

# Conditions générales des prestations

valables à compter du 25/11/2025

**En prenant RDV, vous reconnaissez avoir pris connaissance des conditions générales des prestations et de leurs annexes, telles qu'applicables à la date de votre réservation, et les accepter sans réserve.**

**Vanessa Richard EI se réserve le droit de modifier les CGV sans préavis.**

## Identité

Vanessa Richard Entreprise Individuelle, Les mains justes (autoentreprise), n° SIRET 890 179 260 00025, Titre RNCP Spécialiste en shiatsu, adhérente au Syndicat des professionnels de Shiatsu (SPS) n°12150, adresse professionnelle : 77 rue de la Madeleine, 81600 Gaillac, téléphone : 06 99 69 19 02, adresse courriel : lesmainsjustes@proton.me

## Champ d'application des CGV

Les présentes conditions régissent les prestations de shiatsu par Vanessa Richard EI (ci-après, "la praticienne").

S'agissant de la nature des prestations, la praticienne agit en tant que professionnelle non médicale dans le domaine de l'accompagnement à la santé. Elle se réserve le droit de refuser toute prestation qui n'entrerait pas dans le cadre de ses domaines de compétence, en renvoyant notamment le/la client·e vers son médecin traitant ou tout autre professionnel de santé. Le shiatsu ne se substitue pas aux soins médicaux ou paramédicaux et n'ont aucune visée thérapeutique ou médicale. Le/la client·e est conscient·e qu'aucun diagnostic médical ne sera établi lors des séances.

## Prestations et tarifs

Les prestations proposées et les tarifs applicables sont présentés en Annexe 1 aux présentes conditions générales et sont consultables à tout moment sur le site de votre praticienne, Les mains justes, à l'adresse <http://www.lesmainsjustes.com>.

Conformément à l'article L. 83-50/A du code de la consommation, « Toute prestation de service doit faire l'objet, dès qu'elle a été rendue et en tout état de cause avant paiement du prix, de la délivrance d'une note lorsque le prix de la prestation est supérieur ou égal à 25€ (TVA comprise). Pour les prestations de service dont le prix est inférieur à 25€ (TVA comprise), la délivrance d'une note est facultative, mais celle-ci doit être remise au client s'il la demande (...) La note doit obligatoirement mentionner :

- La date de rédaction de la note ;
- Le nom et l'adresse du prestataire ;
- Le nom du client, sauf opposition de celui-ci ;
- La date et le lieu d'exécution de la prestation ;
- Le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu, soit dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique, quantité fournie ;
- La somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises ».

## Prestations au domicile du/de la client·e

Pour toute réservation de prestation à domicile, la praticienne envoie par courrier électronique le/la client·e un formulaire comprenant l'identité et les coordonnées de la praticienne ; les coordonnées du / de la client·e ; le lieu, la date et l'heure du RDV ; la nature de la prestation ; le détail du tarif applicable incluant l'ensemble des frais et ; les informations relatives à l'exercice du droit de rétractation.

Le/la client·e signe le formulaire et en renvoie un exemplaire signé à sa praticienne par retour de courrier électronique dans les 5 jours ouvrés. Conformément à la réglementation en vigueur, le/la client·e dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réservation de la prestation à domicile. Cette rétractation est notifiée à la praticienne par courrier électronique.

Si le/la client·e souhaite prendre un RDV pour une prestation effectuée dans un délai inférieur à 14 jours à compter de la date de prise du RDV, il/elle fait part expressément de sa renonciation à l'exercice du droit de rétractation en cochant la case concernée dans le formulaire envoyé et le renvoie sans délai par retour de courrier électronique à sa praticienne.

### **Prise de rendez-vous**

Le/la client·e prend rendez-vous par téléphone au 06 99 69 19 02 ou par le biais de la plateforme en ligne Résalib, <http://www.resalib.fr/>, que le/la client·e est libre d'utiliser comme alternative à la prise de rendez-vous téléphonique. Il n'est pas possible de prendre rendez-vous par courrier électronique. Aucun paiement n'est exigé lors de la prise de rendez-vous pour une séance de shiatsu en cabinet. Le paiement s'effectue une fois la prestation effectuée.

### **Annulation et modification des rendez-vous**

En cas d'empêchement de sa part d'honorer un rendez-vous, la praticienne en informe le/la client·e aussi tôt que possible et s'engage à faire tout le nécessaire pour reprogrammer le rendez-vous en accord avec le/la client·e.

Dans le cas où le/la client·e choisit d'utiliser la plateforme de réservation en ligne, au-delà de 2 (deux) déplacements successifs d'un même rendez-vous – par le biais des procédures de déplacement, d'annulation ou par la réservation d'un nouveau rendez-vous destiné à remplacer le précédent sans déplacement ou annulation de ce dernier –, la praticienne se réserve le droit de refuser toute nouvelle modification par ce biais et de conditionner l'accord sur la date et l'heure du rendez-vous à la prise de rendez-vous par conversation téléphonique exclusivement.

