

Conditions Générales de Vente



Historique des Modifications :

V01	Janvier 2021	Création	D VINCENT	Archivé
V02	17.02.2021	Modifications pour séparation CGV et CGU, autres modifications pour cohérence	D VINCENT	Archivé
V03	01.12.2021	Ajout des prestations et Goodies accessibles sur commande en boutique virtuelle	D VINCENT	Imprimé

*Etats du document : En cours > Imprimé > Archivé

Conditions Générales de Vente – Version 03 - valables à partir du 01/12/2021

On désignera par la suite:

- Site : le site www.reves-en-harmonie.fr et l'ensemble de ses pages.
- Prestations : l'ensemble des prestations qu'il est possible de réserver
- Prestataire : La personne physique réalisant la prestation pour le compte de la société Rêves en Harmonie.
- Client : La personne effectuant une réservation.
- Rêves en Harmonie : la société dont les coordonnées figurent dans les Mentions légales.

Le Prestataire met à disposition sur son Site ou sur demande, les informations relatives à la Règlementation Générales des Données Personnelles. L'acceptation des présentes CGV implique l'acceptation de la politique de traitement des données personnelles.

Article 1 – Champ d'application des Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes passées sur le site internet www.reves-en-harmonie.fr ou par tout autre moyen : e-mail d.vincent@reves-en-harmonie.fr, tel/SMS 07.87.09.00.73, Messenger, Whatsapp, Instagram, ...

Toute passation de commande quelque soit le moyen, suppose la prise de connaissance des présentes conditions générales de ventes ainsi que l'accord du Client sur l'intégralité de leur contenant. Leur acceptation pourra consister par exemple, pour le client par internet, à cocher la case correspondant à la phrase d'acceptation des présentes conditions générales, ayant par exemple la mention «J'ai lu, compris et accepte la politique de confidentialité et les Conditions Générales de Vente». Le fait de cocher cette case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part du client. Rêves en Harmonie se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment. En ce cas, seules les conditions générales de vente en vigueur lors de la prise de commande seront alors applicables.

Rêves en Harmonie conseille au Client de sauvegarder et/ou d'imprimer les présentes conditions générales de vente pour une conservation sûre et durable, et pouvoir ainsi les invoquer à tout moment pendant l'exécution du contrat si besoin. Dans l'intégralité des présentes, le Client sera entendu comme celui avec lequel s'établit la relation d'achat-vente et lequel sera facturé au titre de la commande.

L'acceptation des présentes conditions générales suppose de la part des utilisateurs qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela. Si l'utilisateur est mineur ou ne dispose pas de cette capacité juridique, il déclare avoir l'autorisation d'un tuteur, d'un curateur ou de son représentant légal.

Article 2 - Prix

Sauf mention contraire, les prix figurant sur le catalogue sont des prix entendus en Euros TTC. Le Taux de TVA applicable s'il n'est pas précisé est de 20%.

Rêves en Harmonie se réserve le droit de répercuter tout changement du taux de TVA sur le prix des prestations, et de modifier ses prix à tout moment. Néanmoins, le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable à l'acheteur.

Article 3 - Modalité de commande et descriptif du processus d'achat

Le client peut réserver une prestation ou passer une commande en se rendant dans la rubrique ad hoc du site www.reves-en-harmonie.fr. **Quelque soit le biais**, le client est invité à se reporter aux Conditions Générales d'Utilisation du site.

Les réservations et commandes peuvent également se faire par téléphone ou SMS au 07.87.09.00.73, par e-mail d.vincent@reves-en-harmonie.fr ou par d'autres médias tels que Messenger, WhatsApp ou Instagram. L'attention du Client est particulièrement attirée sur le mode d'acceptation de la commande passée par ces biais. Lorsque le Client passe sa commande, il confirme celle-ci par l'acte de paiement. Par le paiement le Client reconnaît avoir accepté les CGV, le paiement constitue une acceptation irrévocable et sans réserve de la commande par le Client.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Rêves en Harmonie sur Internet, par téléphone ou par les autres médias, constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la société et ses clients. Les informations contractuelles relatives à la commande (dont notamment le n° de la commande) feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail dans un délai de 48h ouvrables. Rêves en Harmonie conseille vivement au Client d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable cette confirmation de commande à titre de preuve. Une facture sur support durable (format PDF) est **envoyée par voie d'e-mail dans un délai de 48h ouvrables pour les commandes ou sur demande du client pour les prestations d'accompagnement.**

