

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE SOINS & FORMATIONS

## ARTICLE 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

**1.1** Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») sont conclues d'une part par l'entreprise de Véronique Tilin (Espace Bien'Etre Réunion et Yin Yang Formations), dont le siège social est situé au 22bis, rue des Tamarins 97434 Saint Gilles (Réunion), et d'autre part, toute personne physique ou morale dénommée ci-après "le client" souhaitant procéder à un achat via le site internet <http://www.espace-bien-etre-reunion.com> ou par achat direct avec Véronique Tilin (Espace Bien'Etre Réunion et Yin Yang Formations).

Ces CGV visent à définir les relations contractuelles entre Véronique Tilin (Espace Bien'Etre Réunion et Yin Yang Formations) et le responsable de l'inscription, et/ou participant à la formation (individuellement ou collectivement le « Client »), ou le consultant qui accepte un service de l'entreprise de Véronique Tilin (Espace Bien'Etre Réunion et Yin Yang Formations). Le Client et l'entreprise sont respectivement individuellement la « Partie » ou collectivement les « Parties ». Les présentes CGV sont complétées par le règlement intérieur accessible sur le site internet de Véronique Tilin (Espace Bien'Etre Réunion et Yin Yang Formations).

### 1.2 L'acquisition d'un service

Elle se fait à travers le présent site implique une acceptation sans réserve par le client des présentes conditions générales de vente dont le client reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande. Sauf dérogation formelle et expresse de Véronique Tilin Espace Bien'Etre Réunion et Yin Yang Formations, ces conditions prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Avant toute transaction, le client déclare d'une part, que l'achat de services sur le site de Véronique Tilin Espace Bien'Etre Réunion et Yin Yang Formations est limité à une utilisation strictement personnelle et d'autre part avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV.

Véronique Tilin Espace Bien'Etre Réunion et Yin Yang Formations conservent la possibilité de modifier à tout moment ces CGV, afin de respecter toute nouvelle réglementation ou dans le but d'améliorer l'utilisation de son site internet. De ce fait, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par le client.

## 1.3 CONSULTATIONS, PRESTATIONS DE SERVICES COLLECTIVES ET FORMATIONS

### 1.3.1 La consultation

Les consultations, les prestations de services individuelles, collectives et formations proposées sont celles qui figurent sur le site <http://www.espace-bien-etre-reunion.com>, de Véronique Tilin.

Nos consultations ont lieu à ce jour, aux cabinets Saint Denis et de Saint Gilles les Bains, uniquement sur rendez-vous.

### 1.3.2 Les formations

L'organisme de formation propose des formations professionnalisantes et des remises à niveaux (heures de perfectionnement, de théorie, de pratique, étude de cas...). Les prestations de services collectives et les formations se déroulent majoritairement au siège social de Saint Gilles. Exceptionnellement, pour les besoins de la formation, ces prestations pourront être réalisées dans une salle annexe dont l'adresse sera communiquée maximum 15 jours avant l'entrée en formation.

Véronique Tilin se réserve le droit de modifier à tout moment le contenu pédagogique de la formation, la quantité des sujets abordés et des formateurs pour les besoins de la formation.

## ARTICLE 2. MODALITES D'INSCRIPTION A L'UN DE NOS SERVICES

### 2.1. Les consultations

La consultation n'est pas un acte médical ni un diagnostic, seule la personne est responsable des choix concernant sa santé. Le service de consultation que propose Véronique Tilin a pour objectif de s'inscrire dans un cadre préventif et d'accompagnement à une problématique dans un cadre de suivi pour un trouble de la santé en complémentarité avec le suivi d'un professionnel de la santé. La réservation, pour les consultations individuelles, doit être réalisée par le client et via le site <http://www.espace-bien-etre-reunion.com>, par email [espacebienetreunion@gmail.com](mailto:espacebienetreunion@gmail.com) ou par téléphone 06.92.25.19.31

Selon l'article L.4161\_1 du code de la santé publique, exerce illégalement la médecine : « (...) toute personne qui prend part habituellement ou par direction suivie, même en présence d'un médecin, à l'établissement d'un diagnostic ou au traitement de maladies, congénitales ou acquises, réelles ou supposées, par actes personnels, consultations verbales ou écrites ou par tous autres procédés quels qu'ils soient, ou pratique l'un des actes professionnels prévus dans une nomenclature fixée par arrêté du ministre chargé de la santé pris après avis de l'Académie nationale de médecine, sans être titulaire d'un diplôme, certificat ou autre titre mentionné à l'article L. 4131-1 et exigé pour l'exercice de la profession de médecin(...) ».

### 2.2. Les formations

L'inscription à l'une de nos formations doit se faire par l'un des moyens suivants :

- A travers le formulaire du site internet,
- Par demande directe par mail à [yinyangformations@gmail.com](mailto:yinyangformations@gmail.com)

La prise de contact téléphonique ou SMS, sont des moyens pour obtenir des informations par le client auprès de l'entreprise Véronique Tilin mais ne permet pas de valider une inscription.

Toute commande est ferme et définitive.

