



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

*Mise à jour : 14/05/2025*

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de services proposées sur le site [www.ingridvoisvenel.fr](http://www.ingridvoisvenel.fr).

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les rapports entre **Ingrid PULIGNY VOISVENEL**, sophrologue et naturopathe, micro-entrepreneure, enregistrée à l'Urssaf sous le numéro 482 648 805 00026, domiciliée au 21 rue Saint Gilles – 14110 CONDE-EN-NORMANDIE.

Adresse mail : [ingrid.voisvenel@gmail.com](mailto:ingrid.voisvenel@gmail.com)

Téléphone : 06 60 87 74 21

Exploitant le site : [www.ingridvoisvenel.fr](http://www.ingridvoisvenel.fr)

Et **son client**, ayant réservé une prestation.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV avant la réservation d'une prestation. La réservation d'une prestation ou son règlement vaut acceptation des CGV.

### ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes CGV régissent les réservations ou la réalisation de consultations proposées par Madame Ingrid PULIGNY VOISVENEL.

Les CGV sont disponibles sur le site [www.ingridvoisvenel.fr](http://www.ingridvoisvenel.fr) ainsi que sur l'espace personnel sécurisé en ligne du client (créé sur le logiciel Jupi'Terre par Madame Ingrid Puligny Voisvenel pour les consultations en naturopathie, avant le premier rendez-vous du client), et sont également consultables sur demande lors d'une consultation au cabinet.

Madame Ingrid Puligny Voisvenel se réserve le droit de modifier les CGV et les tarifs à tout moment. Elles seront mises à jour sur le site [www.ingridvoisvenel.fr](http://www.ingridvoisvenel.fr), ainsi que sur le logiciel Jupi'Terre. Le rapport contractuel qui lie Ingrid Puligny Voisvenel et le client est soumis aux CGV et tarifs en vigueur au jour de la réservation.

Les présentes CGV sont applicables à toute réservation de consultation, par quelque moyen que ce soit, effectuée par le client.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV avant sa réservation de consultation.

La réservation d'une consultation ou son règlement vaut acceptation des CGV.

Par ailleurs, lorsqu'un espace personnel sécurisé en ligne sur le logiciel Jupi'Terre est créé, le client doit valider les CGV depuis cet espace personnel en ligne avant le premier rendez-vous, et à chaque modification. Madame Ingrid Puligny Voisvenel ne pourra honorer le rendez-vous si cette validation n'a pas été effectuée par le client.

## **ARTICLE 2 : CONTENU DE LA PRESTATION**

Le client reconnaît avoir eu connaissance, préalablement à toute réservation, des informations suivantes :

Madame Ingrid Puligny Voisvenel propose des **consultations en sophrologie et en naturopathie**,

- au cabinet situé 21 rue Saint Gilles – 14110 Condé en Normandie
- ou en téléconsultation

**Les tarifs** des consultations sont indiqués sur le site [www.ingridvoisvenel.fr](http://www.ingridvoisvenel.fr).

Les tarifs sont indiqués en euros, hors taxes. La TVA n'est pas applicable (TVA non-applicable en vertu de l'article 293B du CGI).

**Le règlement** de votre consultation s'effectue :

- soit en fin de rendez-vous pour une consultation au cabinet. En espèces ou par chèque.
- soit lors de la réservation, ou au plus tard 2 jours ouvrés avant le rendez-vous, pour une téléconsultation. Le paiement est à effectuer par virement bancaire. Il est également possible de régler par chèque, à l'ordre de Ingrid Puligny Voisvenel E.I., adressé au 21 rue Saint Gilles – 14110 Condé en Normandie. Le chèque devra être parvenu à cette adresse au moins 2 jours ouvrés avant le rendez-vous. Ingrid Puligny Voisvenel se réserve le droit de ne pas honorer un rendez-vous qui n'aurait pas été préalablement payé.

**Une facture** sera établie après réalisation de la consultation, et sera mise à disposition du client soit au cabinet soit sur son espace personnel en ligne sur le logiciel Jupi'Terre, ou bien adressée par mail.

Les prestations réalisées par Madame Ingrid Puligny Voisvenel ne sont pas remboursables par la Sécurité Sociale.

Toutefois, certaines mutuelles proposent des forfaits annuels pour rembourser partiellement ou en totalité les consultations en sophrologie et/ou en naturopathie. Le client peut se renseigner auprès de sa mutuelle pour savoir s'il peut obtenir un remboursement. Si sa mutuelle accepte de lui rembourser partiellement ou en totalité la consultation en sophrologie et/ou en naturopathie, le client devra se charger lui-même des formalités exigées par la mutuelle. Madame Ingrid Puligny

Voisvenel lui fournira une facture en bonne et due forme mais ne saurait être tenue responsable du refus de remboursement par la mutuelle, quelle que soit la raison de ce refus.

La **demande de réservation d'une consultation** peut se faire :

- depuis l'agenda en ligne disponible 24h/24 et 7j/7 sur <https://calendly.com/ingridvoisvenel>, agenda en ligne accessible depuis le site [www.ingridvoisvenel.fr](http://www.ingridvoisvenel.fr)
- par téléphone ou sms, au 06 60 87 74 21.
- par mail, à l'adresse [ingrid.voisvenel@gmail.com](mailto:ingrid.voisvenel@gmail.com).

Lors de toute réservation de consultation, le client devra préciser : le motif du rendez-vous, ainsi que ses coordonnées complètes (nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse mail).

Le rendez-vous sera confirmé par mail ou sms au client dans les 2 jours ouvrés qui suivent la demande par Madame Ingrid Puligny Voisvenel.

