



Charte Relax' Papillon et Conditions Générales de Vente

SOMMAIRE

- 1- Les prestations p.2
 - a- Généralités p.2
 - b- Massages bien-être p.2
 - c- Accompagnements bien-être et conseils en médecines douces p.3
 - d- Prestations enfants (-12 ans) et jeunes (13-20 ans) p.3
 - e- Atelier p.3
 - f- Prestations en dehors du local de Relax' Papillon p.4
 - g- Site de réservation et de commande de produits en ligne p.4

- 2- Tarifs, paiements et facturation p.4
 - a- Tarifs p.4
 - b- Paiement des prestations et des produits p.5
 - c- Cartes cadeaux p.6
 - d- Conditions de remboursement des prestations p.6
 - e- Conditions de retour et de remboursement des produits p.7
 - f- Facturation p.7

- 3- Prise et respect des rendez-vous p.7

- 4- Respect de la personne et des informations p.8

- 5- Précautions particulières quant à l'état de santé du client p.8

- 6- Programme de fidélité et de parrainage p.9
 - a- Carte de fidélité p.9
 - b- Cumul de points p.9
 - c- Parrainage p.10

1- Les prestations

a- Généralités

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.

Art.2- A ce jour, les séances de conseils en médecines douces et les massages bien-être ne sont **pas remboursés** par les organismes de complémentaire santé (mutuelles).

Art.3 - Mes conseils et pratiques **ne sont en lien avec aucune croyance religieuse.** Ils se basent principalement sur la médecine traditionnelle chinoise, la phytothérapie, la naturopathie etc

b- Massages bien-être

Art.4- 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.

Art.5- Pour la pratique des massages bien-être, j'ai été formée par des centres de formation reconnus dont certains agréés par la Fédération Française de Massages Bien-Etre (FFMBE).

Art.6 - Je ne suis pas esthéticienne. **Mes massages n'ont donc aucune fonction esthétique** (gommage, minceur etc).

Je ne suis par ailleurs pas autorisée à réaliser des soins du visage ou du corps autres que les massages.

Je choisis néanmoins des produits de qualité pour la réalisation de mes massages afin de prendre soin de votre corps, de votre peau et de votre mental.

Art.7- 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 et une exclusion définitive de la personne de l'espace bien-être.

c- Accompagnements bien-être et conseils en médecines douces

Art.8- Je ne suis ni médecin, ni psychologue, ni thérapeute.

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, principalement acquises dans le cadre de ma précédente activité d'assistante sociale.

Art.9- Afin de vous accompagner et de vous conseiller au mieux, je m'appuie sur les compétences et connaissances acquises notamment dans le cadre d'une formation que j'ai suivie à distance auprès d'un organisme reconnu par le Syndicat des Praticiens en Naturopathie (SPN).

Je suis par ailleurs en capacité de vous prodiguer des conseils de qualité en matière de cosmétiques et de beauté au naturel grâce à une formation suivie en conseil en image – spécialité cosmétiques naturels.

d- prestations enfants (-12 ans) et jeunes (13-20 ans)

Art.10- 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 octroyer une diminution du tarif de la prestation.

Art.11- Pour les prestations à destination de personnes mineures qui seront exécutées sans la présence d'un tiers, une **autorisation préalablement remplie et signée par le responsable légale est obligatoire.**

En l'absence de ce document, je ne pourrai recevoir un mineur non accompagné dans mon espace bien-être.

e- Ateliers

Art.12- Des ateliers pourront être proposés au sein de l'espace bien-être mais aussi en dehors du local de Relax' Papillon (entreprises, établissements médico-sociaux, établissements scolaires...), en fonction des demandes.

Ces ateliers pourront porter sur :

- les médecines douces en général ou des thèmes particuliers (comme l'aromathérapie, l'utilisation des Fleurs de Bach...),

- les techniques naturelles de gestion du stress
- les techniques de massage praticables en famille ou en couple
- le développement de la confiance en soi
- les soins cosmétiques naturels
- Etc

f- Prestations en dehors du local de Relax' Papillon

Art.13- Je dispose du matériel nécessaire pour me déplacer et intervenir en dehors du local de Relax' Papillon: entreprises, établissements médico-sociaux, associations ...
Ces prestations font l'objet d'une tarification spécifique (voir Section 2 – Tarifs, paiement et facturation).

g- site de réservation et de commande de produits en ligne

Art.14- La « boutique Relax' Papillon » et la réservation en ligne sont accessibles directement depuis le site internet www.relax-papillon.com et sur <https://relaxpapillon.kalendes.com>

Art.15- Cet outil permet aux personnes intéressées par mes services et produits de créer leur espace client et ainsi :

- de réserver en ligne des prestations, avec paiement d'un acompte à la réservation
- d'accéder à l'ensemble de leurs factures
- d'effectuer l'achat de forfaits et de produits en effectuant un paiement en ligne

2- Tarifs, paiement et facturation

a- Tarifs

Art.16- Les tarifs de mes prestations sont disponibles sur mon site internet et au sein de l'espace bien-être. Ils sont indiqués TTC.

