



Fédération Française de Massages Bien-être

CONDITIONS GENERALES DE VENTE de prestations de services pour les clients particuliers

Les conditions générales de vente (CGV) encadrent les relations commerciales. Elles informent vos clients de leurs droits et obligations lors de la vente de vos produits et/ou de vos services. Cette obligation de transparence permet de réduire considérablement le risque de litige entre vos clients et vous-même.

Les CGV doivent figurer obligatoirement sur votre site internet. Le non-respect de cette obligation d'information est puni de **3000€ d'amende**.

1- Généralités

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations de services (ci-après les « Prestations ») proposées par **Bournas Nathalie -Namkha-**, entreprise individuelle immatriculée par **Bournas Nathalie** sous le numéro de siret : **50794479100023**, et ce, à l'ensemble de ses clients, quel que soit leur statut ou qualité. En conséquence, la réalisation d'une commande par un client pour la réalisation d'une prestation proposée, soit au domicile, lieu de soins/de vie ou de travail par l'entreprise Individuel de **Bournas Nathalie -Namkha- enregistré à l'adresse du siège de l'entreprise suivante: 173 Rue de la Grande Lande, 40260 Castets**, soit sur le site internet <http://www.namkha-bien-etre.fr>, emporte l'adhésion de ces derniers et leur acceptation, sans réserve, aux présentes CGV sauf accord particulier préalablement convenu par écrit entre les parties.

Bournas Nathalie -Namkha-, se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV, étant précisé que les modifications seront applicables aux seules commandes passées en suite de l'entrée en vigueur desdites modifications.

Tout autre document que les présentes CGV (et notamment les publicités, prospectus, flyers,...) n'a qu'une valeur informative de l'activité proposée par **Bournas Nathalie -Namkha-**, est non contractuel.

2- Caractéristiques essentielles des prestations

Les Prestations proposées sont celles qui figurent sur le site internet <http://www.namkha-bien-etre.fr> et au salon de massage, à savoir :

- Les prestations de **soins esthétique, de massage de bien-être** à la séance ou en forfait
- Les cycles massage bébé, cycle « A Corps » accompagnement par le Toucher-Massage®
- Les ateliers d'initiation au massage bien-être
- Les interventions en entreprises
- Les cartes cadeaux pour ces mêmes prestations

Le client est la personne qui réserve une prestation ou qui achète une carte-cadeau. Le tiers bénéficiaire est la personne qui reçoit une carte-cadeau.

3- Conditions de réalisation des prestations

La finalité de l'activité de **Bournas Nathalie -Namkha** est exclusivement le bien-être de la personne. Conformément à la législation en vigueur, les soins esthétiques, les massages bien-être pratiqués par **Bournas Nathalie -Namkha-**, en l'absence de diagnostic et de traitement thérapeutique, ne s'apparentent en rien, ni dans les contenus ni dans les objectifs, à la pratique de la masso-kinésithérapie, ainsi qu'à toute pratique médicale, thérapeutique ou encore sportive. Il s'agit de techniques manuelles de bien-être et de relaxation uniquement. Sont également exclues de l'activité de **Bournas Nathalie -Namkha** toutes prestations à caractère érotique ou sexuel. Tout comportement déplacé envers **Bournas Nathalie -Namkha** pourra faire l'objet de poursuite judiciaire.

4- Conditions de réalisation des Prestations

4A- Lieux de délivrance des prestations

Bournas Nathalie -Namkha n'intervient que sur rendez-vous dans les lieux suivant : Institut de beauté et/ou Cabinet partenaires et/ou en établissements médicaux, médico-social et en entreprises.

4B- Jours et horaires de délivrance des prestations

Les Prestations sont proposées du Lundi au Samedi de 9h à 19h sous toute réserve des disponibilités et contraintes liés aux déplacements à domicile et autres lieux d'activités.

Bournas Nathalie -Namkha- se réserve le droit d'ajuster les jours, les horaires et les lieux afin d'optimiser les rendez-vous clients/bénéficiaires.

La durée des massages bien-être, des soins esthétiques est conforme aux durée mentionnées sur le site: <http://www.namkha-bien-etre.fr> ou sur la carte cadeau.