Pour toute inscription, un accusé de réception est adressé au client dans les jours qui suivent la réception de la demande d'inscription, accompagné des étapes à suivre pour valider l'inscription (en fonction du choix de formation) et les documents à signer (Charte éthique et de déontologie, Contrat de formation). L'accusé ne vaut pas confirmation de la tenue de la formation.

Le nombre minimum et le nombre maximum de participants pour les prestations collectives et/ou les formations, sont communiqués au moment de votre demande d'inscription. Notre programme, qui peut être modifié à tout moment, ne nous permet pas de confirmer ce nombre minimum ou maximum.

### 2.3. Confirmation de la tenue de la session

Elle se fait au plus tard 7 jours ouvrés avant la Formation, le client recevra une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa Formation, dont les horaires exacts et le lieu de la formation.

L'Organisme de formation se réserve le droit de refuser un candidat, à s'inscrire à l'une de nos formations. Celui-ci recevra une notification par email. La motivation ou les raisons du responsable de formation peuvent être :

- les réponses à l'audit qui ne répondraient pas aux critères d'entrée en formation,
- le financement est refusé par l'institution dont dépend le demandeur.

## ARTICLE 3. MODALITES DE FORMATION

- L'Organisme de formation est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence.
- Les durées des formations sont précisées sur le site Internet et sur les documents de communication de l'Organisme de formation.
- Les formations peuvent être assurées dans le Centre de formation de l'Organisme de formation ou dans un site extérieur.

- Les participants des formations réalisées au sein de l'Organisme de formation sont tenus de respecter le règlement intérieur du Centre.
- L'Organisme de formation se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.
- L'Organisme de formation ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation remise au Client, cette dernière devant être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable. Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la formation et n'engagent en aucun cas l'Organisme de formation sur leur exhaustivité. Il est précisé en tant de besoin que l'Organisme de formation n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de la documentation postérieurement à la formation.

## **ARTICLE 4. TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT**

### **4.1 Tarifs**

Les prix indiqués sont des prix en Euros (€) toutes taxes comprises (TTC), la TVA étant non applicable selon l'article 261.4.4° a du CGI.

Les tarifs sont communiqués sur le site internet et les documents d'information de l'entreprise et sont mis à jour régulièrement. Le Client doit utiliser tous les moyens que le centre met à disposition (site internet, formulaire de contact, email, etc) pour procéder au paiement.

#### **4.1.1 Tarifs des consultations**

Pour consulter les tarifs des consultations, vous pouvez vous rendre sur le site <http://www.espace-bien-etre-reunion.com>

#### **4.1.2 Tarifs des formations**

Les prix des formations sont indiqués sur le site Internet et/ou le devis est envoyé au client par email sur demande de sa part.

Véronique Tilin se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix des modules, frais d'inscription, stages et examen, en vigueur au jour de l'inscription à la formation figurant sur la fiche d'inscription signée par le client sera le seul applicable. Le client sera averti de ces dits changements 15 jours avant sur le site internet et nos différents supports de communication.

### **4.2 Conditions de règlement des formations**

Les factures sont payables à réception ou le cas échéant selon l'échéancier convenu, sans escompte, par chèque ou virement.

En fonction de l'offre et de ses conditions, le paiement pourra se faire à l'inscription, au cours de la formation (mensualisé) et/ou à la fin de la formation (se référer au contrat entre le Client et l'Organisme de formation).

Concernant les stages / formations d'au moins 3 jours, il est possible pour le Client de payer en plusieurs fois (sur demande et selon la durée de la formation).

En cas d'absence ou de retard de règlement, l'Organisme de formation se réserve le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte. L'Organisme de formation pourra refuser de délivrer la Formation concernée sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement. Tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

En cas de prise en charge du paiement par un financeur, le Client se doit de :

- Faire une demande de prise en charge et les démarches nécessaires avant le début de la formation
- Transmettre l'accord de prise en charge avant la date de formation

Le Centre s'engage à fournir les documents nécessaires (devis, programme de formation, etc).

En cas de non-paiement de l'organisme financeur des frais de formation, le Client sera redevable de l'intégralité du prix de la formation.

### **4.3 Modalités de paiement**

Véronique Tilin (Espace Bien'Etre Réunion et Yin Yang Formations) propose au client de commander et régler ses services aux modalités suivantes :

- Par chèque bancaire pour les paiements mensualisés. Tous les chèques devront être remis à Véronique Tilin et seront encaissés aux conditions prévues avec le Client.
- Par virement redevable dès le 1<sup>er</sup> jour d'entrée en formation.

La confirmation d'une commande entraîne acceptation des présentes conditions de vente, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction.

Véronique Tilin (Espace Bien'Etre Réunion et Yin Yang Formations) est transparente sur ses conditions et modalités de paiement. Vous pouvez la contacter à tout moment si vous avez besoin d'une information, non indiquée dans ces CGV, par email à [espacebienetrereunion@gmail.com](mailto:espacebienetrereunion@gmail.com) ou par téléphone : 06.92.25.19.31.

### **ARTICLE 5. ANNULATION OU REPORT DES FORMATIONS PAR L'ORGANISME DE FORMATION**

Pour les besoins pédagogiques et humains, l'Organisme de formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation, notamment lorsque le nombre de participants n'est pas suffisant pour réaliser la formation. L'Organisme de formation n'est tenu à aucune indemnité d'aucune sorte.

