



## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU)

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

---

### 1. Informations légales

Le site est édité par : L'assiette sereine

Email : [contact@lassiettesereine.fr](mailto:contact@lassiettesereine.fr)

Création du site : RLDéveloppement (E.I)

Email : [contact.rld@gmail.com](mailto:contact.rld@gmail.com)

Hébergeur : LWS

Contact : 01 77 62 30 03

Contact : [https://www.lws.fr/contact\\_formulaire.php](https://www.lws.fr/contact_formulaire.php)

Le site propose des services de suivi nutritionnel, de prise de rendez-vous et d'accompagnement personnalisé.

---

### 2. Objet

Les présentes conditions encadrent :

- L'utilisation du site
- La création de compte

- La prise de rendez-vous
  - Les paiements
  - La gestion des données personnelles
  - L'accès à des prestations de conseil en nutrition
- 

### **3. Accès au site**

Le site est accessible gratuitement à tout utilisateur disposant d'un accès internet. Certaines fonctionnalités nécessitent :

- Un compte utilisateur
- Une authentification

L'utilisateur s'engage à :

- Utiliser le site de manière conforme à la loi
- Ne pas porter atteinte au bon fonctionnement du site
- Ne pas publier de contenus illicites ou nuisibles

Tout comportement abusif pourra entraîner la suspension ou suppression du compte

---

### **4. Création de compte**

L'utilisateur s'engage à fournir :

- Des informations exactes
- Un email valide
- Un mot de passe sécurisé

L'utilisateur est responsable de son compte et de son utilisation.

Le site met en œuvre des mesures de sécurité :

- Accès sécurisé (compte utilisateur)
  - Protection des accès administrateur
  - Stockage non public des documents
- 

## 5. Prise de rendez-vous

Les rendez-vous peuvent être pris :

- Par téléphone
- Sur le site (via un compte valide)

Toute réservation validée est considérée comme ferme.

---

## 6. Annulation

### Par le client

- Annulation gratuite jusqu'à 24h avant (remboursement)
- Moins de 24h : séance due

### Par l'administrateur

- Possibilité de reporter ou annuler (remboursement)
  - Un nouveau créneau sera proposé
  - Comportement inapproprié (aucun remboursement)
- 

## 7. Paiement (CGV)

Les paiements peuvent être :

- En ligne (carte bancaire via site sécurisé)
- Au cabinet (Espèce ou CB. Chèque exclu)

Les paiements en ligne sont sécurisés via un prestataire de paiement externe. Le professionnel n'a jamais accès aux données bancaires complètes du client et décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du prestataire.

### **Validation du paiement**

- Le paiement valide définitivement le rendez-vous
- Une facture est générée automatiquement dès le paiement validé

### **Absence de remboursement**

Sauf cas exceptionnel :

- Force majeure (voir p12)
- Annulation par le professionnel (cas force majeur client ou du professionnel)

---

## **8. Tarifs**

Les tarifs sont exprimés en euros (€), toutes taxes comprises (TTC).

Ils peuvent varier selon :

- Le type de séance (cabinet ou visioconférence)
- La durée (Définie par le professionnel)
- La nature de la consultation (première visite ou suivi)

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la réservation. Le professionnel se réserve le droit de toute modification sans préavis.

---

## **9. Abonnements / forfaits**

Des abonnements peuvent être proposés (ex : 3, 6 ou 9 mois).

Chaque abonnement précise :

- Sa durée
- Le nombre de séances incluses
- Son prix

### **Conditions :**

- Les abonnements sont personnels et non transférables
- Ils sont valables uniquement pendant leur durée ou nombre de séances
- Les séances non utilisées ne sont pas remboursées
- Un abonnement actif peut limiter la réservation simultanée de plusieurs créneaux
- L'abonnement peut se faire en ligne

En cas de résiliation anticipée, aucun remboursement ne sera effectué sauf cas exceptionnel.

---

## **10. Facturation**

Une facture est générée automatiquement pour chaque paiement :

- Accessible depuis l'espace client
  - Téléchargeable au format PDF
- 

## **11. Responsabilité**

Le professionnel s'engage à fournir un accompagnement sérieux et est tenu à une obligation de moyen et non de résultat.

Cependant :

- L'utilisateur utilise les services sous sa propre responsabilité
- L'utilisateur reste responsable de ses choix alimentaires et de santé

Le professionnel ne se soustrait pas à un suivi médical.

---

## **12. Données personnelles (RGPD)**

Les données collectées peuvent inclure :

- Identité (nom, prénom)
- Coordonnées (email, téléphone)
- Données de suivi (poids, mesures, objectifs)

**Utilisation :**

Les données sont utilisées pour :

- La gestion des rendez-vous
- La gestion des comptes utilisateurs
- Le suivi client

- La facturation

### **Conservation :**

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à leur finalité et sur un site sécurisé. Les documents de facturation seront archivés selon les obligations légales.

### **Droits de l'utilisateur :**

Conformément au Règlement Général de la Protection des Données (RGPD), l'utilisateur dispose des droits suivants :

- Accéder à vos données
- Demander leur modification (sous 48 h)
- Demander leur suppression (sous 48 h)
- De portabilité (sous 8 jours ouvrés)
- D'opposition (sous 48 h)

Toute demande peut être adressée à : [contact@lassiettesereine.fr](mailto:contact@lassiettesereine.fr)

---

## **13. Documents clients**

Les utilisateurs doivent et peuvent :

- Être titulaire des droits d'accès
- Déposer des documents dans leur espace
- Consulter les documents transmis
- Ne pas porter atteinte à des tiers

Les documents sont stockés de manière sécurisée. Le professionnel ne saurait être tenu pour responsable du contenu des documents mais le professionnel peut :

- Ajouter des documents relatifs au client
- Modifier les documents
- Supprimer des documents (si pas conforme au site)

---

## 14. Sécurité

Le site met en œuvre des mesures de sécurité :

- Accès sécurisé
- Protection des données
- Limitation des accès administrateur

Cependant, aucun système n'est totalement inviolable et dépend de la robustesse du mot de passe de l'utilisateur.