Lors du processus de **réservation/commande**, l'utilisateur devra communiquer un certain nombre de données personnelles le concernant, nécessaires au bon déroulement de la **réservation/commande** et à l'établissement **de la facture** :

- NOM, Prénom
- Numéro de téléphone
- E-mail
- Adresse postale
- Numéro SIRET pour une organisation
- Numéro de TVA pour une organisation (facultatif)

La société Rêves en Harmonie se réserve le droit de refuser toute **réservation/commande** d'un client avec lequel existerait ou aurait existé un litige quant au paiement d'une prestation antérieure.

Article 4 – Disponibilités des prestations et des Goodies

Les offres de prestations, de Goodies et de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site ou dans le catalogue disponible sur demande par e-mail à d.vincent@reves-en-harmonie.fr ou téléphone au 07.87.09.00.73.

En cas d'indisponibilité d'une prestation ou d'un Goodies après passation de la commande, le Client sera informé du délai sous lequel elle sera rendue disponible. Le Client qui ne désire pas attendre cette mise à disposition ou en cas d'indisponibilité définitive de service, est remboursé de la totalité des sommes versées si son compte bancaire a été débité et ce dans les 14 jours suivant l'annulation de la commande conformément à l'article L. 216-3 du code de la consommation.

Article 5 - Informations relatives au paiement

Le règlement s'effectue

- Pour les prestations en présence : par Carte bancaire, ApplePay ou GooglePay, par virement, en espèces ou par chèque.
- Pour les prestations « visio » et les Goodies : par Carte bancaire, par virement ou par chèque.

Les paiements en ligne par Carte bancaire se font au moyen de transactions sécurisées fournies par un prestataire de paiement en ligne. Le prestataire n'a accès à aucune donnée relative aux moyens de paiement du client. Le paiement est effectué directement entre les mains de la banque ou du prestataire de paiement recevant le paiement du Client.

En conformité avec l'Article 1649 quater E bis du Code Général des Impôts, le client est informé de l'adhésion de la Société au CGA Alsace. Acceptant le règlement des sommes dues par chèques libellés à son nom ou par carte bancaire en sa qualité de membre d'un Centre de Gestion Agréé par l'administration fiscale.

Article 6 - Engagements du client et des personnes profitant de la réservation

Les prestations proposées sont ouvertes à toutes et à tous.

Toute réservation s'entend pour la prestation et le créneau (date, heure et durée) choisis lors de la prise de réservation. En cas de retard du client ou des personnes profitant de sa réservation par rapport à l'heure de la réservation, le prestataire se réserve le droit d'annuler la prestation ou d'en réduire la durée sans que le client ne puisse prétendre à un remboursement. De même, en cas de non-présentation sans aviser le prestataire au moins 24h à l'avance, la prestation sera due dans son intégralité, sans qu'aucun remboursement ne puisse être exigé par le client.

Le client et les personnes profitant de la réservation passée par le client sont tenus de se comporter de manière respectable, de se conformer aux règles et instructions données par le prestataire, notamment de sorte à n'occasionner et ne risquer d'occasionner aucun dommage aux autres personnes présentes lors de la prestation.

Pour les prestations nécessitant la présence du client ou des personnes profitant de la réservation sur les lieux stipulés dans la réservation ou fermement entendue entre le client et le prestataire, les personnes sont tenues de maintenir les lieux de la prestation, ainsi que leur équipement en bon état, et de les utiliser conformément à l'usage autorisé.

Le prestataire se réserve le droit de refuser l'accès à toute personne sous l'influence de l'alcool ou de drogues, et ce par mesure de sécurité pour ladite personne et son entourage. L'interdiction d'accès ne donnera alors droit à aucune indemnité, remboursement ou avoir.