À défaut d'accord, dans le cas où le rendez-vous concerne une carte-cadeau ou pour tout autre service pour lequel un paiement aurait été perçu préalablement au rendez-vous, la praticienne procède à son remboursement dans les plus brefs délais.

### **Paiement des rendez-vous annulés, déplacés ou non honorés**

Le/la client·e est libre d'annuler ou modifier la date et l'heure de son rendez-vous, dans la limite des créneaux encore disponibles.

Aux fins d'une meilleure gestion des séances disponibles, toute annulation ou demande de modification de rendez-vous doit être notifiée au moins 30h heures à l'avance, par téléphone et/ou par Résalib si la réservation a été effectuée par ce biais.

Pour toute annulation ou modification unilatérale du rendez-vous par le/la client·e moins de 30h avant le rendez-vous initialement prévu, la praticienne se réserve le droit de facturer la séance non honorée à la moitié de son tarif normal.

Pour tout rendez-vous non honoré sans préavis ou de report dans les 4h précédant le rendez-vous, l'intégralité de la séance est due. La praticienne se réserve le droit de renoncer à en exiger le paiement, en fonction des circonstances.

En cas de force majeure, aucune pénalité ne sera appliquée.

### **Dispositions relatives à la réservation en ligne**

En vertu de la législation en vigueur : « Article L111-7 du Code de la Consommation

I.- Est qualifiée d'opérateur de plateforme en ligne toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :

1° Le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ;

2° Ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service.

II.- Tout opérateur de plateforme en ligne est tenu de délivrer au consommateur une information loyale, claire et transparente sur :

1° Les conditions générales d'utilisation du service d'intermédiation qu'il propose et sur les modalités de référencement, de classement et de déréférencement des contenus, des biens ou des services auxquels ce service permet d'accéder ;

2° L'existence d'une relation contractuelle, d'un lien capitalistique ou d'une rémunération à son profit, dès lors qu'ils influencent le classement ou le référencement des contenus, des biens ou des services proposés ou mis en ligne ;

3° La qualité de l'annonceur et les droits et obligations des parties en matière civile et fiscale, lorsque des consommateurs sont mis en relation avec des professionnels ou des non-professionnels.

Un décret précise les conditions d'application du présent article en tenant compte de la nature de l'activité des opérateurs de plateforme en ligne.

Ce décret précise, par ailleurs, pour tout opérateur de plateforme en ligne dont l'activité consiste en la fourniture d'informations permettant la comparaison des prix et des caractéristiques de biens et de services proposés par des professionnels, les informations communiquées aux consommateurs portant sur les éléments de cette comparaison et ce qui relève de la publicité au sens de l'article 20 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Ce décret fixe également les modalités selon lesquelles, lorsque des professionnels, vendeurs ou prestataires de services sont mis en relation avec des consommateurs, l'opérateur de plateforme en ligne met à leur disposition un espace leur permettant de communiquer aux consommateurs les informations prévues aux articles L. 221-5 et L. 221-6 ».

Les données confiées par le/la client·e à l'opérateur en ligne aux fins de réservation ou de classement sont régies par la politique de confidentialité des données de l'opérateur en ligne et la conformité du traitement de ces données est placée sous la responsabilité de l'opérateur en ligne.

### **Confidentialité des données**

L'acceptation du/de la client·e de la Politique praticienne-client·e sur la collecte et le traitement des données personnelles et de santé est signé par le/la client·e lors de son premier rendez-vous. Elle est consultable à tout moment sur le site de votre praticienne, Les mains justes, à l'adresse <http://www.lesmainsjustes.com>. Elle figure en Annexe 2 des présentes conditions générales.

En prenant rendez-vous, vous acceptez de recevoir des informations électroniques sur l'actualité du cabinet. Vous pouvez à tout moment révoquer cette autorisation via le lien figurant à cet effet dans les mails d'actualité envoyés.

Par ailleurs, s'agissant de la collecte de données téléphonique et conformément à l'article L. 223-2 du Code de la Consommation, le/la client·e peut à tout moment exercer son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

### **Assurance**

Les activités de shiatsu et de méditation sont couvertes par les assurances Responsabilité Civile Professionnelle, Responsabilité Civile Exploitation et Protection Juridique souscrites auprès d'ABELA assurances, contrat n° BFR/4006.

