CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)
Ephata Ouvre-toi

Table des matières

1. Identité du prestataire 2
2. Objet des prestations 2
3. Nature et limites de l'accompagnement 3
4. Public concerné 3
5. Premier échange et choix de la prestation 3
6. Réservation et formation du contrat 4
7. Tarifs 4
8. Frais de déplacement 4
9. Modalités de paiement 5
10. Retard ou défaut de paiement 5
11. Annulation ou report par le client 5
12. Retard du client 6
13. Annulation ou report par Ephata Ouvre-toi 6
14. Accompagnements composés de plusieurs séances 6
15. Droit de rétractation 7
16. Prestations à domicile et hors établissement 8
17. Bons cadeaux 8
18. Prestations en couple ou en groupe 9
19. Utilisation des photographies et des images 9
20. Images remises par le client 9
21. Confidentialité 10
22. Données personnelles 10
23. Obligations du client 10
24. Obligations d'Ephata Ouvre-toi 11
25. Responsabilité 11
26. Propriété intellectuelle 12
27. Témoignages et avis 12
28. Force majeure 12
29. Réclamations 13
30. Médiation de la consommation 13
31. Droit applicable et règlement des litiges 13
32. Modification des CGV 14
33. Nullité partielle 14

Version v1.1 du 08/10/2026

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après les « CGV », définissent les conditions dans lesquelles Ephata Ouvre-toi propose ses prestations à ses clients.

Elles s'appliquent aux séances individuelles, aux séances en couple, aux ateliers collectifs, aux accompagnements, aux expériences, aux bons cadeaux et, plus généralement, à toute prestation proposée par Ephata Ouvre-toi.

---

1. Identité du prestataire

Les prestations sont proposées par : **Florence Jallat, entrepreneur individuel – EI**

Nom commercial : **Ephata Ouvre-toi**

Activité : accompagnement individuel et collectif à visée de bien-être, notamment par la photo-thérapie, entendue comme thérapie par l'image et médiation de connaissance de soi, et par la sexothérapie.

Adresse professionnelle : **175 route de Lyon – 67400 – ILLKIRCH GRAFFENSTADEN**
SIREN : **106 628 076**
Téléphone : **07.68.18.65.88**
Adresse électronique : **ephata.contact@gmail.com**
Site internet : **https://ephata-ouvretoi.fr**

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts, tant que l'entreprise bénéficie de la franchise en base de TVA.

2. Objet des prestations

Ephata Ouvre-toi propose des prestations d'accompagnement individuel ou collectif destinées à favoriser la connaissance de soi, l'expression du vécu, la mobilisation des ressources personnelles et l'évolution de certaines difficultés émotionnelles, relationnelles ou liées aux étapes de vie.

Les prestations peuvent notamment utiliser :

- des photographies personnelles ;
- des images choisies ou créées ;
- l'autoportrait ;
- le miroir ;
- des créations symboliques ;
- des albums ou supports photographiques ;
- des échanges verbaux ;
- des exercices de réflexion ou de mise en situation.

Selon la prestation choisie, l'accompagnement peut être réalisé :

- en séance individuelle ;
- en couple ou à deux ;
- en petit groupe ;
- dans le cadre d'un atelier ou d'un stage ;
- au cabinet ;
- dans un lieu convenu avec le client ;
- à domicile ;
- à distance, lorsque le format de la prestation le permet.
- En cas de différence entre plusieurs supports, le document expressément accepté par le client lors de la réservation prévaut pour définir l'objet de la prestation commandée.
- Ces éléments sont ceux figurant dans l'offre acceptée par le client, telle que reprise, selon le cas, dans le devis, le bon de commande ou le message de confirmation.
- Avant la conclusion du contrat, les caractéristiques essentielles de la prestation choisie, son contenu, sa durée, son prix et son lieu de réalisation sont portés à la connaissance du client de manière lisible et compréhensible.

3. Nature et limites de l'accompagnement

Les prestations proposées par Ephata Ouvre-toi sont des prestations d'accompagnement à visée de bien-être et de connaissance de soi.

Elles ne constituent pas :

- un acte médical ou paramédical ;
- un diagnostic ;
- un traitement médical ;
- une psychothérapie réglementée ;
- une consultation psychiatrique ou psychologique ;
- une prise en charge d'urgence ;
- un substitut à un suivi médical, psychologique ou psychiatrique.

Ephata Ouvre-toi ne prescrit aucun traitement et ne demande jamais au client d'interrompre ou de modifier un traitement médical.

Le client reste libre de consulter tout professionnel de santé de son choix. Lorsqu'une situation semble dépasser le cadre de l'accompagnement proposé, Ephata Ouvre-toi peut inviter le client à consulter un médecin, un psychologue, un psychiatre ou tout autre professionnel compétent.

En cas d'urgence médicale ou de danger immédiat, le client doit contacter les services d'urgence compétents.

4. Public concerné

Les prestations sont destinées aux personnes majeures disposant de leur capacité juridique.

Une intervention auprès d'un mineur ne peut être envisagée qu'après :

- un échange préalable avec Ephata Ouvre-toi ;
- l'accord écrit du ou des représentants légaux ;
- l'accord du mineur selon son âge et sa capacité de compréhension ;
- la définition précise des modalités de confidentialité et d'utilisation des images.

Ephata Ouvre-toi reste libre de refuser une intervention auprès d'un mineur si les conditions nécessaires à sa sécurité ou au bon déroulement de l'accompagnement ne sont pas réunies.

5. Premier échange et choix de la prestation

Un premier échange peut être proposé gratuitement afin :

- de présenter la démarche ;
- de comprendre la demande du client ;
- de vérifier si l'accompagnement proposé paraît adapté ;
- de répondre aux premières questions ;
- de déterminer la prestation la plus appropriée.

Sauf mention contraire, ce premier échange ne constitue pas une séance complète d'accompagnement.

Il ne crée aucune obligation de poursuivre pour le client ou pour Ephata Ouvre-toi.

Ephata Ouvre-toi peut refuser ou interrompre un accompagnement lorsque :

- la demande ne relève pas de ses compétences ;
- la situation nécessite une prise en charge médicale ou spécialisée ;
- les conditions de sécurité ou de confiance ne sont pas réunies ;
- le comportement du client est violent, menaçant, discriminatoire ou irrespectueux ;
- le client demande une prestation contraire à la loi, à l'éthique professionnelle ou au cadre convenu.

Dans ce cas, les prestations déjà réalisées restent dues. Les prestations payées d'avance mais non réalisées sont remboursées, déduction faite, le cas échéant, des seules sommes correspondant aux prestations déjà exécutées et des frais ou préjudices directement causés par le comportement fautif du client, à condition qu'ils soient justifiés et proportionnés. Aucune somme ne peut être conservée au titre de prestations non réalisées au-delà de ce montant.

6. Réservation et formation du contrat

La réservation peut être effectuée :

- par téléphone ;
- par courrier électronique ;
- au moyen d'un formulaire ;
- par l'intermédiaire d'un outil de prise de rendez-vous ;
- par la signature d'un devis ;
- par l'achat d'une prestation ou d'un bon cadeau.

La réservation devient ferme après :

1. Confirmation par Ephata Ouvre-toi ;
2. Communication au client du prix et des caractéristiques essentielles de la prestation ;
3. Acceptation des présentes CGV ;
4. Paiement de la somme éventuellement demandée à la réservation ;
5. Lorsque la réservation est conclue à distance ou par voie électronique, une confirmation de la réservation est adressée au client sur un support durable, dans un délai raisonnable et au plus tard avant le début de l'exécution de la prestation, sauf si ces informations ont déjà été fournies sur un support durable avant la conclusion du contrat.
6. Lorsque la réservation est effectuée à distance ou par voie électronique, validation expresse par le client de sa commande dans des conditions faisant apparaître sans ambiguïté l'existence d'une obligation de paiement.

Lorsqu'un devis est établi, il est valable pendant la durée indiquée sur celui-ci. À défaut d'indication, il est valable pendant 30 jours à compter de sa date d'émission.

La signature du devis, y compris sous forme électronique, vaut acceptation de la prestation, du prix, des conditions particulières figurant sur le devis et des présentes CGV, sous réserve, en cas de signature électronique, de l'utilisation d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec le devis signé.

7. Tarifs

Les prix sont indiqués en euros.

Pour les clients particuliers, les prix affichés sont les prix effectivement dus par le client.

Lorsque l'entreprise bénéficie de la franchise en base de TVA, les factures comportent la mention :

« TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts. »

Le prix applicable est celui communiqué au client avant sa réservation ou sa commande.

Ephata Ouvre-toi peut modifier ses tarifs pour l'avenir. Une modification de tarif ne s'applique pas aux prestations déjà réservées et confirmées, sauf modification demandée par le client.

Les éventuels frais supplémentaires, notamment les frais de déplacement, de location d'un lieu, d'impression, de fourniture particulière ou d'expédition, sont indiqués au client avant la conclusion du contrat.

