Conditions Générales de Services

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Service déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de services proposés par le naturopathe, sophrologue et réflexologue.

Date de dernière mise à jour : 08 novembre 2026.

2. CHAMPS D'APPLICATIONS

Les conditions générales de prestations de services de la micro-entreprise EI Caroline Fortin s'appliquent, tant aux personnes physiques qu'aux personnes morales :

- À l'ensemble des réservations de séances, qu'elles soient réalisées par l'application Calendly, par email ou par téléphone.
- À l'exécution des séances proprement dites, ainsi qu'à leur déroulé dans tous les pays du monde (France, Belgique, Luxembourg, Suisse, …)

Toute réservation en ligne emporte acceptation par le client, sans réserve, des présentes conditions générales, qui régiront seules les prestations fournies par la micro entreprise EI Caroline Fortin, à l'exclusion de toutes autres conditions générales éventuelles.

Les clients reconnaissent et acceptent que les présentes conditions générales de prestation de services constituent l'intégralité des accords entre les parties en ce qui concerne la prestation et se substituent à tout éventuel accord verbal et/ou écrit antérieur.

La micro entreprise EI Caroline Fortin se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales.

À cet égard, seules les conditions générales en vigueur à la date de la réservation ou de l'achat seront applicables à la relation contractuelle ainsi créée entre les parties.

3. SERVICES

La finalité de l'activité du naturopathe est l'éducation à la santé. Il s'agit de techniques de prévention et d'éducation à la santé. Le naturopathe s'engage par ses prestations sur une obligation de moyens et non de résultats.

- Sont exclues toutes prestations à caractère érotique ou sexuel. Tout comportement déplacé envers le consultant pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.
- Les conseils ou prestations donnés ne peuvent en aucun cas se substituer à un traitement ou suivi médical en cours
- Seul un Docteur en Médecine est habilité à émettre un diagnostic médical comme à modifier ou suspendre les traitements qui m'ont été prescrits

Les clients reconnaissent avoir été informés qu'il ne s'agit en aucun cas de services de diagnostics ou de consultations de médecine « conventionnelle » ou « moderne », dès lors que Madame Caroline Fortin ne dispose pas du titre de médecin. En cas de pathologie nécessitant un traitement médical, les clients sont informés que seul leur médecin traitant est habilité à formuler un diagnostic et à prescrire ou modifier un traitement.

Les prestations proposées se font sur rendez-vous aux dates fixés d'un commun accord entre les parties soit en visioconférence, soit au cabinet sis 30 rue des Pipots – 62200 Boulogne sur mer

4. ENGAGEMENT DU NATUROPATHE

- Garantir le secret professionnel et ne pas communiquer d'informations confidentielles.
- Se mettre à jour régulièrement par le biais de la formation continue.
- Respecter les préceptes de la naturopathie et la charte de l'OMNES.
- Souscrire à d'une assurance responsabilité civile professionnelle.

5. TARIFS

Les prestations ainsi que les tarifs proposés par le naturopathe sont disponibles sur le site internet www.linstantpresent-bienetre.fr

Le/la client.e peut se rétracter jusqu'à 48 heures avant la séance réservée, sans aucune pénalité.

Le bilan de naturopathie ne donne lieu à aucun remboursement par les organismes officiels de Sécurité Sociale, mais certaines Mutuelles peuvent prendre en charge tout ou partie d'un soin non conventionnel.

Renseignez-vous auprès de votre complémentaire Santé.

Les soins et tarifs proposés : TVA non applicable, article 293-B du CGI.

Les tarifs des offres sont exprimés en Euros, toutes taxes comprises, et peuvent varier en fonction de l'offre présentée. Les Tarifs sont disponibles sur le site www.linstantpresent-bienetre.fr dans chacune des pages concernées par les prestations de Caroline Fortin.

Caroline Fortin se réserve le droit de les réviser, à tout moment et sans préavis. Le tarif facturé au client sera celui en vigueur au jour où la réservation aura été effectuée.

Paiements acceptés par CB ou espèces ou virement.

Accompagnements et paiements en plusieurs fois

Les programmes d'accompagnement proposés par EI Caroline Fortin constituent des prestations globales comprenant des rendez-vous individuels, des supports pédagogiques, des échanges de suivi et l'accès à des ressources numériques.

Le règlement peut être effectué comptant ou en plusieurs fois via la solution de paiement proposée au moment de l'achat. En cas d'interruption anticipée de l'accompagnement pour un motif sérieux et justifié (raison médicale, grossesse, événement personnel majeur…), une demande de remboursement partiel pourra être étudiée sur présentation d'un justificatif écrit.

Les rendez-vous déjà effectués, les supports transmis ainsi que les périodes d'accompagnement déjà réalisées restent dus. Le remboursement éventuel portera uniquement sur les prestations restantes non réalisées. Toute demande devra être adressée par écrit à EI Caroline Fortin.

6. PROTECTION DES DONNÉES (loi RGPD – Règlement Général sur la Protection des Données)

En application de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et du Règlement Général sur la Protection des Données relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, Caroline Fortin s'engage à utiliser les données collectées dans le strict cadre de son activité. Les informations recueillies sont les informations nécessaires à la pratique de la naturopathie, de la sophrologie et de la réflexologie, et seront conservées pendant 5 ans à date de notre dernier rendez-vous. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression de ces données personnelles, d'un droit à la limitation du traitement, à la portabilité, d'un droit d'opposition et du droit de définir des directives sur le sort de mes données post-mortem Je peux exercer ces droits par écrit, auprès de carolinefortin.linstantpresent@gmail.com.

Consultez le site de la **CNIL** pour plus d'informations sur vos droits, pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif.

7. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS – MÉDIATION à LA CONSOMMATION

Selon l'article L.612-1 du Code de la consommation, il est rappelé que « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation, désigné ci- dessous, si vous avez reçu une réponse écrite négative de la part de EI Caroline Fortin ou pas de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, EI Caroline Fortin a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : **MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV**

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site :
https://www.medconsodev.eu
ou par voie postale en écrivant à **:**

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV
Centre d'Affaires Stéphanois SAS

IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE
3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

8. ENGAGEMENT DU CONSULTANT

En tant que client, vous vous engagez :

- Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le client reconnaît que l'exécution de la prestation peut commencer avant la fin du délai légal de rétractation de 14 jours, et renonce expressément à ce droit dès lors que la prestation a débuté avec son accord.
- À signaler toutes maladies ou contre-indication au naturopathe
- En cas d'impossibilité d'honorer le rendez-vous, le client s'engage à prévenir Caroline Fortin au moins 48 heures à l'avance, par mail ou téléphone.
  Passé ce délai ou en cas d'absence non justifiée, la séance sera **due dans son intégralité** et fera l'objet d'une **facture à régler sous 7 jours**. Cette politique vise à garantir la qualité et la continuité des accompagnements proposés.
- Pour les ateliers collectifs, toute absence non signalée dans les délais entraînera également la facturation de la place réservée, celle-ci ayant été comptabilisée pour le maintien de l'événement.