Les prestations « visio » sont payées selon les conditions de l'article 5 relatif au paiement. En cas d'absence du client ou des personnes profitant de la réservation passée par le client, ou de toute autre perturbation liée à l'outil informatique ou internet, non avisée au moins 24h avant la prestation, aucun remboursement ne pourra intervenir. Le prestataire se réserve le droit de proposer un nouveau créneau de rendez-vous selon ses disponibilités en cas de forte perturbation liée au réseau durant le déroulement de la prestation.

Article 7 - Cartes cadeaux

Des cartes cadeaux peuvent être commandées sur le site internet www.reves-en-harmonie.fr.

Préalablement à toute commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance et déclare les accepter dès lors qu'il clique sur la case relative à ces Conditions Générales de Vente et à la commande. Il recevra alors les informations de paiement sur facture par e-mail. Dès le règlement reçu, la carte cadeau sera expédiée par voie postale à l'adresse indiquée.

Les cartes cadeaux ont une validité de 12 mois, les dates précises étant indiquées sur les bons. Ils ne sont utilisables que pour les prestations qui y sont mentionnées.

Les cartes cadeaux ne constituant pas des valeurs monétaires, elles ne peuvent être ni remboursées ni échangées. Le prestataire se réserve le droit d'accepter ou non la prise d'un rendez-vous au-delà de la date de validité, si la demande en est faite avant la date de fin de validité indiquée sur le bon.

Le client offre la carte cadeau au bénéficiaire sous forme d'un bon papier. Le bénéficiaire prendra ensuite rendez-vous selon les modalités indiquées sur le bon. Lors de cette prise de rendez-vous, le bénéficiaire mentionnera l'utilisation d'une carte cadeau et le numéro unique inscrit dessus. Il devra en outre se munir du bon au moment de la prestation (valable également pour les prestations « visio »).

Le bénéficiaire a la faculté d'annuler une prestation jusqu'à 24 heures avant le début de celle-ci. Toute annulation intervenant dans les 24 heures précédant la prestation entraînera la consommation de la carte cadeau.

Les annulations doivent parvenir au prestataire par e-mail ou par téléphone indiqués dans les mentions légales.

Article 8 - Droit de rétractation et formulaire

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter du paiement de la prestation, et jusqu'à 24 heures avant le début de la réalisation de celle-ci, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts.

Le client peut faire la demande de rétractation pour une réservation réglée en avance sur facture, en adressant le formulaire de demande de rétractation à l'adresse postale ou par e-mail indiqués dans les Mentions Légales. Un accusé de réception sera envoyé en retour par le prestataire, sans délai, par e-mail. Le client demande soit un remboursement de la somme versée, soit un avoir équivalent à la somme versée et utilisable durant 6 mois pour toute autre prestation réservée auprès de Rêves en Harmonie.

Exceptions : Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation ou dont l'exécution a commencé après l'accord exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Le remboursement de la prestation pour laquelle le client se sera rétracté sera effectué au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception du formulaire de rétractation dûment rempli. Il sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui choisi par le client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du client pour que le prestataire utilise un autre mode de paiement, et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le client.

Les avoirs émis suite à une demande de rétractation sont remis au client par e-mail et pour une durée de validité de 6 mois, les dates précises y sont indiquées. Une fois expiré, l'avoir ne peut plus être utilisé et ne peut être remboursé.

Conformément à l'article L221-5 du Code de la consommation, ("loi Hamon") de juin 2014, le client peut trouver le formulaire de rétractation ad hoc **en annexe de ces CGV**.

Article 9 - Conditions d'annulation de la réservation par le prestataire

Rêves en Harmonie se réserve le droit d'annuler la réservation d'un client. Le montant de la réservation **déjà versé** sera remboursé au plus vite au client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis.