Le temps d'installation du matériel à domicile, le temps d'accueil en institut/cabinet, celui de l'entretien, de déshabillage/rhabillage, de débriefing en fin de séance **est en plus du temps de la prestations.**

Lors des séances de massage bien-être, de soins esthétiques **Bournas Nathalie -Namkha** se réserve le droit de refuser une séance en cas d'hygiène douteuse de la part d'une cliente/client ou de bénéficiaire et/ou de comportement déplacé.

Lors des séances de massages bien-être, des soins esthétique en institut ou à domicile, **Bournas Nathalie -Namkha-** met à la disposition du client tout le matériel professionnel nécessaire **Table de massage, couverture chauffante, serviettes, draps examen, gants jetable, cosmétiques & dermo-cosmétique, appareils de mise en chauffe de la cire d'épilation, matériels nécessaire aux soins du corps et des phanères: manucure/pédicure, soins visage:pieds et mains...**

Pour les prestations réalisées au domicile du client, le client s'engage à transmettre à **Bournas Nathalie -Namkha-** les places de parking les plus proches, d'indiquer le code d'accès pour l'entrée, d'indiquer l'étage et si l'immeuble possède un ascenseur.... et toute informations importante à l'organisation, l'accueil de la praticienne et au bon déroulement de la séance.

Le client s'engage à mettre à disposition de **Bournas Nathalie -Namkha-** **un espace dépourvu d'encombres, chauffé de 12m2 minimum, pour l'installation d'une table de massage, afin de pouvoir tourner autour et de 5m2 pour des séances de Massage bien-être assis sur chaise ergonomique** et dont les conditions répondent aux règles d'hygiène, de calme et de sécurité qui sont compatibles avec la réalisation d'un massage. d'une prestations de soins esthétique de qualité.

Le confort et la pudeur des client(es)/bénéficiaires sont respectés.

4C- Prise de rendez-vous

La prise de rendez-vous s'effectue par téléphone, SMS, mail ou sur la plateforme de RDV indiqué sur le site: <https://liberlo.com/profil/nathalie-bournas/> . Toutes les coordonnées et liens nécessaires à la prise de rendez-vous sont disponibles sur le site interne <http://www.namkha-bien-etre.fr>

Un entretien téléphonique est nécessaire et indispensable avant la prise de rendez-vous, afin d'adapter les soins esthétiques, les massages de bien-être et de voir ensemble les besoins, les contraintes et l'état de santé du/de la client(e) ou du tiers bénéficiaire.

4D- Conditions de modification et d'annulation d'une séance

Le client a la possibilité de modifier gratuitement sa réservation jusqu'à **48H**. avant le rendez-vous par une demande écrite* (*Mail/SMS) . Aucune modification dans les **24H** avant la prestation ne sera réalisée, la séance sera considérée comme due.

Le client a la possibilité d'annuler sa réservation jusqu'à **48H** avant le rendez-vous par téléphone. Le client n'a pas la possibilité d'annuler sa réservation dans les **24H** avant le rendez-vous (sauf justificatif de cas de force majeure). La prestation sera considérée comme due. Une facturation sera émise pour toute réservation par téléphone et par mail/SMS. Cette clause est également valable si le client ne se présente pas le jour de la séance.

En cas d'annulation à l'initiative de **Bournas Nathalie -Namkha** et si aucune date de remplacement n'est convenue, **Bournas Nathalie -Namkha** remboursera au client l'acompte perçu dans un délai maximal de 8 (huit) jours.

4E- Paiement

Pour les réservations sur le site internet, le paiement total de la séance s'effectue directement en ligne par carte bancaire.

Pour les réservations par téléphone, le paiement s'effectue **en institut, cabinet et/ou à domicile par chèque, espèce et virement bancaire, soit avant ou à la fin de la séance ou de la 1ère séance pour le cycle massage bébé, ou cycle « A Corps » cycle accompagnement par le Toucher-Massage®**

4F- Gestion des retards

La prise de rendez-vous par **Bournas Nathalie -Namkha** réalisée de façon à ne pas avoir de retard. Un temps est prévu entre chaque prestations qui permet d'accueillir et de quitter le client suivant dans les meilleures conditions possibles.

Il est demandé au client d'arriver à l'heure indiquée lors de la prise de rendez-vous. Si le client arrive en avance, **Bournas Nathalie -Namkha** ne sera peut-être pas encore prête, si le client arrive en retard, la séance sera écourtée pour ne pas faire attendre les clients suivants.

Bournas Nathalie -Namkha se réserve le droit de refuser un client si son retard est trop important pour permettre la réalisation d'une séance de massage correcte et complète. La séance sera considérée comme due.

