



Charte Relax' Papillon et Conditions Générales de Vente

1- Les prestations

Art.1 – Mes prestations, bien que potentiellement complémentaires des pratiques médicales traditionnelles et susceptibles de vous apporter une réelle sensation de mieux-être, **ne se substituent en aucun cas à un avis, un suivi et/ou un traitement médical.**

Elles ne s'assimilent aucunement à une prise en charge thérapeutique et sont destinées à vous apporter des éléments pour améliorer votre bien-être et votre confort au quotidien.

Les massages que je vous propose sont des massages bien-être : ils n'ont **pas de visée thérapeutique** bien qu'ils puissent conduire à une réelle sensation de mieux être. Il ne s'agit pas d'actes de rééducation ou de soins comme ceux proposés par les masseurs-kinésithérapeutes.

Mes conseils ne sont pas des prescriptions et ne peuvent se substituer à un traitement et/ou à un avis médical.

Ils peuvent en revanche être assimilés à une forme de coaching puisqu'ils se basent aussi sur des techniques de développement personnel et sur des notions de psychologie.

Art.2- Les massages bien-être n'ont **aucune visée érotique**. En aucun cas je ne serai amenée à masser des zones autres que : les bras et les mains, les jambes et les pieds, le dos, le buste (hors poitrine), le cou, le visage, le crâne. Toute demande en ce sens entraînera un arrêt immédiat de la prestation. **La prestation sera néanmoins considérée comme réalisée et donc payable immédiatement et dans son intégralité par le client.**

Art.3- Sauf situations exceptionnelles, les enfants âgés de moins de 13 ans **ne pourront bénéficier des prestations suivantes :**

- massages d'une durée supérieure à 60 minutes
- massage aux pierres chaudes

Pour les plus jeunes, la durée des prestations pourra être adaptée en fonction de leurs besoins, de leur tempérament ... Cet ajustement de la durée de la prestation ne pourra néanmoins pas forcément entraîner une diminution du tarif de la prestation.

Pour les prestations à destination de personnes mineures qui seront exécutées sans la présence d'un tiers (uniquement pour les mineurs âgés de plus de 12 ans), une **autorisation préalablement remplie et signée par le responsable légal est obligatoire.**

Art.4 – En l’absence de local professionnel, **je réalise mes prestations principalement dans des tiers lieux accueillant des touristes ou des évènements privés.** Ces interventions ne peuvent se faire sans l’accord express du propriétaire des lieux. Elles pourront faire l’objet de la rédaction d’un Contrat de Prestations.

2- Tarifs et paiements des prestations – acomptes

Art.5- Les tarifs de mes prestations sont disponibles sur mon site internet et sur simple demande. Ils sont indiqués TTC.

Comme indiqué sur la grille tarifaire, **ils sont susceptibles d’être modifiés** en fonction de :

- La nature exacte de la prestation demandée
- Le nombre de personnes susceptibles de profiter de mes prestations
- La distance entre le lieu de prestation et le siège de l’entreprise
- Les éventuelles commissions prises par le propriétaire de l’établissement d’accueil

Ces évolutions tarifaires seront indiquées en amont au client et feront l’objet d’un devis.

Art.6 – Il est possible de **faire une demande de devis** :

- par mail à contact@relax-papillon.com
- par téléphone au 06 88 99 29 90
- via les réseaux sociaux
- via le formulaire mis à disposition sur le site internet www.relax-papillon.com

Art. 7- Pour le paiement des prestations (soldes ou acomptes), les **moyens de paiement** suivants sont acceptés :

- chèque bancaire à l’ordre de Relax’ Papillon
- virement bancaire
- carte bancaire
- espèces (rendu de la monnaie non garanti – prévoir l’appoint)
- paiement CB à distance sécurisé via SystemPay
-

Art.8 – Sauf accord particulier entre Relax’ Papillon et le propriétaire des lieux où se réaliseront les prestations (s’agissant d’une intervention dans un tiers lieux), **un acompte de 50% sera exigé pour toute réservation de prestation en présentiel.** Cet acompte ne sera pas remboursable si la prestation est annulée par le client moins de 24h avant la date prévue.

Pour une annulation plus de 24h à l’avance, le remboursement pourra se faire par virement ou sous forme de bon d’achat valable 6 mois sur les prestations et/ l’achat de produits.

L’acompte sera en revanche totalement restitué au client par virement dans le cas où l’annulation de la prestation serait du fait de Relax’ Papillon.