Article 10 – Conditions d'annulation de réservation par le client

Le client a la possibilité d'annuler la réservation d'une prestation **déjà réglée** jusqu'à 24 heures avant le début de celle-ci. Pour toute annulation dans les 24 heures précédant la prestation, celle-ci sera considérée comme due dans son intégralité. Les annulations doivent parvenir au prestataire par mail ou par téléphone indiqués dans les mentions légales.

Article 11 - Clause particulière COVID-19

En complément des articles 9 et 10 se rapportant aux conditions d'annulation de réservation.

En cas de confinement ordonné par les autorités dans la ville de résidence du client couvrant tout ou partie de la prestation sans possibilité de se rendre jusqu'au lieu de la prestation, le client aura le choix entre un report de sa prestation sans frais ou un remboursement intégral, indépendamment de la date d'annulation par le client. Charge à lui d'apporter la preuve officielle du confinement dans sa ville de résidence.

Cette clause ne s'applique pas si le client a la possibilité de se déplacer jusqu'au lieu de prestation malgré le confinement (autorisations de déplacement dans un rayon défini notamment) mais qu'il décide de ne pas s'y rendre de son propre chef.

Rêves en Harmonie s'engage à respecter les directives des autorités en terme de distanciation sociale, gestes barrières et capacité de réunion de personnes.

Rêves en Harmonie peut être contrainte d'annuler certaines prestations suite aux éventuelles directives sanitaires prises par les autorités. Dans ce cas, les clients auront le choix entre un report de leur prestation ou un remboursement intégral des prestations déjà réglées, sans limitation de durée.

Article 12 - Droit applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit Français. Elles peuvent être modifiées à tout moment par la société Rêves en Harmonie. Les conditions générales applicables à l'utilisateur sont celles en vigueur au jour de sa commande ou réservation. Le prestataire s'engage à conserver toutes les anciennes conditions générales et à les faire parvenir à tout utilisateur qui en ferait la demande.

Article 13 - Médiation de la consommation

Sauf dispositions d'ordre public, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales pourront avant toute action judiciaire être soumis à l'appréciation du prestataire en vue d'un règlement amiable. Il est expressément rappelé que les demandes de règlement amiable ne suspendent pas les délais ouverts pour tenter les actions judiciaires.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION. Après démarche préalable écrite de votre part, le Service Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Vous pouvez déposer votre réclamation sur son site :

<https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond.

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice. A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français.

Article 14 - Archivage

Rêves en Harmonie archivera les confirmations de réservations, les devis et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle. Les registres informatisés seront considérés par les parties comme preuve des communications, réservations, paiements et transactions intervenus entre les parties.

Article 15 - Encadrement des conditions

Si une disposition des Conditions générales est jugée illégale, nulle ou pour toute autre raison inapplicable, alors cette disposition sera réputée divisible des Conditions et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des dispositions restantes. Ces présentes conditions décrivent l'ensemble de l'accord entre le client et la société Rêves en Harmonie. Elles remplacent tout accord antérieur ou contemporain écrit ou oral. Une version imprimée des Conditions et de tous les avis donnés sous forme électronique pourra être demandée dans des procédures judiciaires ou administratives en rapport avec les conditions générales. Les parties conviennent que toute la correspondance relative à ces conditions générales doit être rédigée dans la langue française.

Article 15.1 - Notifications

Toute notification ou avis concernant les présentes conditions générales, les mentions légales ou la charte de données personnelles doit être faite par écrit et doit être remis en mains propres, courrier recommandé ou certifié, par Poste ou tout autre service de messagerie reconnu au niveau national qui permet de suivre régulièrement ses forfaits, ou encore par mail aux adresses indiquées dans les mentions légales, en précisant vos noms, prénoms, coordonnées et objet de l'avis.

Article 15.2 - Réclamations

Toute réclamation liée aux conditions générales, mentions légales ou charte de données personnelles doit être déposée dans les 365 jours suivant le jour d'origine du problème source de réclamation, et ce indépendamment de toute loi ou règle de droit contraire. Dans le cas où une telle réclamation n'aurait pas été déposée dans les 365 jours suivants, une telle réclamation sera à jamais inapplicable en justice.

Fin des Conditions Générales de Vente