

## **Conditions générales de ventes**

### **ARTICLE 1 – GÉNÉRALITÉS**

Les présentes Conditions Générales de Ventes (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations proposées par la praticienne certifiée Carolina Hoek, auto-entreprise dénommée ci-dessous Manduka Massage, immatriculée sous le numéro SIREN 844 011 197 et à l'ensemble de ses clients, quel que soit leur statut ou qualité.

En conséquence, la réalisation d'une commande par un client pour une prestation proposée, soit directement au salon de massage situé au 41 rue de Laspiacères 31490 BraxS, soit par téléphone au 0766140122, soit sur le site internet manduka-massage.fr, implique l'adhésion de ce dernier et son acceptation, sans réserve, aux présentes CGV, sauf accord particulier préalablement convenu par écrit entre les parties.

Mandukan Massage se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables à une commande sont celles en vigueur au moment de la passation de la commande. En cas de modification, les CGV modifiées ne seront applicables que pour les commandes passées suite à la modification et non aux commandes antérieures.

Tout autre document que les présentes CGV (notamment les publicités, prospectus, flyers, ...) n'a qu'une valeur informative de l'activité proposée par Manduka Massage et n'est pas contractuel.

### **ARTICLE 2 – DÉFINITIONS**

Les Prestations proposées sont celles qui figurent sur le site internet de Manduka Massage (manduka-massage.fr) et au salon de massage, à savoir :

- Les prestations de massage bien-être par séance
- Les bons cadeaux pour ces mêmes prestations de massages bien-être

Le client est la personne qui réserve une séance de massage bien-être ou qui achète une carte-cadeau de Manduka Massage.

Le bénéficiaire est la personne qui reçoit une carte-cadeau de Manduka Massage.

### **ARTICLE 3 – CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS**

La finalité de l'activité de Manduka Massage réalisée par Carolina Hoek est exclusivement le bien-être de la personne. Conformément à la législation en vigueur, les massages bien-être pratiqués par Carolina Hoek en l'absence de diagnostic et de traitement thérapeutique, ne s'apparentent en rien, ni dans le contenu ni dans

l'objectif, à la pratique de la Masso-Kinésithérapie, ainsi qu'à toute pratique médicale. Il s'agit de techniques manuelles de bien-être et de relaxation uniquement. Sont également exclues de l'activité de Manduka Massage toutes prestations à caractère érotique ou sexuel. Au minimum, le port du string jetable est obligatoire, aucun massage nu ne sera réalisé. Tout comportement déplacé envers Carolina Hoek fera l'objet de poursuites judiciaires.

Manduka Massage n'intervient que sur rendez-vous au salon de massage situé au 41 rue de Laspiacères 31490 Brax.

Elle peut ponctuellement se déplacer dans un rayon de 30km à partir de la salle de massage au domicile du client, en milieu professionnel, ou dans tous lieux recevant du public (cadres événementiels, salons, congrès, ...) sur acceptation d'un devis par le client. Dans ce cas, le client s'engage à mettre à disposition de Manduka Massage un espace (minimum 10 m<sup>2</sup>) dont les conditions d'hygiène, de calme et de sécurité sont compatibles avec la réalisation d'un massage.

Les prestations sont proposées selon les horaires indiqués sur le site internet [manduka-massage.fr](http://manduka-massage.fr). Carolina Hoek se réserve le droit de modifier les horaires à tout moment.

Lors des séances de massage bien-être, Manduka Massage met à la disposition du client tout le matériel professionnel nécessaire (table de massage, linge de protection, serviettes, huiles de massage, ...) et se réserve le droit de refuser une séance de massage bien-être en cas d'hygiène douteuse de la part du client et/ou de comportement déplacé.

La séance commence par un échange entre Carolina Hoek et le client qui permet de faire le point sur la condition et les besoins du client afin de déterminer le massage le plus adapté. Un temps sera laissé au client afin qu'il puisse s'installer. Le confort et la pudeur du client seront assurés par un jeu de drap et de serviettes.

À la fin du massage, un temps sera laissé au client pour qu'il reprenne ses esprits et qu'il se rehabilite. Un point sera fait sur le ressenti mutuel et quelques conseils seront prodigués.