### **Litiges**

Les présentes conditions générales et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Le/la client·e peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. La médiation de la consommation s'applique à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.medconsodev.eu> ou par voie postale en écrivant à :

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

Centre d’Affaires Stéphanois SAS

IMMEUBLE L’HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE

3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

Tous les litiges auxquels les opérations d’achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales et qui n’auraient pas fait l’objet d’un règlement amiable ou par médiation seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

## **Annexe 1**

### **Prestations et tarifs**

applicables au 25/11/2025  
TVA non applicable, art. 293 B du Code général des impôts

## **Particuliers**

### **Shiatsu**

*Les durées indiquées sont pour l'ensemble de la séance qui comprend un entretien préalable, le shiatsu et l'entretien de débriefing*

#### **\* Shiatsu Pur bien-être et relaxation (adultes et ados à partir de 13 ans)**

*Durée de la séance : 90 minutes*

Séance individuelle 80 euros TTC

#### **\* Shiatsu correction énergétique Adultes et adolescents (à partir de 13 ans)**

*Durée de la séance : 1h à 1h15 (comptez jusqu'à 1h30 pour la première séance)*

Séance individuelle 60 euros TTC

Tarif réduit étudiant.e en shiatsu/personne en difficulté financière 40 euros TTC

#### **\* Shiatsu correction énergétique enfants (3-12 ans)**

*Durée de la séance : 30 à 45 minutes (comptez jusqu'à 50 minutes pour la première séance) •*

Séance individuelle 45 euros TTC

Tarif réduit parent en difficulté financière 30 euros TTC

#### **\*Forfait 4 shiatsus/an, 200€ TTC**

Forfait de 4 shiatsus sur l'année (au lieu de 240€ TTC pour 4 séances)

Valable 4 fois sur une année civile à compter de la date d'achat.

#### **\*Bons-cadeau de shiatsu**

**50€ TTC Séance découverte** d'une heure      **80€ TTC la séance Pur bien-être** de 90 minutes.

Les bons-cadeau sont valables 6 mois à compter de la date d'achat

**Moyens de paiement acceptés : espèces et chèques bancaires**

## **Entreprises, collectivités, collectifs et groupes**

### **Shiatsu sur chaise**

Interventions de shiatsu sur chaise (15 à 20 minutes par personne est le temps pratiqué en moyenne), ponctuelle ou sous forme d'abonnement (au trimestre, au mois etc.). Le coût peut être pris en charge en tout ou en partie par l'entreprise, le comité social et économique et/ou par le salarié. Merci de me consulter pour que nous établissions un devis en fonction de vos besoins au 06 99 69 19 02 ou en me laissant vos coordonnées à [lesmainsjustes@proton.me](mailto:lesmainsjustes@proton.me)

### **Méditation**

Ateliers collectifs de méditation de pleine conscience et de respiration consciente. Possibilité d'intervention ponctuelle ou sous forme d'abonnement (au trimestre, au mois etc.), d'ateliers ou de conférences sur mesure. Le coût peut être pris en charge en tout ou en partie par l'entreprise, le comité social et économique et/ou par le salarié. Merci de me consulter pour que nous établissions un devis en fonction de vos besoins au 06 99 69 19 02 ou en me laissant vos coordonnées à [lesmainsjustes@proton.me](mailto:lesmainsjustes@proton.me)

**Moyens de paiement acceptés : espèces, chèques, mandats et virements bancaires**

## **Annexe 2**

### **Politique praticienne-client·e sur la collecte et le traitement des données personnelles et de santé**

Pour assurer ses prestations, votre praticienne collecte des données personnelles et de santé au sens de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).

Au sens de ces textes, votre praticienne est responsable du traitement des données. Elles sont collectées exclusivement dans les buts légitimes liés à la prestation que vous demandez et sont nécessaires à l'accomplissement de cette prestation.

Votre praticienne met toute mesure raisonnable en œuvre pour garantir la sécurité des données collectées. Elles lui sont destinées à elle seule. Aucune donnée fournie ne fait l'objet de transfert ou de cession à des tiers, que ce soit dans l'Union européenne ou hors UE, ni ne fait l'objet d'une prise de décision automatisée.

Les données médicales sont couvertes par le secret professionnel de votre praticienne certifiée par le Syndicat des Professionnels de Shiatsu.

Votre praticienne met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et votre praticienne ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Ces données sont conservées pour une durée de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

Vous disposez du droit de demander à votre praticienne :

- d'accéder à l'intégralité des données personnelles collectées
- la rectification ou l'effacement de données à caractère personnel,
- une limitation du traitement de vos données à caractère personnel.

Vous disposez également du droit de vous opposer au traitement des données. Notez que les données personnelles recueillies étant nécessaires à l'accomplissement de la prestation que vous demandez, l'opposition au traitement des données sera de nature à empêcher le suivi de votre dossier par votre praticienne.

Les demandes d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation ou d'opposition du traitement doivent être transmises par écrit – par voie postale ou courrier électronique – à votre praticienne. Celle-ci vous informe sous un mois, à compter de la réception de votre demande, des mesures prises pour la satisfaire.

Dans le cas où la personne concernée est un mineur de moins de 15 ans, le consentement est donné ou autorisé par le titulaire de la responsabilité parentale à l'égard de l'enfant.

En cas de refus de faire droit à votre demande, celui-ci doit être motivé. Vous disposez du droit de saisir une autorité judiciaire.