5- Les forfaits

Les forfaits sont valable **6 mois** à partir de la date d'achat.

Les forfaits sont nominatifs, non cessibles et ne donnent lieu à aucun remboursement ou extension de la durée de validité, sauf dans le cas où **Bournas Nathalie -Namkha** ne pourrait assurer la prestation.

6- Les cartes cadeaux

Le client a la possibilité d'acheter un « bon cadeau » pour un tiers bénéficiaire <https://namkha-bien-etre.com/carte-cadeau/>

La carte cadeau achetée sur le site internet est disponible 24h/24h. Pour commander, le/la client(e) choisit la prestation ou le montant libre (à partir de 65€) et règle son achat.

Ce n'est uniquement qu'après réception et encaissement du paiement du client que le « bon cadeau » lui sera envoyé en PDF par mail ou via le site <https://namkha-bien-etre.com/carte-cadeau/> dans un maximum de 48h ouvrés.

Le tiers bénéficiaire pourra alors prendre rendez-vous avec **Bournas Nathalie -Namkha-** par **téléphone**.

Le/La Client(e) a le **choix parmi les prestations de la carte ou en montant libre à partir de 65 €** (soixante cinq Euros).

La carte cadeau achetée en institut/cabinet ou à domicile sera remise au client sous forme de carte format papier.

Le règlement se fera en espèces, par chèque bancaire ou par virement bancaire.

Un délai de rétractation de **14 jours ouvrables à compter de la réception du paiement** du client est prévu sans justificatif ni pénalité. **Bournas Nathalie -Namkha** procédera au remboursement des sommes versées par le client dans un délai maximum de 30 (trente) jours à compter de la réception de la « carte cadeau » originale et de la demande de remboursement.

Sauf indication contraire, la « carte cadeau » est valable **6 mois** à compter de sa date d'achat.

Elle ne sera ni remplacée, ni remboursée en cas de perte, de vol, ou de fin de validité. Sauf

Elle ne donne lieu à aucune extension de validité, sauf dans le cas où **Bournas Nathalie -Namkha** ne pourrait pas assurer la prestation pour des raisons de force majeure.

Les cartes cadeaux sont numérotées, nominatives et non cessibles, sauf cas particulier discuté entre le bénéficiaire de la carte cadeau et **Bournas Nathalie -Namkha**.

La carte cadeau sera demandée lors du rendez-vous. ou une pièce d'identité, afin de bénéficier de la prestation.

Un rendez-vous lié à une carte cadeau qui ne serait pas honoré, ni justifié donnera lieu à l'annulation de la carte cadeau. Aucun remboursement ne sera effectué.

Un rendez-vous lié à une carte cadeau pourra être reporté une fois si le/la client(e) justifie sa demande de report en amont du rendez-vous.

7- Les contre-indications aux massages bien-être

Chaque client devra se conformer aux conseils et aux recommandations de **Bournas Nathalie -Namkha** notamment au niveau des contre-indications aux massages bien-être.

Un échange téléphonique ou exceptionnellement par mail aura lieu avant toute prise de rendez-vous afin d'évoquer les états de santé, notamment la grossesse dans le cadre du massage prénatal, et les contre indications éventuelles ou demande d'avis médical.

En effet, à la lecture des présentes CGV, le client est informé et accepte qu'il est contre-indiqué de donner un massage de bien-être et ou de soins esthétiques, **sans avis médical préalable**, à des personnes souffrant, sans que cette liste soit exhaustive, de:

- **Plaies, brûlures- Dermatose et/ou dermite**
- **Tuméfactions, ecchymose,..**
- **Déchirure musculaire ou ligamentaire, entorse, fracture...**
- **Varice, phlébite, ostéoporose, ...**
- **Maladies inflammatoire aiguës, hémophilie,...**
- **Grossesse dans les 3 premiers mois ou « à risques »**
- **Signaler les Problèmes et/ou prothèses articulaires**
- **Infection bactérienne ou virale**

En cas d'allergies, le client s'engage à en informer **Bournas Nathalie -Namkha** au moment de la prise de rendez-vous.

En cas de grossesse, il est recommandé à la cliente de demander un avis préalable à son médecin, gynécologue ou sage-femme et d'en informer **Bournas Nathalie -Namkha** lors de la prise de rendez-vous.