---

## 15. Propriété intellectuelle

Tous les contenus du site sont protégés :

- Textes
- Images
- Documents

Toute reproduction est interdite sans autorisation.

## 16. Suspension / suppression de compte

Le compte peut être suspendu en cas de :

- Fraude ou tentative de fraude
  - Comportement abusif
  - Non-respect des conditions (CGU, CGV)
- 

## 17. Partage des données et déclaration CNIL

Les données ne sont **jamais vendues ni transmises à des tiers**, sauf :

- Obligation légale
- Prestataire de paiement sécurisé (paiement Stripe)

Le site n'utilise pas de cookies de suivi ou publicitaires.

Seuls des cookies techniques peuvent être utilisés pour :

- Le fonctionnement du site
- La gestion de session utilisateur

Ces cookies ne nécessitent pas de consentement.

Conformément au RGPD :

- Aucune déclaration auprès de la CNIL n'est requise
  - Le site respecte les obligations européennes en matière de protection des données
-

## 18. Droit applicable

Les présentes conditions sont régies par le droit français.

En cas de litige :

- Une solution amiable sera privilégiée
  - À défaut, les tribunaux compétents seront saisis
- 

## 19. Acceptation

L'inscription sur le site implique :

- L'acceptation pleine et entière des présentes conditions
- 

## 20. Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation lors d'un achat en ligne.

### Exception importante (prestations de services)

Le client reconnaît expressément que :

- L'exécution de la prestation peut commencer avant la fin du délai de rétractation
- Il renonce à son droit de rétractation dès lors que la prestation est pleinement exécutée

Pour les rendez-vous :

- Toute séance réalisée ne peut faire l'objet d'un remboursement

- Toute réservation avec une date proche peut entraîner la renonciation au droit de rétractation
- 

## 21. Médiation de la consommation

Conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de litige.

Avant toute médiation, l'utilisateur doit adresser une réclamation écrite à :

[contact@lassiettesereine.fr](mailto:contact@lassiettesereine.fr)

À défaut d'accord amiable, le client peut saisir un médiateur agréé.

---

## 22. Responsabilité spécifique – activité de nutrition

Les prestations proposées relèvent du conseil en nutrition et bien-être.

Le client reconnaît que :

- Les conseils ne constituent pas un acte médical
- Ils ne remplacent en aucun cas un suivi médical
- Toute pathologie doit être suivie par un professionnel de santé

Le professionnel ne pourra être tenu responsable en cas de :

- Mauvaise interprétation des conseils
  - Non-respect des recommandations
  - Résultats non atteints
-

## 23. Engagement du client

Le client s'engage à :

- Fournir des informations de santé exactes
  - Signaler toute pathologie ou traitement en cours
  - Suivre les recommandations avec sérieux
- 

## 24. Force majeure

Le professionnel ne pourra être tenu responsable en cas d'inexécution due à un cas de force majeure :

- Panne technique
- Problème réseau
- Maladie
- Événement extérieur imprévisible

Dans ce cas, le rendez-vous pourra être reporté.

---

## 25. Litiges

En cas de litige :

1. Tentative de résolution amiable
2. Recours à la médiation
3. À défaut, compétence des tribunaux français

Le tribunal compétent est celui du lieu du siège du professionnel, sauf disposition légale contraire.

## **26. Preuve**

Les données enregistrées sur le site (réservations, paiements, échanges) constituent une preuve valable.

---

## **27. Archivage**

Les contrats, factures et données peuvent être archivés pour des raisons légales et comptables.

---

## **28. Acceptation renforcée**

Lors de :

- La création de compte
- La réservation
- Le paiement

Le client reconnaît avoir lu et accepté l'intégralité :

- Des CGU
  - Des CGV
  - Des conditions de paiement
- 

## **29. Cas spécifique des abonnements**

En souscrivant à un abonnement, le client accepte :

- Une durée d'engagement définie

- L'absence de remboursement des séances non utilisées
- Les conditions d'utilisation limitées dans le temps

Toute interruption anticipée ne donne lieu à aucun remboursement, sauf cas exceptionnel prévu par la loi.

---

### **30. Données sensibles**

Dans le cadre du suivi nutritionnel, certaines données peuvent être considérées comme sensibles.

Le client accepte que :

- Ces données soient utilisées uniquement dans le cadre du suivi
  - Elles soient sécurisées et non transmises à des tiers sans consentement
- 

### **31. Emails et communications**

Le client accepte de recevoir :

- Emails liés à son compte
- Confirmations de rendez-vous
- Documents nécessaires au suivi

Aucune utilisation commerciale abusive ne sera faite sans consentement.

---

### **32. Validité juridique**

Si une clause est jugée invalide, les autres restent applicables.

### **33. Entrée en vigueur**

Les présentes conditions sont applicables immédiatement à compter de leur publication.

---

#### **✓ DOCUMENT COMPLET**

Ce document constitue :

- Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU)
  - Les Conditions Générales de Vente (CGV)
  - Les Conditions de Paiement
- 

#### **✓ Modification des conditions**

Les présentes conditions peuvent être modifiées à tout moment.

Les utilisateurs seront informés en cas de modification importante.