Art.17- Les prix des produits de bien-être et cosmétiques sont indiqués TTC sur le site internet, sur le catalogue (format PDF) transmis à la demande et dans l'espace bien-être.

Art.18- Concernant **la commande de produits cosmétiques et de bien-être à distance**, les frais d'envoi facturés incluent l'emballage des produits et les frais de port. Ils sont offerts pour toute commande d'un montant supérieur à 60€.

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

Les produits **peuvent aussi être récupérés directement dans l'espace bien-être**, à un moment que nous aurons convenu ensemble.

Art.19- Les **enfants âgés de moins de 12 ans** et les **jeunes âgés de 13 à 20 ans** bénéficient en permanence des réductions suivantes :

- -10% sur les prestations de conseils et accompagnements
- -10% sur les prestations massages pour les 13-20 ans
- -15% sur les prestations massages pour les -12 ans

Ces réductions :

- ne sont pas cumulables avec les autres offres promotionnelles en cours
- ne s'appliquent pas sur les forfaits massages
- ne s'appliquent pas sur la prestation « amma assis »
- ne s'appliquent pas sur les packs produits + massages ni sur les packs cadeaux.

Art.20- Pour les **prestations réalisées en dehors du local de Relax' Papillon**, des tarifs spécifiques pourront vous être proposés en fonction :

- de la distance à parcourir entre le local de Relax' Papillon et le lieu d'intervention
- du nombre de personnes à masser
- du type de prestations dispensées
- de la durée et de la régularité des interventions

Pour l'obtention d'un devis, il est possible d'en faire la demande soit :

- 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

b- Paiement des prestations et des produits

Art. 21- Les moyens de paiement suivants sont acceptés :

- chèque bancaire,
- carte bancaire
- espèces (rendu de la monnaie non garanti – prévoir l'appoint)
- paiements avec le système de paiement en ligne Stripe (équivalent de PayPal) pour les séances de conseils et d'accompagnements se réalisant à distance.

Art.22- Le paiement des séances et produits achetés en ligne via les sites internet www.relax-papillon.com et <https://relaxpapillon.kalendes.com> peuvent être effectués

- en ligne, via le système de paiement Stripe (équivalent de PayPal)
- par chèque bancaire (la prestation ou l'envoi des produits n'aura lieu qu'une fois le chèque encaissé) envoyé à
Relax' Papillon – 16 avenue du Ralloy 77520 DONNEMARIE DONTILLY

Art.23- Les séances d'accompagnement à distance sont **payables d'avance en totalité** au moment de la prise de rendez-vous (par téléphone ou messagerie).

Art.24- La **réservation en ligne** de prestations se déroulant au sein de l'espace bien-être nécessite le versement d'arrhes correspondant à 40% du prix de la prestation.

Art.25 – Le paiement des forfaits massages et des packs accompagnements peuvent s'effectuer en plusieurs fois. Le premier paiement doit néanmoins représenter au minimum 40% de la somme totale.

c- Cartes Cadeaux

Art.26- 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.

Art.27- Les cartes cadeaux sont valables 4 mois.
Elles peuvent être achetées en ligne depuis le site www.relax-papillon.com ou directement à l'espace bien-être.

Art.28- Les cartes cadeaux sont envoyées sous format digital (avec la possibilité de personnaliser l'image, le message etc) depuis le site de réservation et commande en ligne accessible via www.relax-papillon.com et <https://relaxpapillon.kalendes.com> .
Elles existent également en version « papier » et sont disponibles à l'espace bien-être ou sur demande à contact@relax-papillon.com (envoi de la carte à vos frais le cas échéant).

d- Conditions de remboursement des prestations

Art.29- Concernant les prestations à distance, payées à l'avance dans leur totalité :
je ne procéderai à aucun remboursement si le rendez-vous est annulé et/ou reporté moins de 12h à l'avance.
Dans ce cas, le rendez-vous non honoré ET le rendez-vous suivant seront entièrement dus.

Art.30- Concernant les prestations en espace bien-être, réservées en ligne et partiellement payées :
aucun remboursement ne sera effectué si le rendez-vous n'est pas honoré par le client ou n'a pas été annulé au moins 12h à l'avance.

Art.31- Dans le cas d'une prestation faisant partie d'un forfait, elle sera considérée comme réalisée si le rendez-vous n'est pas honoré par le client ou n'a pas été annulé au moins 12h à l'avance.