Art.9- Les ateliers en présentiel et les prestations à distance sont **payables d'avance en totalité** au moment de la prise de rendez-vous. Une prestation annulée moins de 24h à l'avance ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

3- Boutique en ligne – Achat de Produits

Art.10 - Relax' Papillon propose à la vente **un vaste choix d'articles en lien avec le domaine du bien-être et de la beauté au naturel** :

- Cosmétiques bio français
- Articles de décoration, y compris des produits réalisés par Relax' Papillon
- Articles de bien-être
- Bijoux fantaisie, y compris des bijoux réalisés par Relax' Papillon

Les produits à la vente sont disponibles :

- En ligne, depuis le site internet www.relax-papillon.com rubrique « Boutique en Ligne »
- En vente directe, à la suite de prestations réalisées dans des tiers lieux ou à la suite d'ateliers
- En vente directe lors de manifestations diverses sur le domaine public
- Sur commande

Art.11- . Concernant **la commande de produits à distance destinés à l'expédition**, les frais d'envoi facturés incluent les frais d'envoi et les frais d'emballage.

Ils peuvent varier en fonction du mode de réception choisi par vos soins (colissimo, Mondial Relay etc) et du poids de votre colis.

Les produits **peuvent aussi être récupérés directement sur Mormant** ou dans tout autre lieu des environs à un moment et à un endroit que nous aurons convenus ensemble.

Art12. - Il ne sera procédé à aucun envoi ou livraison de marchandises tant que la commande n'aura pas été payée au préalable, sauf accord spécifique conclu entre l'acheteur et Relax' Papillon.

Art.13- Pour l'achats de produits, les moyens de paiement suivants sont acceptés :

- chèque bancaire
- virement bancaire
- carte bancaire
- espèces (rendu de la monnaie non garanti – prévoir l'appoint)
- paiement CB à distance sécurisé via SystemPay

Art.14- En cas de **rupture de stock d'un produit commandé en ligne et payé**, il pourra vous être proposé :

- soit un remboursement du/des produit(s) en rupture **sous forme de bon d'achat valable 6 mois uniquement**
- soit un envoi différé du/des produit(s) après réassort
- soit la mise en attente de l'envoi de votre commande complète jusqu'au réassort

Art.15- Le client a la **possibilité de passer des commandes particulières et personnalisées** afin d'obtenir des produits ne figurant pas sur la boutique en ligne.

Pour ce faire, il devra me contacter par mail (contact@relax-papillon.com), par téléphone (06 88 99 28 90) ou via les Réseaux Sociaux (Facebook ou Instagram – pages relaxpapillon).

Art.16 - Pour toute commande de produit n'étant pas en stock, le **paiement d'un acompte** de 40% minimum sera exigé. Le paiement total de pourra également être exigé pour les commandes très spécifiques : le client en sera averti en amont.

Concernant **la commande de créations sur mesure**, un acompte de 5€ sera demandé avant de commencer la réalisation du/des article(s).

Les acomptes versés dans le cadre de commandes particulières ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Une fois les produits commandés réceptionnés ou réalisés par mes soins, en l'absence de nouvelles de votre part et/ou de réponses à mes messages (mails, SMS, réseaux sociaux) dans un délai de 1 mois calendaire, la vente sera considérée comme annulée. L'acompte sera conservé et les produits seront remis à la vente.

Art 17 - Conformément à la législation, vous bénéficier **d'un droit de rétractation de 14 jours après la réception de vos produits.**

Vos achats pourront vous être remboursés (par virement bancaire ou sous forme de bon d'achat valable 6 mois) sauf dans les cas suivants :

- il s'agit de produits découlant d'une commande spécifique de votre part (produits réalisés sur demande ou non disponibles en stock au moment du passage de commande)
- les produits ont été ouverts et/ou portés et/ou endommagés et ne peuvent donc plus être vendus

Le retour des produits se fera à vos frais. Le remboursement ne pourra être fait qu'à réception des produits et vérification de leur bon état général.

En cas d'achat **d'un produit « défectueux »**, la possibilité d'un remboursement ou d'un remplacement par un produit équivalent sera étudiée au cas par cas.

Art.18- En cas de commande de produits avec réception des articles à votre domicile ou en Point Relais, Relax' Papillon ne saura être considéré comme responsable si le transporteur/livreur ne respecte pas ses engagements en détériorant ou en égarant votre commande.