Pour s'assurer que son client est apte à recevoir un massage bien-être et/ou des soins esthétiques, **Bournas Nathalie -Namkha** lui fera signer un document rappelant les contre-indications susvisées lors du premier rendez-vous. Le client attestera également par sa signature qu'il n'a rien à déclarer sur son état de santé qui ne serait pas compatible avec la réalisation d'un massage bien-être sur sa personne sans avis médical et déclare informer au préalable **Bournas Nathalie -Namkha** de tous changements sur son état de santé lors des prochains rendez-vous.

En conséquence, **Bournas Nathalie -Namkha** se réserve le droit de refuser à tout moment, un client dont l'état de santé ne serait pas compatible avec la réalisation d'un massage bien-être ou soins esthétiques sur sa personne sans avis médical préalable.

De même, les séances de massages bien-être, les soins esthétiques ne seront proposées qu'aux personnes majeures.

Ou pour les majeurs sous tutelle/curatelle et les **mineurs accompagnés** et titulaires d'une **autorisation de son représentant légal rencontrer avant la pratique du massage bien-être et/ou des prestations soins esthétiques.**

8- Conditions financières

Les tarifs des prestations proposées sont indiqués en euros sur le site <http://www.namkha-bien-etre.fr> et des plaquettes tarifaires sont mises à dispositions sur les différents lieux auprès des clients à domicile, en cabinet et/ou institut partenaire. Les prix sont fermes et définitifs hors action promotionnelle.

Bournas Nathalie -Namkha n'est pas soumise à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) conformément à l'article 293B du Code Général des Impôts, les prix mentionnés sur le site internet sont donc indiqués sans TVA. Dans l'hypothèse où **Bournas Nathalie -Namkha** deviendrait soumis à la TVA, les tarifs affichés sur le site seront réajustés en conséquence et applicables à toute commande passée suivant la date de son assujettissement.

Bournas Nathalie -Namkha se réserve également le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant précisé que les prestations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de la réservation du rendez-vous ou de l'achat de la carte cadeau.

Pour les déplacements chez les particuliers à domicile ou en entreprises des frais de déplacements sont en prévoir :

0,80 €/Km au delà de 20km à partir de Castets(40260).

9- Incapacité de travail

En cas d'incapacité physique temporaire, par suite de maladie ou d'accident de **Bournas Nathalie -Namkha** se réserve le droit de re-planifier de nouvelles dates de rendez-vous, d'intervention en concertation avec le client sans qu'il ne puisse être exigé par ce dernier de versement d'indemnité. En cas d'incapacité physique permanente de **Bournas Nathalie -Namkha** tout type de contrat ou d'engagement avec les clients de **Bournas Nathalie -Namkha** seront résiliés de plein droit sans qu'il ne puisse être réclamé à **Bournas Nathalie -Namkha** une

indemnité compensatrice. Les acomptes perçus seront restitués au client dans un délai maximal de 8 (huit) jours suivant la résiliation du contrat.

10- Lieux d'intervention

Bournas Nathalie -Namkha déploie son activité principalement à 20Km autour de Castets et de Dax.

Pour les déplacements chez les particuliers à domicile, en entreprise des frais de déplacements sont en prévoir :0,80 €/Km au delà de 20km à partir de Castets (40260).

11- Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises à la législation française. En cas de litiges les parties s'engagent à rechercher une solution à l'amiable avant toute action judiciaire. À défaut, tout différend survenant avec un client sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de **DAX**.

12- Données personnelles

Voir la Politique de Confidentialité <https://namkha-bien-etre.com/politique-de-confidentialite/>

13- Propriété intellectuelle

Voir les Mentions légales <https://namkha-bien-etre.com/mentions-legales/>

14- Responsabilité civile professionnelle

Bournas Nathalie -Namkha a souscrit auprès d'une compagnie une assurance en responsabilité civile professionnelle et risques d'exploitation.

La responsabilité de **Bournas Nathalie -Namkha** ne saurait être engagée en cas de dommages liés à la négligence d'un(e) client(e), en particulier s'il ne lui a pas été révélé l'existence de contre indications l'affectant ou son bébé, son enfant ou personnes fragilisés, que ce soit lors de l'entretien téléphonique visant à alerter des contres-indications applicables, ou des rendez-vous ultérieur en cas de modification de son état de santé personnel.

Voir la liste, non exhaustive, à l'article 7.