être tenue pour responsable de tout usage frauduleux du moyen de paiement utilisé.
Matraissance se réserve le droit de ne pas procéder à la prestation de service réservée par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix ou l'acompte dans les conditions ci-dessus indiquées.

4) Retard de paiement

Toute prestation réservée non payée au plus tard 7 jours avant la date d'exécution de la prestation de service sera automatiquement annulée et sans préavis. Si la réservation a lieu moins de 7 jours avant la date d'exécution de la prestation de service, le paiement doit se faire au plus tard dans les 48h, et toujours avant la prestation.
Aucune prestation ne pourra avoir lieu sans paiement effectué dans son intégralité.

Pour tous retard de paiement et dans le cas des accompagnements périnataux, conformément à l'article L 441-6 alinéa 12 du code du commerce, en cas de défaut de paiement total ou partiel des accompagnements selon les termes définis au contrat, le Client devra verser une pénalité de retard égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la rencontre. Cette pénalité est calculée sur le montant de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.
En sus des indemnités de retard, toute somme non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement (Article D. 441-5 du code de commerce).

5) Conditions d'utilisation et de paiement des cartes cadeaux

Une carte cadeau est un bon cadeau de la désignation et du montant d'une des prestations proposées par ***Matraissance***.
Le Client désigne la personne qui achète une Carte Cadeau, étant entendu que le Client peut, ou non, être le Bénéficiaire de la prestation selon qu'il fera un usage personnel de la Carte Cadeau ou qu'il l'offrira.
Le Bénéficiaire désigne la personne utilisatrice de la Carte Cadeau. Dans l'hypothèse où le Client ne serait pas le Bénéficiaire de la Carte Cadeau, il est invité à porter à la connaissance du Bénéficiaire les CGV ici présentes.
Les Cartes Cadeaux sont valables 6 mois après achat, hors mention contraire.
Les cartes cadeaux ne sont pas remboursables mais peuvent être utilisées pour une autre prestation que celle désignée au départ si souhaité, un complément du montant peut être demandé le cas échéant.
L'envoi de la Carte Cadeau se fait au format pdf par mail, un envoi papier peut se faire également sur demande (frais d'impression et d'envoi en supplément.)

ARTICLE 5 CONDITION D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS, MODIFICATION, ANNULATION ET RETARD

Les prestations de services réservées par le Client seront fournies, à la date convenue entre ***Matraissance*** et le Client au préalable, à domicile exclusivement.

La présence à l'accouchement ne peut faire l'objet d'une réservation que si elle est accompagnée d'au moins 2 rencontres prénatales en présentiel .

Toute prestation pourra être fournie selon les jours et horaires indiqués par ***Matraissance*** sur son site Internet.

Le client doit se présenter à l'heure dite de sa prestation, dans des conditions d'hygiène respectueuses.

En cas de retard du Client à un rendez-vous convenu, ***Matraissance*** essayera de le contacter par tout moyen en sa possession et attendra 15 min. ***Matraissance*** se réserve le droit de diminuer le rendez-vous de la durée de retard. Passé ce délai de 15 min, le rendez-vous sera annulé sans remboursement ou replanification possible.

En cas d'impossibilité du Client à la date convenue, une nouvelle date est convenue au moins 48h avant le report. Toute annulation moins de 48h à l'avance sera facturée au prix de la prestation (sauf pour raison médicale, certificat médical à l'appui).
En cas d'impossibilité de ***Matraissance***, elle s'engage à prévenir le Client le plus rapidement possible et avec tous les moyens en sa possession, afin de proposer une nouvelle date ou un remboursement.

Toute annulation de la prestation de la part du Client après acceptation du devis rend acquis à ***Matraissance,*** sauf cas de force majeure, l'acompte versé, sans préjudice des indemnités supplémentaires que ***Matraissance*** pourrait réclamer devant les tribunaux du fait de cette annulation. Si la Prestation a déjà été initiée, une facture correspondant au tarif proratisé de la prestation sera envoyée au Client pour acquittement. Toute annulation survenant moins de 48h avant un rdv planifié tiendra compte de ce rdv dans la facturation.

ARTICLE 6 DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions légales en vigueur (article L. 221-18 du code de la consommation), le Client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la confirmation du rendez-vous de la prestation, tant que celle-ci n'a pas commencé.