Je vous demande néanmoins de me tenir informée le cas échéant pour que nous trouvions un accord et pour que le transporteur prenne ses responsabilités.

RAPPEL : n'acceptez jamais un colis endommagé sans avoir vérifié l'état du contenu en présence du livreur.

4- Cartes Cadeaux et Programme de Fidélité

Art 19 - Vous pouvez offrir à vos amis et à vos proches des cartes cadeaux afin de leur faire découvrir les produits de la boutique Relax' Papillon et/ou les prestations.

Les cartes cadeaux sont valables 6 mois et peuvent être échangées pendant toute leur durée de validité contre des produits et/ou prestations d'une valeur équivalente.

Une fois les 6 mois dépassés, la carte cadeau est considérée comme perdue.

Les cartes cadeaux peuvent être achetées en ligne depuis la boutique www.relax-papillon.com rubrique « Box, Coffrets, Promos, Idées Cadeaux » ou en me contactant directement.

Art.20 - Afin de remercier mes client(e)s les plus fidèles, un programme de fidélité est mis en place. Pour en savoir plus, vous avez la possibilité de me contacter directement ou de consulter l'article sur ce sujet disponible sur mon site internet www.relax-papillon.com rubrique Actualités / Relax' Papillon.

5- Respect de la personne et des informations

Art.21- J'attache une grande importance au respect de votre intimité et de votre pudeur dans le cadre de mes services, en particulier lors des séances de massages.

Le port de sous-vêtements est obligatoire.

Art.22- Je me réserve le droit de **stopper toute prestation** donnant lieu à une réaction ou à des propos inappropriés de la part du client.

Je me réserve également le droit de **refuser** de recevoir toute personne ayant eu une attitude déplacée, irrespectueuse ou agressive lors d'un précédent rendez-vous.

Art 23 - Afin de pouvoir vous faire parvenir votre facture, votre adresse mail vous est demandée et vous êtes alors inscrit(e) dans mon fichier client. Ce fichier me sert de base pour l'envoi de communications commerciales par mails voire SMS.

Sur simple demande, vous pouvez quand bon vous semble :

- Etre retiré(e) de mon fichier client et ne plus recevoir d'informations commerciales de ma part
- Etre retiré(e) de ma liste de diffusion commerciale tout en restant dans mon fichier client

Les informations personnelles vous concernant (nom, prénom, coordonnées) sont strictement confidentielles et ne seront jamais cédées à un tiers.

6- Précautions particulières quant à l'état de santé du client

Art.24- Si vous prenez un traitement médical, l'ingestion de compléments alimentaires ou de produits à bases de plantes (huiles essentielles par exemple) ne doit pas se faire sans l'accord de votre médecin et/ou de votre pharmacien.

Art.25- En cas de pathologie non bénigne, tant sur le plan physique que psychique, un suivi médical est nécessaire. Les services et produits que je propose ne sauraient s'y substituer mais ils peuvent néanmoins être un bon complément au traitement et au suivi mis en place par votre médecin (avec l'accord de ce dernier).

Art.26- Un **entretien préalable** à chaque séance de massage bien-être est nécessaire afin de m'assurer que votre état de santé est compatible avec la réception d'un massage. Je me réserve le droit de refuser l'exécution de certaines techniques de massage susceptibles d'impacter négativement votre état général.

Aucun massage ne sera prodigué aux femmes enceintes de moins de 3 mois ainsi qu'aux personnes souffrant de phlébite.

Art. 27- Pour éviter tout risque de contamination, le client doit s'engager à m'indiquer toute pathologie (notamment saisonnière) potentiellement contagieuse. Des dispositions particulières en matière d'hygiène pourront ainsi être prises (port de masque etc).

Version initiale faite à Donnemarie-Dontilly, le 16 septembre 2019

Mise à jour : août 2024

E.I Emilie LIEGEON – Relax' Papillon SIREN 834 505 869

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Liegeon', written over a light blue rectangular background.

Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, Relax' Papillon adhère à un dispositif de médiation de la consommation, via la CNAIB (syndicat professionnel des

esthéticiennes). Cela permet à tout consommateur de trouver une résolution à l'amiable de tout litige pouvant exister entre lui et l'entreprise.

Ainsi, vous pouvez contacter :

CM2C
14 RUE SAINT JEAN
75017 PARIS
Mail: cm2c@cm2c.net