Les séances comprennent la prise en charge, l'installation, le massage et l'échange de fin.

## **ARTICLE 4 – LES CONTRE-INDICATIONS AUX MASSAGES BIEN-ÊTRE**

Lorsqu'il est pratiqué par un professionnel qualifié, le massage bien-être est en général sans risque et plutôt bénéfique. Cependant, en cas de maladie ou de doute, il est recommandé au client de demander un avis médical. En effet, il existe des contre-indications totales, locales ou temporaires au massage, et certains traitements requièrent des précautions à prendre par Manduka Massage.

Dans tous les cas, les zones présentant des varices, des brûlures, des plaies ouvertes ou tout signe d'inflammation ou d'infection locale ne seront pas massées.

Les contre-indications au massage sont :

- État fiévreux, infectieux ou contagieux
- Hémophilie
- Phlébite
- Hypertension artérielle sévère si non traitée efficacement
- Douleur aiguë, inflammation ou blessure
- Opération chirurgicale de moins de 3 mois
- Grossesse de moins de 3 mois
- État d'ébriété

Quelques précautions à prendre :

- Grossesse plus de 3 mois : Il est préférable de demander un avis médical s'il y a un souci pendant la grossesse
- Cancer, troubles cardiaques, toute maladie systémique, chronique ou auto-immune : un avis médical écrit précisant les précautions à prendre est obligatoire
- En cas d'allergie, de traitement anticoagulant et/ou d'allaitement, prévenir Manduka Massage

En cas de contre-indication, le client déclare informer au préalable Manduka Massage au premier rendez-vous ainsi qu'au rendez-vous suivant pour tout changement de son état de santé.

En conséquence, Manduka Massage se réserve le droit de refuser à tout moment un client dont l'état de santé ne serait pas compatible avec la réalisation d'un massage bien-être sur sa personne sans avis médical préalable.

## **ARTICLE 5 – CONDITIONS FINANCIÈRES**

Les tarifs des prestations proposées sont indiqués en euros sur le site [manduka-massage.fr](http://manduka-massage.fr) et au salon de massage situé au 41 rue de Laspiacères 31490 Brax. Les prix sont fermes et définitifs hors action promotionnelle.

Manduka Massage n'est pas soumise à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) conformément à l'article 293B du Code Général des Impôts, les prix mentionnés sur le site internet et au salon de massage sont donc indiqués sans TVA.

Manduka Massage se réserve également le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant précisé que les prestations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de la réservation du rendez-vous ou de l'achat de la carte cadeau.

## **ARTICLE 6 – MODALITÉS DE PRISE DE RENDEZ-VOUS**

### **6.1. Prise de rendez-vous**

La prise de rendez-vous s'effectue sur le site internet, par courriel ou par téléphone. Toutes les coordonnées nécessaires à la prise de rendez-vous sont disponibles sur le site internet manduka-massage.fr.

### **6.2. Conditions de modification et d'annulation d'une séance**

Le client a la possibilité de modifier gratuitement sa réservation jusqu'à 24h avant le rendez-vous par téléphone. Aucune modification dans les 24h avant la prestation ne sera réalisée, la séance sera considérée comme due.

Le client a la possibilité d'annuler sa réservation jusqu'à 24h avant le rendez-vous par téléphone. Le client n'a pas la possibilité d'annuler sa réservation dans les 24h avant le rendez-vous (sauf justificatif de cas de force majeure). La prestation sera considérée comme due. Une facturation sera émise pour toute réservation par téléphone. Cette clause est également valable si le client ne se présente pas le jour de la séance.

### **6.3. Paiement**

Pour les réservations par téléphone ou courriel le paiement s'effectue au salon de massage soit par espèces, chèque ou virement au début de la séance.

### **6.4. Gestion des retards**

La prise de rendez-vous par Manduka Massage est réalisée de façon à ne pas avoir de retard. Un temps est prévu entre chaque massage qui permet d'accueillir le client suivant dans les meilleures conditions possibles.