Art.32- Les forfaits massages, disponibles à la vente dans l'espace bien-être et en ligne, sont valables 6 mois.
Les séances non utilisées au-delà de la date de validité du forfait ne pourront faire l'objet d'aucune forme de remboursement total ou partiel.

e- Conditions de retour et de remboursement des produits

Art.33- Concernant les produits achetés en ligne, en cas de rupture de stock, il pourra vous être proposé :

- soit un remboursement immédiat du/des produit(s) en rupture
- soit un envoi différé du/des produit(s) après réassort

Art.34- Les produits achetés et ouverts, même peu voire pas utilisés, ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

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.35- En cas de commande de produits avec réception des articles à votre domicile ou en Point Relais, je ne saurai être considérée 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.

f- Facturation

Art.36- Pour tout achat de produits et pour toute prestation réalisée, **une facture vous sera transmise sous format digital**, par mail. Elle restera disponible sur votre espace client depuis le site <https://relaxpapillon.kalendes.com> si vous choisissez de vous créer un compte depuis cet outil.

Une facture « papier » peut également être réalisée sur demande.

3- Prise et respect des rendez-vous

Art.37- Les séances sont proposées **exclusivement sur rendez-vous**.

Art.38- Ces rendez-vous peuvent être pris :

- par téléphone : 06 88 99 28 90

Je ne réponds pas au téléphone quand je suis en séance avec un client. Il est donc important de me laisser un message dès votre premier appel non abouti avec vos coordonnées pour que je puisse vous recontacter dans les meilleurs délais.

- via les réseaux sociaux – il est possible de me joindre sur ma page Facebook <https://www.facebook.com/relaxpapillon> et par Messenger
- par mail : contact@relax-papillon.com
- en ligne depuis le site www.relax-papillon.com

Art.39- Le client qui n'aura pas honoré un ou plusieurs rendez-vous pourra se voir refuser l'accès à mes services par la suite.

Art.40- Je vous demande de bien vouloir m'informer à l'avance de tout empêchement ne vous permettant pas d'honorer le rendez-vous ou retardant l'heure de votre arrivée. **Tout retard pourra avoir un impact sur la durée de la prestation réservée.**

Art.41- Pour ne pas pénaliser les autres clients et le bon fonctionnement de l'espace bien-être, **il est demandé au client de respecter les horaires des rendez-vous.**

Art.42- Dans le cas où je serais contrainte d'annuler notre rendez-vous, **la séance ne sera pas facturée.** Un nouveau rendez-vous vous sera proposé en priorité.

4- Respect de la personne et des informations

Art.43- 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.

Même si **le port de sous-vêtements jetables, fournis, est vivement conseillé** (pour plus de confort et éviter d'endommager vos effets personnels), il n'est aucunement obligatoire.

Art.44- 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.45- Les données personnelles ainsi que les informations qui me sont communiquées lors des séances sont **strictement confidentielles** et traitées comme telles. J'attache une grande attention au respect du secret et de la discrétion professionnels dans le cadre de mon activité.

Art.46- Mon fichier client a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL et est géré dans le respect des règles du RGPD.

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

Art.47 - 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.48- 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.49- 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. 50- 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).

6- Programme de fidélité et de parrainage

Afin de vous remercier pour l'intérêt que vous portez à Relax' Papillon, un programme de fidélité et de parrainage est mis en place :

Art.51- Carte de fidélité pour les prestations

A chaque visite dans l'espace bien-être (hors forfaits massages), votre carte de fidélité est tamponnée par mes soins.

Au bout de la 5^{ème} visite, vous disposez d'une réduction de 10% sur les prestations.

Au bout de la 10^{ème} visite, vous disposez d'une réduction de 15% sur les prestations.

Ces réductions ne sont pas applicables sur les forfaits massages, sur les massages amma assis, sur les prestations enfants/jeunes et sur les offres promotionnelles en cours.

Les prestations réalisées à distance sont également considérées comme des visites permettant de bénéficier de réductions.

Art.52- Cumul de points pour l'achat de produits

Lorsque vous achetez un produits (en ligne ou à l'espace bien-être), chaque euro dépensé vous octroie un point.

Vous bénéficiez de 10% de réduction sur toute la boutique (hors offres promotionnelles en cours et hors frais de port) lorsque vous avez atteint 120 points.

Art.53- Offre de parrainage

L'offre de parrainage est destinée aux prestations réalisées à l'espace bien-être mais aussi aux séances en ligne. Elle ne concerne pas les prestations destinées aux enfants (5-12 ans) et aux jeunes (13-20 ans) qui bénéficient déjà d'une réduction permanente.

Vous avez la possibilité de parrainer la/les personne(s) de votre choix soit en utilisant le coupon détachable de votre carte de fidélité, soit en me contactant directement à contact@relax-papillon.com afin de me donner le nom de cette personne.

La personne parrainée bénéficiera d'une réduction de 10% sur sa première prestation à l'espace bien-être (hors massage amma assis, forfaits massages et offres promotionnelles en cours) et vous bénéficierez également d'une réduction de 10% lors de votre prochain rendez-vous (hors massage amma assis, forfaits massages et offres promotionnelles en cours).