Lorsque le report de la formation à une date ultérieure n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, l'Organisme de formation procède au remboursement de la totalité du prix de la formation à l'exclusion de tout autre coût.

L'Organisme de formation peut être contraint d'annuler une formation pour cas de Force Majeure, tels que définis par le Code civil, et s'engage à organiser une nouvelle session de formation dans les meilleurs délais.

### **ARTICLE 6. RETRACTATION**

En vertu de l'article L121-20 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze jours ouvrables à compter de la livraison de sa commande pour exercer son droit de rétractation et ainsi faire retour du produit à l'entreprise pour échange ou remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour. Si le client procède à l'achat d'un ou plusieurs produits en ne respectant pas ce délai, celui-ci accepte le renoncement de ce droit, sans possibilité de faire de réclamation.

En cas d'absence à la Formation, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, le client sera redevable de l'intégralité du montant de sa Formation.

En cas d'absence pour raisons de santé justifiée par un certificat médical, le participant pourra reporter son inscription sur la prochaine session programmée.

### **ARTICLE 7. RENSEIGNEMENT ET RECLAMATION**

Si le client souhaite contacter Véronique Tilin Espace Bien'Etre Réunion et Yin Yang Formations, il peut le faire soit par courrier à l'adresse suivante : Véronique Tilin 22 bis, rue des Tamarins 97434 Saint Gilles ; par email [espacebienetrereunion@gmail.com](mailto:espacebienetrereunion@gmail.com) ou par téléphone au 06.92.25.10.31. L'entreprise répondra à la demande du client dans les meilleurs délais.

## ARTICLE 8. RESPONSABILITE

Véronique Tilin (Espace Bien'Être Réunion et Yin Yang Formations), dans le processus de vente à distance, n'est tenue que par une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage indirect résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de Véronique Tilin serait retenue, le montant total de toute somme mises à sa charge ne pourra excéder le montant total du prix payé par le client au titre de la formation/prestation concernée.

## ARTICLE 9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du site <http://www.espace-bien-etre-reunion> sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de Véronique Tilin. Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient sous forme de photos, logo, visuels ou textes.

Les supports papiers ou numériques remis lors de la formation ou accessibles en ligne dans le cadre de la formation sont la propriété de Véronique Tilin. Ils ne peuvent être reproduits partiellement ou totalement sans son accord exprès.

Le Client s'engage également à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence à l'Organisme de formation en cédant ou en communiquant ces documents.

## ARTICLE 10. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

1.1 Véronique Tilin (Espace Bien'Être Réunion et Yin Yang Formations) s'engage à préserver la confidentialité des informations fournies par l'acheteur, qu'il serait amené à transmettre pour l'utilisation de certains services. Toute information le concernant est soumise aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

A ce titre, l'internaute dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations le concernant. Il peut en faire la demande à tout moment par courrier à l'adresse suivante : Véronique Tilin 22 bis, rue des Tamarins 97434 Saint Gilles.

### **1.2 Pour les consultations**

Véronique Tilin s'engage à respecter la loi RGPD qui protège les données des clients. Les données et dossiers des clients sont accessibles uniquement par le praticien et par aucune autre personne.

Pour chaque consultation réalisée avec le client, son dossier de suivi est accessible uniquement sur document écrit à la main, classé dans un lieu accessible par elle seule. Si d'autres personnes pouvaient avoir accès à ces informations, elles respecteraient les clauses de confidentialité concernant les bases de données client.

### **1.3 Les données des participants aux formations**

Ces informations sont conservées uniquement le temps nécessaire pour la finalité poursuivie. L'Organisme de formation s'engage, au choix du client, à détruire ou renvoyer les données au terme de la formation, et justifier par écrit auprès du client qu'il n'en conserve aucune copie.

### **1.4 Concernant le droit à l'image**

Nous demandons à ce que les personnes (stagiaires, participants volontaires) signent une autorisation de droit à l'image pour les besoins de communication de Espace Bien'Être Réunion et Yin Yang Formations.

## ARTICLE 11. REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions de vente à distance sont soumises à la loi française. Pour tout litige ou contentieux, le Tribunal compétent sera celui de La Réunion.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, Véronique Tilin (Espace Bien'Être Réunion – Yin Yang Formations) a mis en place un dispositif de médiation de la

consommation. L'entité de médiation retenue est CNPMEDIATION CONSOMMATION. En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site [www.cnpm-mediation-consommation.eu](http://www.cnpm-mediation-consommation.eu) ou par voie postale en écrivant à CNPMEDIATION CONSOMMATION 27, avenue de la Libération 42400 Saint Chamond.

## **ARTICLE 12. DIVERS**

**11.1** Si l'une quelconque des clauses des CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité ni des présentes CGV ni de la formation concernée.

**11.2** Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme valant renonciation à son application.

**11.3** Le client s'engage à considérer comme strictement confidentiel et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de la formation (remises accordées par l'organisme de formation, modalités spécifiques de la formation, échanges entre les clients).