Il est demandé au client d'arriver à l'heure indiquée lors de la prise de rendez-vous. Si le client arrive en avance, le salon de massage ne sera peut-être pas encore prêt, si le client arrive en retard, la séance sera écourtée pour ne pas faire attendre les clients

suivants. Manduka Massage se réserve le droit de refuser un client si son retard est trop important pour permettre la réalisation d'une séance de massage correcte et complète. La séance sera considérée comme due.

## **ARTICLE 7 – ACHAT DE BONS CADEAUX**

### **7.1. L'achat de bons cadeaux**

L'achat de bons cadeaux s'effectue au salon de massage ou sur le site internet [manduka-massage.fr](http://manduka-massage.fr).

L'achat de bons cadeaux au salon de massage se fait uniquement sur rendez-vous. Le client a le choix parmi toutes les formules présentes sur la carte des massages. Une carte cadeau sous format PDF sera envoyée au client. Le paiement se fera en espèces, par chèque ou par virement.

L'achat de bons cadeaux sur le site internet est disponible 24h/24. Pour commander, le client choisit le bon cadeau, le nom de bénéficiaire et un texte pour personnaliser le bon cadeau. Il recevra un mail de Carolina Hoek avec le bon cadeau sous format PDF et le IBAN pour effectuer le virement. L'achat du bon cadeau n'est validé qu'après le paiement.

Les bons cadeaux au format PDF sont envoyés dans les 24h maximum au courriel indiqué lors de la commande.

### **7.2. Modalités des cartes-cadeaux**

Tous les bons cadeaux sont nominatifs et non cessibles.

Sauf indications contraires, les bons cadeaux ont une durée de validité de 1 (un) an à partir de la date d'achat. Ils ne donnent lieu à aucun remboursement ou extension de la durée de validité, sauf dans le cas où Carolina Hoek ne pourrait pas assurer la prestation ou raison médicale (sur justificatif).

La réservation s'effectue par courriel ou par téléphone.

Les modalités de modification ou d'annulation d'une réservation sont les mêmes que celles définies dans l'Article 6 des présentes CGV.

## **ARTICLE 8 – TARIFS PRÉFÉRENTIELS**

Les réductions consenties au titre d'une publicité s'appliquent sur le tarif normal et non sur le tarif promotionnel en cours. Elles sont valables selon les conditions des offres mises en place.

## **ARTICLE 9 – INCAPACITÉ DE TRAVAIL**

En cas d'incapacité physique temporaire, par suite de maladie ou d'accident de Carolina Hoek, Manduka Massage se réserve le droit de programmer de nouvelles dates d'interventions en concertation avec le client sans qu'il ne puisse être exigé par ce dernier de versement d'indemnité. En cas d'incapacité physique permanente de la praticienne, tout type de contrat ou d'engagement avec les clients de Manduka Massage seront résiliés de plein droit sans qu'il ne puisse être réclamé à Manduka Massage une indemnité compensatrice. Les acomptes perçus seront restitués au client dans un délai maximal de 8 (huit) jours suivant la résiliation du contrat.

## **ARTICLE 10 – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

Les présentes CGV sont soumises à la législation française. En cas de litiges, les parties s'engagent à rechercher une solution à l'amiable avant toute action judiciaire. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est la CNPM Médiation Consommation. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site <https://www.cnpm-mediation-> ou par voie postale en écrivant à CNPM Consommation, 27 avenue de la Libération 42400 Saint-Chamond

## **ARTICLE 11 – DONNÉES PERSONNELLES**

Voir la page [mentions légales](#) sur le site [manduka-massage.fr](http://manduka-massage.fr)

## **ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ CIVILE ET PROFESSIONNELLE**

Il est précisé que la responsabilité de Carolina Hoek ne saurait être engagée en cas de dommages liés à la négligence d'un client, en particulier s'il n'a pas révélé à Carolina Hoek l'existence de contre-indications l'affectant, que ce soit lors de l'entretien de la première séance visant à l'alerter des contre-indications applicables, ou des rendez-vous ultérieurs en cas de modifications de son état de santé personnel – Voir toutes les contre-indications à l'Article 4.

Date d'entrée en vigueur 21 avril 2023