Aucun supplément non annoncé préalablement ne peut être imposé au client.

8. Frais de déplacement

Lorsque la prestation est réalisée en dehors du lieu habituel d'exercice d'Ephata Ouvre-toi, des frais de déplacement peuvent être facturés.

Leur montant ou leur méthode de calcul est communiqué au client avant la confirmation de la réservation et figure, le cas échéant, sur le devis.

Lorsque le lieu choisi par le client entraîne des frais particuliers, notamment un stationnement payant, un droit d'entrée ou une location d'espace, ces frais peuvent être ajoutés au prix après information et accord du client.

9. Modalités de paiement

Selon la prestation, le paiement peut être effectué par :

- carte bancaire ;
- virement bancaire ;
- chèque ;
- espèces, dans les limites légales ;
- tout autre moyen indiqué au client avant la réservation.

Sauf disposition différente indiquée sur le devis ou la confirmation de réservation, le prix est payable au plus tard le jour de la prestation.

Pour certaines prestations, notamment les accompagnements personnalisés, interventions à domicile, ateliers, prestations de groupe ou prestations nécessitant une préparation particulière, un paiement partiel ou total peut être demandé à la réservation.

Toute somme demandée à la réservation est expressément qualifiée sur le devis ou le document de commande d'« acompte » ou d'« arrhes ».

À défaut de précision écrite, la somme versée d'avance est juridiquement considérée comme constituant des arrhes.

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé, sauf accord écrit contraire.

Une facture est établie et remise au client conformément à la réglementation applicable.

10. Retard ou défaut de paiement

En cas de défaut de paiement à l'échéance, Ephata Ouvre-toi peut :

- demander le règlement de la somme restant due ;
- suspendre les rendez-vous suivants ;
- refuser toute nouvelle réservation jusqu'à régularisation.

Les frais de recouvrement amiable restent à la charge d'Ephata Ouvre-toi, sauf acte fautif ou résistance abusive du client dans les conditions prévues par la loi.

Pour les clients professionnels uniquement, toute somme non réglée à l'échéance entraîne, sans rappel préalable :

- l'application de pénalités de retard calculées au taux indiqué sur la facture ;
- le paiement de l'indemnité forfaitaire légale de 40 euros pour frais de recouvrement ;
- le remboursement des frais complémentaires de recouvrement lorsque ceux-ci dépassent 40 euros et sont justifiés.

11. Annulation ou report par le client

Le client peut demander l'annulation ou le report d'un rendez-vous par téléphone, courrier électronique ou tout autre moyen écrit permettant d'en conserver une trace.

Annulation ou report plus de 48 heures avant le rendez-vous

Lorsque la demande est reçue plus de 48 heures avant l'heure prévue :

• les sommes versées sont conservées pour le nouveau rendez-vous ou remboursées si le client annule définitivement, sous réserve des règles applicables aux arrhes, aux acomptes et au droit de rétractation.

• le rendez-vous peut être reporté sans frais, sous réserve des disponibilités ;

Annulation moins de 48 heures avant le rendez-vous

Lorsque la demande est reçue moins de 48 heures avant le rendez-vous, Ephata Ouvre-toi peut facturer **une somme correspondant à 50 % du prix de la prestation**, afin de compenser le créneau réservé et le temps de préparation engagé à titre d'indemnité forfaitaire.

Lorsque le client justifie d'un événement imprévisible et sérieux, notamment une urgence médicale, un accident ou un événement familial grave, Ephata Ouvre-toi examine la situation de bonne foi et peut proposer exceptionnellement un report sans frais.

Absence sans prévenir

Lorsque la séance avait été réglée à l'avance, la somme versée est conservée dans la limite de cette indemnité et l'éventuel trop-perçu est remboursé.

En cas d'absence du client sans annulation préalable, une indemnité forfaitaire correspondant à 50 % du prix de la prestation peut être due, afin de compenser le créneau réservé et le temps de préparation engagé.
Ces règles ne limitent pas le droit légal de rétractation lorsque celui-ci est applicable.

12. Retard du client

En cas de retard du client, la séance se termine normalement à l'heure initialement prévue afin de ne pas pénaliser les rendez-vous suivants.

Le prix reste inchangé.

Lorsque le retard est trop important pour permettre une prestation utile ou sécurisée, Ephata Ouvre-toi peut décider de ne pas réaliser la séance. Celle-ci peut alors être considérée comme une absence tardivement signalée.

13. Annulation ou report par Ephata Ouvre-toi

Ephata Ouvre-toi peut exceptionnellement reporter ou annuler une prestation en cas :

- de maladie ;
- d'accident ;
- d'indisponibilité du lieu ;
- de problème technique important ;
- de conditions météorologiques dangereuses ;
- de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil ;
- de toute autre circonstance exceptionnelle, indépendante de sa volonté et ne pouvant être surmontée par des mesures raisonnables, empêchant objectivement la prestation de se dérouler en sécurité ou dans des conditions matériellement normales.

Le client est informé dès que possible.

En cas de report, une nouvelle date est proposée dans un délai raisonnable.

Lorsque la prestation ne peut pas être reportée ou que le client refuse les dates proposées pour un motif légitime, les sommes payées pour la partie non réalisée sont remboursées dans un délai maximal de 14 jours.

Aucune autre indemnité ne peut être exigée, sauf disposition légale impérative ou faute démontrée d'Ephata Ouvre-toi.

14. Accompagnements composés de plusieurs séances

Lorsqu'un accompagnement comprend plusieurs séances, sa durée, son rythme, son prix et ses modalités de règlement sont précisés dans l'offre, le devis ou le document contractuel.

Sauf mention contraire, l'achat d'un accompagnement ne garantit pas un résultat déterminé.

Le client peut demander l'arrêt de l'accompagnement à tout moment.

Les séances déjà réalisées restent dues. Les séances payées d'avance et non réalisées sont remboursées, déduction faite, le cas échéant :

- des réductions accordées en contrepartie de l'achat de l'ensemble de l'accompagnement ;
- des frais ou prestations individualisées déjà engagés avec l'accord du client ;
- des sommes légalement dues en cas d'annulation tardive.

Aucune reconduction tacite n'est appliquée, sauf contrat particulier le prévoyant expressément.

15. Droit de rétractation

Prise de rendez-vous et conclusion du contrat

Une simple demande d'information, de disponibilité ou de rendez-vous ne constitue pas, à elle seule, la conclusion d'un contrat.

Le contrat est conclu lorsque le client et Ephata Ouvre-toi se sont accordés de manière ferme sur la prestation à réaliser et ses conditions essentielles, notamment sa nature, son prix et sa date, et que la réservation a été confirmée conformément à l'article 6 des présentes CGV.

Ainsi, une prise de rendez-vous ferme et confirmée peut constituer la conclusion du contrat, y compris lorsqu'elle est réalisée par téléphone, courrier électronique, messagerie ou outil de réservation en ligne.

Contrats conclus à distance ou hors établissement

Lorsque le contrat est conclu à distance, notamment par internet, courrier électronique ou téléphone, ou hors de l'établissement habituel d'Ephata Ouvre-toi, le client consommateur dispose en principe d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier sa décision.

Pour une prestation de services, ce délai court à compter du jour de la conclusion du contrat.

Le jour de la conclusion du contrat n'est pas compté dans ce délai. Lorsque le dernier jour du délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client peut exercer ce droit :

- en utilisant le formulaire de rétractation qui lui a été remis ou mis à disposition ;
- en adressant une déclaration claire et non équivoque à l'adresse électronique **mentionnée au paragraphe 1** ;
- par courrier adressé à **l'adresse en paragraphe 1** ;
- au moyen de la fonctionnalité de rétractation disponible sur le site lorsque la réservation ou la commande a été conclue au moyen d'une interface en ligne.

Le client doit indiquer ses nom, prénom, coordonnées et les informations permettant d'identifier la réservation ou la commande concernée.

Demande de commencement avant la fin du délai de 14 jours

Lorsque le client souhaite que la prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse.

Pour les contrats conclus à distance, cette demande peut être recueillie par tout moyen. Pour les contrats conclus hors établissement, elle est recueillie sur papier ou sur un autre support durable.

Si le client exerce ensuite son droit de rétractation alors que la prestation a commencé, il reste redevable d'un montant proportionnel aux services déjà réalisés jusqu'à la date de sa rétractation.

Ce montant est calculé au prorata du prix total convenu pour la prestation. Aucune somme n'est due si la demande expresse de commencement n'a pas été valablement recueillie dans les conditions ci-dessus.

Lorsque la prestation a été entièrement exécutée avant la fin du délai de 14 jours, le client perd son droit de rétractation uniquement s'il a préalablement :

- demandé expressément le commencement de la prestation ;
- reconnu expressément qu'il perdrait son droit de rétractation une fois la prestation entièrement exécutée.

Remboursement

Lorsque le droit de rétractation est valablement exercé, Ephata Ouvre-toi rembourse les sommes dues au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle elle a été informée de la décision du client.

Le remboursement est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord exprès du client pour un autre moyen sans frais supplémentaire.

Contrats conclus directement au cabinet

Le droit légal de rétractation de 14 jours ne s'applique pas automatiquement à une prestation réservée et conclue directement dans l'établissement d'Ephata Ouvre-toi.

Les règles d'annulation prévues à l'article 11 restent alors applicables.

16. Prestations à domicile et hors établissement

Lorsqu'un contrat est conclu au domicile du client ou dans un lieu qui n'est pas l'établissement habituel d'Ephata Ouvre-toi, et qu'il répond à la définition légale du contrat hors établissement, les règles protectrices relatives aux contrats hors établissement s'appliquent.

Ephata Ouvre-toi remet alors au client, avant la conclusion du contrat, les informations précontractuelles et les documents exigés par la réglementation, ainsi qu'un exemplaire daté du contrat sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du client, sur un autre support durable.

Lorsque la réglementation interdit de percevoir un paiement ou de commencer la prestation pendant un délai déterminé, aucun paiement ni commencement d'exécution ne peut intervenir avant l'expiration de ce délai, sauf si la loi autorise un commencement anticipé de la prestation et que les conditions légales applicables, notamment la demande expresse du client et les mentions requises, sont régulièrement recueillies.

Le simple fait qu'une prestation, déjà librement commandée par le client, soit ensuite matériellement exécutée à son domicile ne signifie pas nécessairement que le contrat a été conclu hors établissement.

17. Bons cadeaux

Les bons cadeaux Ephata Ouvre-toi sont valables pendant **4 mois à compter de leur date d'émission**, sauf durée différente expressément indiquée sur le bon.

La date limite d'utilisation correspond à la date avant laquelle la réservation doit être effectuée. La séance peut avoir lieu ultérieurement lorsque le rendez-vous a été réservé avant l'expiration du bon, sous réserve des disponibilités.

Le bénéficiaire doit contacter Ephata Ouvre-toi suffisamment tôt pour pouvoir choisir une date disponible.

Les bons cadeaux :

- comportent un numéro unique permettant de vérifier leur validité et leur utilisation ;
- comportent le nom du bénéficiaire initial ;
- peuvent être transmis gratuitement à une autre personne pendant leur période de validité ;
- ne peuvent pas être revendus ou utilisés à des fins commerciales ;
- ne peuvent pas être échangés contre de l'argent ;
- ne donnent lieu à aucun rendu de monnaie ;
- doivent être présentés ou identifiés lors de la réservation.

Lorsque le bénéficiaire choisit une prestation plus chère, il règle la différence.

Lorsque la prestation choisie est moins chère, aucun remboursement de la différence n'est dû, sauf accord commercial contraire.

En cas de perte ou de destruction, le bon peut être réédité lorsque l'achat peut être retrouvé et que le bon n'a pas déjà été utilisé.

L'acheteur d'un bon cadeau conclu à distance bénéficie du droit légal de rétractation dans les conditions prévues à l'article 15.

Ce droit s'exerce pendant quatorze jours à compter de la conclusion du contrat, sauf cas d'exclusion ou de perte du droit de rétractation prévus par la loi. Lorsque la prestation correspondant au bon cadeau est pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, le droit de rétractation ne peut être exercé que si

l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès de l'acheteur et avec la reconnaissance par celui-ci de la perte de son droit de rétractation, dans les conditions légales*

Pour les bons cadeaux commandés lors d'un événement (hors salon) au moyen du bon de commande prévu à cet effet, Ephata Ouvre-toi accorde à l'acheteur un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, selon les modalités indiquées sur le bon de commande.

Le bénéficiaire du bon reste libre de ne pas utiliser la prestation. L'absence d'utilisation avant la fin de sa période de validité n'ouvre pas droit à remboursement, sauf impossibilité imputable à Ephata Ouvre-toi ou disposition légale contraire.

18. Prestations en couple ou en groupe

Pour une séance en couple, à deux ou en groupe, chaque participant s'engage à :

- respecter la parole, l'intégrité et les limites des autres participants ;
- ne pas enregistrer les échanges sans autorisation ;
- ne pas diffuser les propos, images ou informations concernant les autres participants ;
- signaler toute difficulté ou tout refus de participer à un exercice.

Chaque participant reste libre de ne pas répondre à une question ou de ne pas participer à un exercice proposé.

Ephata Ouvre-toi peut interrompre un exercice ou une séance lorsqu'elle estime que les conditions de respect, de confidentialité ou de sécurité ne sont plus réunies.

Dans une séance en couple ou à deux, Ephata Ouvre-toi ne représente juridiquement ni l'un ni l'autre des participants et ne prend pas parti dans un différend.

19. Utilisation des photographies et des images

Les photographies, portraits, autoportraits, images personnelles ou créations réalisés ou utilisés dans le cadre des prestations demeurent avant tout des supports d'accompagnement.

Ils ne sont jamais utilisés à des fins commerciales, publicitaires ou de communication sans l'accord préalable, libre, spécifique et écrit du client.

Lorsque des photographies sont réalisées pendant une séance, le client est informé au préalable de leur utilisation, de leurs modalités de conservation et de leur suppression.

Le client peut demander à tout moment qu'une photographie réalisée dans le cadre de son accompagnement soit supprimée, sous réserve des obligations légales de conservation applicables.

Les modalités de traitement des photographies et des données personnelles sont précisées dans la Politique de confidentialité d'Ephata Ouvre-toi.

20. Images remises par le client

Le client peut être amené à remettre à Ephata Ouvre-toi des photographies, images, albums, documents ou créations personnelles afin de les utiliser comme supports de l'accompagnement.

Le client garantit qu'il est autorisé à remettre et à utiliser ces supports dans le cadre de la prestation.

Lorsque les photographies ou images représentent d'autres personnes, elles sont uniquement utilisées dans le cadre confidentiel de l'accompagnement. Elles ne sont ni publiées, ni reproduites, ni diffusées par Ephata Ouvre-toi.

Le client s'engage à ne pas demander une utilisation qui porterait atteinte :

- à la vie privée d'une autre personne ;
- au droit à l'image d'un tiers ;
- aux droits d'auteur ou aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers ;
- à la dignité ou à la sécurité d'une personne ;
- à une disposition légale ou réglementaire.

Les photographies, albums ou autres supports originaux remis matériellement à Ephata Ouvre-toi restent la propriété du client.

Ils sont restitués selon les modalités convenues avec le client.

Lorsqu'une copie numérique est nécessaire à la réalisation de la prestation, sa durée de conservation et ses modalités de suppression sont précisées dans la politique de confidentialité ou dans le document de consentement applicable à l'accompagnement.

Ephata Ouvre-toi ne peut être tenue responsable de la détérioration d'un support résultant de son ancienneté, de sa fragilité propre ou d'un vice qui existait avant sa remise.

21. Confidentialité

Les échanges intervenant pendant les prestations sont confidentiels.

Ephata Ouvre-toi s'engage à respecter la confidentialité des informations confiées par le client, sauf obligation légale ou situation exceptionnelle imposant leur divulgation pour assurer la protection d'une personne.

Dans le cadre des séances en couple ou en groupe, chaque participant s'engage également à respecter la confidentialité des échanges entendus pendant la prestation.

La confidentialité constitue une obligation de moyens. Ephata Ouvre-toi ne peut toutefois être tenue responsable de la divulgation d'informations par un autre participant.

22. Données personnelles

Les données personnelles collectées sont uniquement celles nécessaires :

- à la prise de rendez-vous ;
- à la réalisation des prestations ;
- au suivi administratif et comptable ;
- au respect des obligations légales.

Les traitements sont réalisés conformément au Règlement général sur la protection des données, dit « RGPD », et à la réglementation française applicable.

Le client dispose notamment, selon les conditions prévues par la réglementation, d'un droit :

- d'accès ;
- de rectification ;
- d'effacement ;
- de limitation du traitement ;
- d'opposition ;
- de portabilité de ses données.

Le client peut également retirer son consentement à tout moment lorsque le traitement concerné repose sur son consentement. Ce retrait ne remet pas en cause la licéité des traitements réalisés avant le retrait.

Les modalités détaillées concernant l'identité du responsable du traitement, les données collectées, leurs finalités, leurs durées de conservation, leurs destinataires, ainsi que les conditions d'exercice des droits du client, figurent dans la Politique de confidentialité accessible sur le site internet et communiquée au client sur simple demande.

Le client est également informé de la possibilité de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

23. Obligations du client

Le client s'engage à :

- communiquer des informations exactes lorsqu'elles sont nécessaires au bon déroulement de la prestation ;
- respecter les horaires convenus ;

- adopter un comportement respectueux envers Ephata Ouvre-toi et, le cas échéant, envers les autres participants ;
- signaler toute situation particulière pouvant avoir une incidence sur le déroulement de la prestation ;
- respecter la confidentialité des informations concernant les autres participants ;
- ne pas enregistrer une séance sans l'autorisation préalable d'Ephata Ouvre-toi et des autres personnes concernées ;
- régler les sommes dues selon les modalités convenues.

Le client reste libre d'accepter ou non les propositions, exercices ou réflexions proposés au cours de l'accompagnement.

Il peut signaler à tout moment une gêne, une difficulté ou son souhait d'interrompre un exercice.

Il demeure responsable des décisions qu'il prend dans sa vie personnelle ou professionnelle à la suite de l'accompagnement.

24. Obligations d'Ephata Ouvre-toi

Ephata Ouvre-toi s'engage à réaliser les prestations avec sérieux, compétence, bienveillance et dans le respect de la personne.

Chaque accompagnement est adapté au rythme, aux besoins et aux limites exprimées par le client.

Ephata Ouvre-toi veille notamment à :

- présenter clairement la nature et les limites de l'accompagnement ;
- respecter le cadre convenu avec le client ;
- préserver la confidentialité des informations confiées ;
- protéger les photographies, images et données personnelles qui lui sont remises ;
- informer le client lorsqu'une demande ne relève pas de ses compétences ;
- orienter le client vers un professionnel approprié lorsque la situation paraît nécessiter un accompagnement médical, psychologique, psychiatrique ou spécialisé.

Ephata Ouvre-toi est tenue à une obligation de moyens et non de résultat.

Aucun résultat particulier ne peut être garanti, chaque personne demeurant libre de son implication dans la démarche proposée.

25. Responsabilité

Ephata Ouvre-toi est responsable de la bonne exécution de ses prestations dans les conditions prévues par la loi.

Sa responsabilité peut être écartée ou limitée si elle rapporte la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution est imputable au client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, ou à un cas de force majeure.

Sa responsabilité ne saurait être engagée lorsque le dommage résulte notamment :

- d'informations inexactes ou incomplètes fournies par le client ;
- du non-respect du cadre ou des recommandations formulées ;
- d'une utilisation des supports ou exercices différente de celle prévue ;
- du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ;
- d'un cas de force majeure.
- Sous réserve des dispositions légales impératives, seuls les dommages directs, prévisibles lors de la conclusion du contrat, pourront donner lieu à réparation.

Les prestations proposées constituent un accompagnement à visée de bien-être et de connaissance de soi. Elles ne remplacent jamais une consultation, un diagnostic ou un traitement médical, psychologique ou psychiatrique.

Aucune disposition des présentes CGV ne limite ou n'exclut une responsabilité qui ne pourrait légalement être limitée ou exclue.

26. Propriété intellectuelle

Les documents, supports pédagogiques, questionnaires, exercices, textes, visuels, méthodes et créations élaborés par Ephata Ouvre-toi demeurent sa propriété intellectuelle.

Ils sont exclusivement destinés à un usage personnel du client.

Sauf autorisation écrite préalable d'Ephata Ouvre-toi, le client ne peut pas :

- les reproduire ;
- les diffuser publiquement ;
- les adapter ou les modifier en vue d'une diffusion ;
- les commercialiser ;
- les transmettre dans le cadre d'une activité professionnelle ;
- les intégrer dans une formation, un atelier ou une prestation ;
- les présenter comme ses propres créations.

Les photographies, images et documents appartenant initialement au client restent sa propriété.

Les conditions d'utilisation des photographies éventuellement réalisées par Ephata Ouvre-toi sont définies dans les présentes CGV et, lorsque cela est nécessaire, dans une autorisation distincte.

27. Témoignages et avis

Le client est libre de laisser ou non un témoignage ou un avis concernant son expérience.

Le refus de laisser un témoignage ou un avis n'a aucune conséquence sur l'accès aux prestations, leur contenu ou leur prix.

Aucun témoignage nominatif, photographie ou élément permettant d'identifier directement ou indirectement le client n'est publié sans son accord écrit préalable.

Lorsque le témoignage est publié de manière anonyme, Ephata Ouvre-toi veille à retirer ou à modifier les éléments susceptibles de permettre l'identification du client.

Ephata Ouvre-toi peut apporter à un témoignage des corrections limitées d'orthographe, de grammaire ou de présentation, sans en modifier le sens.

Le client est informé de toute modification substantielle avant publication.

Lorsque la publication repose sur son consentement, le client peut retirer son autorisation pour l'avenir.

Ephata Ouvre-toi procède alors, dans un délai raisonnable, au retrait du témoignage ou de l'image des supports qu'elle contrôle et qui peuvent techniquement être modifiés ou supprimés.

28. Force majeure

Aucune des parties ne peut être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations lorsque celui-ci résulte d'un cas de force majeure au sens du droit français.

Peuvent notamment être concernés, lorsque les conditions légales de la force majeure sont réunies :

- une catastrophe naturelle ;
- un incendie ;
- une épidémie ou une mesure administrative ;
- une interruption majeure des transports ou des communications ;
- une indisponibilité imprévisible du lieu de prestation ;
- un événement rendant impossible ou dangereuse la réalisation de la prestation.

La partie concernée informe l'autre partie dans les meilleurs délais.

Les obligations empêchées sont suspendues pendant la durée de l'événement.

Lorsque l'empêchement est temporaire, la prestation est reportée dans la mesure du possible.

Lorsque l'empêchement est définitif, le contrat peut être annulé et les sommes correspondant aux prestations non réalisées sont remboursées.

29. Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée en priorité à Ephata Ouvre-toi :

Par courrier électronique :
ephata.contact@gmail.com

Ou par courrier postal :
Ephata Ouvre-toi – Florence Jallat EI
à l'adresse professionnelle indiquée à l'article 1.

La réclamation doit permettre d'identifier :

- le client ;
- la prestation concernée ;
- la date de la réservation ou de la prestation ;
- la difficulté rencontrée ;
- la demande formulée.

Ephata Ouvre-toi s'engage à examiner chaque demande avec attention afin de rechercher une solution amiable dans les meilleurs délais.

En cas de désaccord persistant après une réclamation écrite préalable, le client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation mentionné à l'article 30.

30. Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 612-1, L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation, le client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à Ephata Ouvre-toi.

Le médiateur de la consommation dont relève Ephata Ouvre-toi est :

Société Médiation Professionnelle
Alteritae - 5 rue Salvaing - 12000 Rodez

Site internet : http://www.mediateur-consommation-smp.fr

Le client peut saisir le médiateur :

- en ligne, selon les modalités précisées sur son site internet ;
- ou par courrier, à l'adresse indiquée ci-dessus.

Avant de saisir le médiateur, le client doit avoir adressé une réclamation écrite à Ephata Ouvre-toi et avoir tenté de résoudre directement le litige.

La demande de médiation doit être présentée dans le délai prévu par la réglementation, notamment dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à Ephata Ouvre-toi.

La médiation est gratuite pour le consommateur.

31. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes Conditions générales de vente et les contrats conclus avec Ephata Ouvre-toi sont soumis au droit français.

En cas de difficulté, le client et Ephata Ouvre-toi s'efforcent de rechercher en priorité une solution amiable.

Le client consommateur doit d'abord adresser une réclamation écrite à Ephata Ouvre-toi dans les conditions prévues à l'article 29.

Lorsque cette démarche n'a pas permis de résoudre le litige, le client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné à l'article 30.

Le recours à la médiation est facultatif. Il ne prive pas le client de son droit de saisir une juridiction.

À défaut d'accord amiable ou de médiation, le litige peut être porté devant la juridiction compétente selon les règles légales applicables.

Le client consommateur peut notamment saisir l'une des juridictions territorialement compétentes prévues par le Code de procédure civile ou la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, lorsque la réglementation le permet.

Aucune disposition des présentes CGV n'impose au consommateur une juridiction différente de celle prévue par la loi.

32. Modification des CGV

Ephata Ouvre-toi se réserve la possibilité de modifier les présentes Conditions Générales de Vente afin de tenir compte :

- d'une évolution législative ou réglementaire ;
- d'une modification de son activité ;
- d'une évolution de ses prestations ;
- d'une modification de ses modalités de réservation ou de paiement ;
- d'une évolution technique ou organisationnelle.

La version applicable est celle en vigueur et communiquée au client à la date de la réservation ou de la commande.

Toute nouvelle version porte une date de mise à jour.

Une modification ultérieure des CGV ne s'applique pas aux prestations déjà réservées ou commandées, sauf accord exprès des parties ou obligation légale contraire.

33. Nullité partielle

Si l'une des dispositions des présentes CGV est déclarée nulle, illégale, abusive ou inapplicable, cette situation n'affecte pas la validité des autres dispositions, sous réserve que le contrat puisse subsister sans la disposition concernée conformément aux règles d'ordre public applicables.

Les autres clauses conservent leur plein effet.

La disposition concernée ne peut être remplacée que par une stipulation juridiquement valable, résultant d'un accord exprès des parties ou de l'application d'une règle légale impérative, poursuivant dans la mesure du possible un objectif équivalent et respectant les droits du consommateur.