Si la prestation est effectuée dans les 14 jours suivant la confirmation de rendez-vous, il est établi que le Client renonce de lui-même à son droit de rétractation.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 30 jours à compter de la réception, par ***Matraissance***, de la notification de la rétractation du Client, par chèque ou virement.
Le droit de rétractation peut être exercé, exprimant la volonté de se rétracter, par courrier adressé à ***Matraissance*** aux coordonnées postales ou mail indiquées à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

ARTICLE 7 ASSURANCE
Matraissance dispose d'une assurance lui permettant de couvrir les dommages survenant au cours des interventions et dont elle serait responsable.

ARTICLE 8 MESURES SANITAIRES
Matraissance et le client s'engagent à respecter les mesures sanitaires en vigueur et à se tenir informées de tout cas positif au COVID avant ou après la prestation.

ARTICLE 9 FORCE MAJEURE

Matraissance ne saurait engager sa responsabilité en cas de manquement à ses obligations si ce manquement est dû à la survenance d'un cas de force majeure. Constituent notamment des cas de force majeure (sans que cela soit une liste exhaustive), des grèves totales ou partielles, entravant le bon fonctionnement de ***Matraissance***, l'interruption des transports, l'arrêt d'une machine, tout désastre naturel (tempête, feu, inondation), tout accident ou interruption des services ou panne, toute demande express du gouvernement à limiter voire interdire les rassemblements. Dans ce cas les obligations de ***Matraissance*** sont suspendues, les délais d'exécution étendus et l'Offre demeure en vigueur. En cas de force majeure persistant plus de trois (3) mois, toute Partie peut résilier de plein droit l'Offre, avec effet immédiat, par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 10 DONNÉES PERSONNELLES

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des prestations de services et produits et leur réalisation et délivrance, confiées à ***Matraissance***. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de prestations de services et de vente.

1) Collecte des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site https://www.matraissance.fr sont les suivantes:
Lors de la réservation de Prestations par le Client: Nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, informations médicales pouvant avoir une Incidence sur les prestations demandées par le Client.

2) Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage unique de ***Matraissance***.
Le responsable de traitement des données est ***Matraissance***, au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

1. limitation du traitement

Sauf si le Client exprime son refus express, ses données à caractère personnelles sont utilisées à des fins publicitaires ou marketing, de la part de ***Matraissance.*** uniquement

1. Durée de conservation des données

Matraissance conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable .

1. Sécurité et confidentialité

Matraissance met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et ***Matraissance*** ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

3) Informatique et Libertés

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Libertés, mise à jour par la loi du 6 août 2004, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations le concernant. Ce droit peut s'exercer en faisant une demande écrite, par mail ou par courrier.

ARTICLE 11 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les marques, logos, documents, études, noms de domaines, images, vidéos, textes, savoir-faire et plus généralement tout autre information objet de droits de propriété intellectuelle en lien avec les Prestations sont et restent la propriété exclusive de **Matraissance** ou de leurs auteurs respectifs. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV.
Le Client ne peut faire état ou usage des marques, logos, documents, méthodologies, études, noms de domaines, images, vidéos, textes, savoir-faire et de tout autre droit de propriété intellectuelle appartenant à ***Matraissance*** qu'avec l'autorisation expresse, écrite et préalable de ***Matraissance***.
Matraissance se réserve le droit de s'opposer, faire cesser et solliciter réparation de toute utilisation de ses droits de propriété intellectuelle qu'elle considérerait comme étant contrefaisante, déloyale, constitutive d'actes de parasitisme ou contraire à son image ou à des droits qu'elle aurait concédés.
Le Client reconnaît et accepte que la violation des droits de propriété intellectuelle de ***Matraissance*** et notamment la commercialisation de ses méthodologies auprès de tiers donnera lieu, de plein droit, au paiement d'une pénalité de 50.000 €, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts que ***Matraissance*** pourra réclamer en justice dans l'hypothèse où son préjudice subi serait supérieur à cette pénalité.

ARTICLE 12 DROIT APPLICABLE - LANGUE

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.
Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 13 - LITIGES

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail de ***Matraissance*** indiquée à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.
Matraissance a ensuite 14 jours pour effectuer une réponse par écrit.
Si aucune solution proposée ne convient au Client et à ***Matraissance***, ils envisageront, en premier lieu, la voie de l'amiable avant toute procédure judiciaire.
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.133-4 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
www.mediateur-consommation-smp.fr
24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux

En l'absence de solution, le Tribunal compétent est le tribunal du ressort de la cour d'appel du siège social de ***Matraissance***.