Pour les consultations en naturopathie, Madame Ingrid Puligny Voisvenel s'engage à créer un espace personnel en ligne au client, sur son logiciel Jupi'Terre, dans les deux jours ouvrés (s'il n'en possède pas déjà un). Ses identifiants de connexion lui seront fournis par mail. Sur cet espace personnel, le client aura accès à la date et l'heure du rendez-vous, au lien de connexion s'il s'agit d'une téléconsultation, aux CGV (qu'il doit valider), et à un questionnaire à remplir avant la consultation.

Après la consultation en naturopathie, Madame Ingrid Puligny Voisvenel s'engage à fournir au client son programme d'hygiène vitale dans les cinq jours ouvrés, en le mettant à sa disposition sur son espace personnel en ligne sur le logiciel Jupi'Terre, ou bien par mail.

Après la consultation de sophrologie, Madame Ingrid Puligny Voisvenel peut fournir au client s'il en fait la demande un enregistrement audio de la pratique. Cet audio est strictement réservé au client, et il lui est formellement interdit d'utiliser cet audio à des fins commerciales ou de le diffuser ou transmettre à un tiers quel qu'il soit.

### **ARTICLE 3 : DROIT DE RETRACTATION SPECIFIQUE AUX TELECONSULTATIONS**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la Consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à partir du paiement de la consultation pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

En cas d'exercice du droit de rétractation, Madame Ingrid Puligny Voisvenel procédera au remboursement des sommes versées par virement bancaire dans les 10 jours qui suivent la

réception du formulaire de rétractation. Le formulaire de rétractation sera accompagné du RIB du client et envoyé par mail à [ingrid.voisvenel@gmail.com](mailto:ingrid.voisvenel@gmail.com) ou par courrier à l'adresse suivante :

Madame Ingrid Puligny Voisvenel E.I. – 21 rue Saint Gilles – 14110 Condé en Normandie.

Si la consultation s'effectue dans les quatorze jours suivant le paiement de la consultation, le client renonce expressément à son droit de rétractation.

#### **ARTICLE 4 : ANNULATION D'UN RENDEZ-VOUS**

Pour toute demande de report ou d'annulation de rendez-vous, le client doit avertir Madame Ingrid Puligny Voisvenel dans les plus brefs délais, par mail à l'adresse [ingrid.voisvenel@gmail.com](mailto:ingrid.voisvenel@gmail.com) ou par téléphone/sms au 06 60 87 74 21.

Dans le cas d'annulation de la part du client moins de 24h avant la date prévue (ou de non-venue au rendez-vous), Madame Ingrid Puligny Voisvenel se réserve le droit d'exiger le règlement intégral de la consultation, ou de ne procéder à aucun remboursement si le règlement a été réalisé à l'avance.

#### **ARTICLE 5 : RESPONSABILITÉ**

Les consultations en sophrologie et en naturopathie proposées par Madame Ingrid Puligny Voisvenel n'ont pas vocation à remplacer une prise en charge médicale. Elle n'établit pas de diagnostic. Si le client suit un traitement médical, seul son médecin est habilité à le modifier ou le supprimer.

Les conseils donnés par Madame Ingrid Puligny Voisvenel ne remplacent pas un avis médical. Chaque individu étant différent, l'efficacité et les résultats des conseils donnés par Madame Ingrid Puligny Voisvenel ne sont pas garantis car les résultats peuvent varier d'un individu à l'autre.

Madame Ingrid Puligny Voisvenel a souscrit **une assurance Responsabilité Civile Professionnelle et Exploitation** auprès de Société +Simple, 2 rue Grignan, 13001 Marseille : contrat praticien MEDINAT n°HXFRME000007968.

#### **ARTICLE 6 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Lors de la prise de rendez-vous et lors de la consultation des données personnelles sont collectées. Ces informations sont nécessaires à Madame Ingrid Puligny Voisvenel pour traiter les demandes du client. En aucun cas ces données ne feront l'objet de transmission à des tiers.

Ces données sont couvertes par le secret professionnel de Madame Ingrid Puligny Voisvenel. Toutes les informations partagées pendant les consultations sont confidentielles.

Pour garantir la sécurité et la confidentialité de ces données, Madame Ingrid Puligny Voisvenel a choisi d'utiliser un logiciel sécurisé, développé et hébergé uniquement en France, certifié ISO 27001. Le logiciel Jupi'Terre est hébergé sur des serveurs sécurisés HDS. ([www.la-boite-naturo.fr](http://www.la-boite-naturo.fr))

En ce qui concerne l'utilisation du site [www.ingridvoisvenel.fr](http://www.ingridvoisvenel.fr) et pour connaître les règles notamment relatives à la protection de la vie privée, le client est invité à consulter les Mentions légales sur le site.

Conformément à l'article 34 de la loi du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit individuel d'accès, de modification et de suppression des informations le concernant, droit qui pourra être exercé en adressant soit un courrier postal à Madame Ingrid Puligny Voisvenel E.I. - 21, rue Saint Gilles – 14110 Condé en Normandie ou bien un e-mail à l'adresse [ingrid.voisvenel@gmail.com](mailto:ingrid.voisvenel@gmail.com).

## **ARTICLE 7 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, Madame Ingrid Puligny Voisvenel propose un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : Société de la Médiation Professionnelle



En cas de litige, le client peut déposer une réclamation en remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr) ou par voie postale en écrivant à : Société Médiation Professionnelle - Médiation de la Consommation – Alteritae - 5, rue Salvaing 12000 RODEZ

## **LITIGE – MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

*En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).*

*A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :*

*La Société Médiation Professionnelle*  
[www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)

5, rue Salvaing 12000 RODEZ

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les tribunaux français.