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 et une exclusion définitive de la personne de l'espace bien-être. **La prestation sera néanmoins considérée comme réalisée et donc payable sur place 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.**
En l'absence de ce document, je ne pourrai recevoir un mineur de plus de 12 ans non accompagné dans mon espace bien-être.

Art.4- 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*).

Art.5- La « boutique en ligne Relax' Papillon » et la réservation en ligne sont accessibles directement depuis le site internet www.relax-papillon.com
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
- offrir des bons cadeaux à leurs proches directement depuis le site

2- Tarifs et paiements

Art.6- Les tarifs de mes prestations et des produits vendus sont disponibles sur mon site internet et au sein de l'espace bien-être. Ils sont indiqués TTC.

Art7- 7. Concernant **la commande de produits cosmétiques et de bien-être à distance**, les frais d'envoi facturés incluent les frais d'envoi et, le cas échéant, 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 dans l'espace bien-être**, à un moment que nous aurons convenu ensemble.

Art.8- 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

Art. 9- Les moyens de paiement suivants sont acceptés pour :

- chèque bancaire
- virement bancaire
- carte bancaire
- espèces (rendu de la monnaie non garanti – prévoir l'appoint)
- PayPal ou Stripe
- paiements en ligne sécurisés

Art.10 – suite à de nombreux abus, il a été décidé que les prestations réservées en ligne dont le montant est supérieur à 60€ nécessiteraient le paiement d'un acompte d'un montant de 20% du prix de la prestation. Un acompte est également demandé pour les prestations nécessitant l'utilisation d'une huile chauffée 2 heures au préalable ou nécessitant une préparation particulière.
Pour les prestations annulées moins de 12h à l'avance, l'acompte versé ne fera l'objet d'aucun remboursement.

Art.11- Les séances d'accompagnement à distance sont **payables d'avance en totalité** au moment de la prise de rendez-vous (par téléphone ou messagerie). Une prestation annulée moins de 12h à l'avance ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

Art.12- Le client a la possibilité de passer des commandes particulières et d'obtenir des produits ne figurant pas sur le catalogue. Pour ce faire, il devra me contacter par mail (contact@relax-papillon.com) ou par téléphone (06 88 99 28 90) et s'acquitter de la totalité de la facture au moment de la validation de sa commande.

Art.13 – 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.
Les séances non réalisées au-delà de la date limite d'utilisation du forfait / pack ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Art.14- Toute prestation faisant partie d'un forfait sera considérée comme réalisée et donc décomptée du forfait si le rendez-vous n'est pas honoré par le client ou n'a pas été annulé au moins 12h à l'avance.

3- Cartes Cadeaux

Art 15 - 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 12 mois et peuvent être échangées pendant toute leur durée de validité contre des produits et/ou prestations d'une valeur équivalente.
Une fois les 12 mois dépassés, la carte cadeau est considérée comme perdue.
Les cartes cadeaux peuvent être achetées en ligne depuis le site www.relax-papillon.com ou directement à l'espace bien-être.

4- Achats de produits

Art.16- Concernant les produits achetés en ligne, en cas de rupture de stock, il pourra vous être proposé :

- soit un remboursement du/des produit(s) en rupture **sous forme de bon d'achat 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.17- 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.18- 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.

Art. 19- Une « box » trimestrielle de produits de bien-être est proposée.
Le prix de base est de 28€ mais la valeur des produits qu'elle contient est supérieure.
Des abonnements sont proposés pour permettre un prix dégressif de chaque box pour le client. Ces abonnements peuvent comprendre l'envoi de 2 à 4 box, étalés sur 3 à 12 mois en fonction de la formule choisie par le client. IL n'y a aucun renouvellement automatique des abonnements, quelle que soit la formule choisie.
Une fois la Box réceptionnée, dans le cas où son contenu ne vous conviendrait pas, celle-ci ne pourra vous être remboursée ou être échangée. Je vous invite néanmoins à me contacter directement pour que nous échangions et pour que vous me fassiez part de votre déception / mécontentement / insatisfaction : contact@relax-papillon.com ou 06.88.99.28.90

Art. 20 Dans le cas des abonnements aux box de saison, ceux-ci ne pourront pas être remboursés. La somme restante pourra néanmoins être convertie en bon d'achat dans la Boutique ou sur les prestations de Relax' Papillon.

5- Prise et respect des rendez-vous

Art.21- Les séances sont proposées **exclusivement sur rendez-vous**.
En dehors des opérations de type « portes ouvertes », **l'accès à la Boutique se fait également uniquement sur rendez-vous.**

Art.22- 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 les sites www.relax-papillon.com et https://app.flexybeauty.com/relax-papillon/home

Art.23- Le client qui n'aura pas honoré un ou plusieurs rendez-vous pourra se voir refuser l'accès à l'espace bien-être par la suite.

Art.24- 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.25- 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.26- 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.

6- Respect de la personne et des informations

Art.27- 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.28- 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.

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

Art.29- 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.30- 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.31- 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. 32- 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 2022

Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, Relax' Papillon adhère à un dispositif de médiation de la consommation. 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 :

CNPM Médiation Consommation
27, avenue de la Libération
42 400 SAINT CHAMOND
Tel : 09.88.30.27.72 site web : https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/
Mail : Contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu