

Conditions commerciales

Dernière révision : 08.08.2023

Ces Conditions

- (1) (Ce site web (le « **Site** ») et/ou les services, y compris toutes les applications mobiles qui y sont connectées (collectivement les « **Services** ») et toute offre ou vente d'activités (les « **Services proposés** ») et la réservation de ces Services proposés (la « **Réservation** ») par l'intermédiaire du Site, sont détenus et exploités par **[Natessence, Natalia Martins Sequeira]** (ci-après également appelés « **nous** », « notre » ou « nos »). Les présentes Conditions commerciales (les « **Conditions** ») définissent les modalités et conditions dans lesquelles les visiteurs ou utilisateurs (collectivement, l' « **utilisateur** » ou « vous ») peuvent visiter ou utiliser le Site et/ou les Services et acheter des Produits.
- (2) En accédant aux Services ou en les utilisant, vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes Conditions et y consentez, et vous acceptez d'être lié par elles. Si vous n'acceptez pas toutes les Conditions, vous ne devez pas accéder au Site ni utiliser aucun des Services. Lisez attentivement les présentes Conditions avant d'accéder à, notre Site ou à nos Services, ou de les utiliser, ou d'acheter des Produits. Dans ces Conditions, vous découvrirez qui nous sommes, comment nous vous vendons nos Produits, comment vous pouvez résilier le contrat d'achat et ce que vous pouvez faire en cas de problème.
- (3) Vous déclarez être majeur(e) et posséder l'autorité légale, le droit et le pouvoir de conclure un accord contraignant basé sur les présentes Conditions, d'utiliser les Services et d'acheter des Produits. Si vous n'êtes pas majeur(e), vous ne pouvez utiliser les Services ou acheter des Produits qu'avec le consentement de vos parents ou de votre tuteur légal.

[Pour les utilisateurs professionnels]

- (4) Ce site est publié par Natalia Martins Sequeira, Ch. de Montelly 46 - 1007 Lausanne, +41 76 417 45 58, contact@natessence.ch.

Le directeur de la publication est Natalia Martins Sequeira.

Vous pouvez nous contacter :

- par téléphone : +41 76 417 45 58
- par e-mail : contact@natessence.ch
- par courrier : Chemin de Montelly 46, 1007 Lausanne

Ce Site est hébergé par Wix.com

Ces Conditions sont fournies en langue française. En cas de divergence entre la version française de ce document et n'importe laquelle de ses traductions, la version française prévaudra.

Pour utiliser notre Site et/ou profiter de nos Services, vous devez avoir au moins [ajouter nombre] ans, ou avoir atteint l'âge légal de la majorité dans votre pays, et posséder l'autorité légale, le droit et le pouvoir de signer ces Conditions en tant qu'accord contraignant. Vous

n'êtes pas autorisé(e) à utiliser ce Site et/ou à profiter de nos Services si c'est interdit dans votre pays, ou par toute loi ou réglementation qui vous est applicable.

En outre, avant de passer et de confirmer une commande, vous devez lire et accepter les présentes Conditions.

Vous pouvez télécharger et imprimer ces Conditions.

Description des Produits

- (1) Vous devez lire attentivement la Description du Service proposé avant de passer une commande. La description des Services et/ou Produits présente les caractéristiques essentielles des Services et/ou Produits, conformément à l'article L. 111-1 du Code de la consommation. Ces descriptions sont conçues pour vous fournir les informations les plus complètes possibles sur ces caractéristiques, sans être exhaustives. Les photographies, les dessins et les descriptions des Services proposés sont fournis à titre purement indicatif et ne nous engagent pas.
- (2) Nous vous invitons à vous référer aux informations et aux instructions d'utilisation qui figurent sur l'emballage, les étiquettes et/ou les documents d'accompagnement. Nous ne pouvons être tenus pour responsables d'un dommage résultant du non-respect de ces instructions d'utilisation des Services proposés fournis sur notre site web.

Achat des services proposés

- (1) Tout achat de Services proposés est soumis aux Conditions applicables au moment de cet achat.
- (2) Vous pouvez effectuer des Réservations pour acheter les Services proposés que nous proposons. Par l'intermédiaire de notre site ou de nos services, nous vous permettons de prendre des rendez-vous pour utiliser nos Services proposés. Si vous prenez rendez-vous pour l'un de nos Services proposés, vous acceptez de vous présenter à l'endroit désigné à l'heure prévue et de payer le prix affiché selon le mode de paiement convenu. Si vous ne pouvez pas vous rendre au rendez-vous prévu, vous vous engagez à annuler ce rendez-vous au moins 72 heures avant l'heure initialement prévue. Si vous n'annulez pas un rendez-vous prévu, ou si vous ne l'annulez qu'après les 72 heures, les paiements que vous aurez effectués ne seront pas remboursés.
- (3) Nous pouvons demander le paiement d'un Service proposé spécifique. Lorsque vous effectuez un paiement pour l'un de nos services offerts, vous reconnaissez que : (i) vous êtes tenu(e) de lire la liste et la description complètes des Services proposés avant de vous engager à les réserver, et (ii) vous concluez un contrat juridiquement contraignant pour réserver un Service proposé lorsque vous terminez le processus de réservation.
- (4) Vous pouvez choisir les Services proposés et les rendez-vous disponibles que vous avez l'intention de réserver et les rassembler dans votre panier en faisant les sélections appropriées (par exemple, le type de service offert, la quantité [le cas

échéant], la date et l'heure du rendez-vous) et en cliquant sur le bouton correspondant. Les prix que nous pratiquons sont indiqués sur le Site ou les Services. Nous nous réservons le droit de modifier à tout moment les prix des Services proposés affichés (à condition que seul vous soit facturé le montant convenu avant toute modification de prix), et de corriger les erreurs de prix qui pourraient se produire par inadvertance, avec effet pour l'avenir. Des informations supplémentaires sur les prix et la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur et les autres taxes, redevances ou frais applicables sont disponibles sur le Site pendant le processus de réservation.

- (5) Avant de cliquer sur le bouton « Réservation soumise à paiement », tous les Services proposés et les rendez-vous que vous avez choisis, y compris le prix total, s'affichent à nouveau dans un récapitulatif de réservation. Vous pouvez alors identifier et corriger les éventuelles erreurs de saisie avant de valider définitivement votre réservation. En cliquant sur le bouton « Réservation soumise à paiement », vous passez une commande ferme pour réserver les Services proposés lors du rendez-vous choisi. Toutefois, la demande de réservation ne peut être placée et transmise que si vous avez accepté ces Conditions en cliquant sur la case à cocher prévue à cet effet, et en les incluant ainsi dans votre demande de réservation.
- (6) Nous vous enverrons alors une confirmation automatique de réception de votre demande de réservation par e-mail, dans laquelle votre réservation sera à nouveau récapitulée et que vous pourrez imprimer ou enregistrer en utilisant la fonction correspondante. La confirmation automatique de la réception ne fait que documenter la réception de votre demande de réservation et elle ne constitue pas une acceptation de cette commande de notre part.
- (7) L'accord juridiquement contraignant pour la réservation des Services proposés est conclu uniquement lorsque nous vous envoyons un avis d'acceptation par e-mail. Nous nous réservons le droit de ne pas accepter votre demande de réservation. Cela ne s'applique pas dans les cas où nous proposons un mode de paiement pour votre commande et que vous l'avez choisi, si un processus de paiement est lancé immédiatement (par exemple, un transfert d'argent électronique, ou un transfert bancaire instantané via Paypal, ou tout mode de paiement similaire). Dans ce cas, l'accord juridiquement contraignant est conclu lorsque vous terminez le processus de Réservation, tel que décrit ci-dessus, en appuyant sur le bouton « Réservation soumise à paiement ».
- (8) Les honoraires pour les Services proposés sont dus avant le début de la fourniture des Services. Dans le cas où l'acompte pour les Services proposés doit être versé hors ligne, vous vous engagez par la présente à effectuer l'intégralité du paiement avant le rendez-vous. Nous nous réservons le droit de refuser de fournir un Service proposé à tout moment si le paiement n'est pas effectué.
- (9) Vous pouvez enregistrer votre moyen de paiement préféré pour une utilisation ultérieure. Dans ce cas, nous conserverons vos identifiants de paiement conformément aux normes applicables dans notre secteur (par exemple PCI DSS). Vous pourrez identifier votre carte ainsi stockée par ses quatre derniers chiffres.

Coupons, cartes-cadeaux et autres Offres

Nous pouvons de temps en temps proposer des coupons, des cartes-cadeaux ou des réductions et autres offres (les « **Offres** ») concernant nos Services proposés. Ces Offres ne sont valables que pour la durée qui peut y être indiquée. Les Offres ne peuvent pas être transférées, modifiées, vendues, échangées, reproduites ou distribuées sans notre autorisation écrite expresse.

Politique d'annulation et de remboursement [le cas échéant]

Vous devez reprogrammer ou annuler votre rendez-vous?

Alors faites-le absolument avant le délai de 72 heures précédent votre rendez-vous en me contactant via notre conversation skype ou via mon mail.

Si vous rencontrez des soucis pour la reprogrammation ou l'annulation ou que vous ne retrouvez pas votre mail, n'hésitez pas à me contacter.

Des frais vous seront demandés si:

- Vous effectuez votre annulation à délai plus court que 72 heures.
- Vous ne vous présentez pas à votre rendez-vous.
- Il est impossible de poursuivre le rendez-vous car vous êtes dans un lieu non propice à suivre le rendez-vous. Le lieu propice étant un endroit calme et sans distraction.

Le montant complet de la consultation prévu vous sera facturé.

Quelques situations isolées et situationnelles, complètement imprévues, reliées à des problèmes de santé telle qu'une consultation à l'urgence, une condition très fragile, une blessure limitant les capacités vocales, ou un événement imprévu et justifiable permettent en tout temps de prendre une entente entre le professionnel et la clientèle, et ce toujours dans le plus grand respect, de part et d'autre.

Par contre, le professionnel se garde le droit d'établir une politique dans certains dossiers où les annulations sont continues et ne se comptent plus à ce jour.

Que se passe-t-il en cas d'annulation de ma part?

Il peut m'arriver dans de rares cas de devoir annuler le rdv, dans ce cas là, je vous contacterai par mail pour voir avec vous pour une reprogrammation ou un remboursement.

Garantie des Services proposés

- (1) Sauf dans les cas expressément prévus dans les présentes Conditions et dans toute la mesure autorisée par la loi applicable, nous rejetons expressément toute autre garantie ou condition, qu'elle soit faite oralement ou par écrit, y compris, mais sans s'y limiter, concernant la précision, l'opportunité, l'exhaustivité, les résultats, les performances, l'absence d'erreurs ou l'interruption des performances, le titre, la non contrefaçon, la qualité, la qualité de l'information, la jouissance paisible, la qualité

marchande ou l'adéquation à un usage particulier (même si nous avons été informés de cet usage), ainsi que toutes les déclarations, garanties expresses ou implicites ou autres conditions découlant du déroulement de l'exécution, de la conduite des affaires ou de l'usage du commerce.

Compte de membre

- (1) Pour accéder et utiliser certaines sections et fonctionnalités de notre Site, vous devez d'abord vous inscrire et créer un compte (« Compte de membre »). Vous devez fournir des informations précises et complètes lors de la création de votre Compte de membre.
- (2) Si une personne autre que vous-même accède à votre Compte de membre et/ou à l'un de vos paramètres, elle pourra effectuer toutes les actions qui vous sont accessibles, y compris apporter des modifications à votre Compte de membre. Par conséquent, nous vous encourageons vivement à conserver les identifiants de connexion de votre Compte de membre en toute sécurité. Toutes ces activités pourront être considérées comme ayant eu lieu en votre nom et pour votre compte, et vous serez seul responsable de toutes les activités qui ont lieu sur votre Compte de membre, que vous les ayez spécifiquement autorisées ou non, et de tous les dommages, dépenses ou pertes qui pourront résulter de ces activités. Vous êtes responsable des activités effectuées sur votre Compte de membre de la manière décrite si vous avez permis l'utilisation de votre Compte de membre par négligence, en ne prenant pas le soin raisonnable de protéger vos identifiants de connexion.
- (3) Vous pouvez créer et accéder à votre Compte de membre par le biais d'une page web dédiée ou en utilisant une plateforme tierce comme Facebook (le « **Compte de réseau social** »). Si vous vous inscrivez par le biais d'un compte d'une plateforme tierce, vous nous autorisez à accéder à certaines informations vous concernant, qui sont stockées dans votre Compte de réseau social.
- (4) Nous pouvons résilier ou suspendre de façon temporaire ou permanente votre accès à votre Compte de membre sans engager notre responsabilité, afin de nous protéger, de protéger notre Site et nos Services ou de protéger d'autres utilisateurs, y compris si vous violez une disposition des présentes Conditions ou toute loi ou réglementation applicable en rapport avec votre utilisation du site ou de votre Compte de membre. Nous pourrions le faire sans vous préavis si les circonstances exigent une action immédiate ; dans ce cas, nous vous en informerons dès que raisonnablement possible. En outre, nous nous réservons le droit de résilier votre Compte de membre sans motif, en vous envoyant un préavis de deux mois par e-mail, si nous mettons fin à notre programme de Comptes de membre ou pour toute autre raison. Vous pouvez cesser d'utiliser votre Compte de membre et demander sa suppression à tout moment en nous contactant.

Propriété intellectuelle

- (1) Nos Services et le contenu associé (et toute œuvre dérivée ou amélioration de ceux-ci), y compris, mais sans s'y limiter, tous les textes, illustrations, fichiers, images, logiciels, scripts, graphiques, photos, sons, musique, vidéos, informations, contenu, matériaux, produits, services, URL, technologies, documentations, marques

commerciales, marques de service, noms commerciaux et habillages commerciaux et caractéristiques interactives, ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle y afférents, sont notre propriété ou sous notre licence (collectivement, « Notre propriété intellectuelle »), et rien dans les présentes ne vous accorde de droit en relation avec Notre propriété intellectuelle. Sauf si cela est expressément stipulé aux présentes ou si cela est requis en vertu de dispositions obligatoires de la loi applicable pour l'utilisation des Services, vous n'acquerrez aucun droit, titre ou intérêt dans Notre propriété Intellectuelle. Tous les droits qui ne sont pas expressément accordés dans les présentes conditions sont expressément réservés.

- (2) Si le Service proposé que vous avez réservé exige ou implique l'utilisation d'un contenu numérique comme de la musique ou des vidéos, les droits indiqués sur le Site pour cette Réservation vous seront accordés.

Exclusion de garantie pour l'utilisation du Site et des Services

Les Services, Notre propriété intellectuelle et tous les documents, les informations et le contenu fournis concernant ceux-ci qui sont rendus accessibles à tout utilisateur gratuitement sont fournis « en l'état » et « tels que disponibles », sans aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris toute garantie d'adéquation à un usage particulier et toute garantie concernant la sécurité, la fiabilité, la rapidité, la précision ou la performance de nos services, sauf en cas de non-divulgaration malveillante de défauts. Nous ne garantissons pas que nos Services gratuits seront fournis sans interruption ou sans erreur, ou qu'ils répondront à vos besoins. L'accès aux Services et au Site pourra être suspendu ou limité en raison de réparations, de maintenance ou de mises à jour. La garantie des Produits que vous avez achetés chez nous, telle que mentionnée dans la section « Garantie des Services proposés » ci-dessus, n'en sera pas affectée.

Indemnisation

Vous acceptez de nous défendre et de nous tenir indemne contre tout(e) réclamation, dommage, coût, responsabilité et dépense réel(le) ou allégué(e) (y compris, mais sans s'y limiter, les honoraires raisonnables d'avocat) découlant de, ou liés à, votre utilisation du Site et des Services en violation des présentes Conditions, y compris en particulier toute utilisation qui violerait les limitations et exigences énoncées dans les présentes Conditions, sauf si ces circonstances ne sont pas causées par votre faute.

Limitation de responsabilité

- (1) Dans toute la mesure permise par la loi applicable, nous rejetons toute responsabilité pour tout montant ou type de perte ou de dommage qui pourrait résulter pour vous ou un tiers (y compris toute perte directe ou indirecte et toute perte de revenus, de profits, de clientèle, de données, de contrats, ainsi que toute perte ou tout dommage résultant de, ou lié à, une interruption d'activité, la perte d'opportunités, la perte d'économies anticipées, le gaspillage de temps de gestion ou de bureau, même s'il est prévisible, en rapport avec (i) le présent Site et son contenu, (ii) l'utilisation, l'incapacité d'utiliser ou les résultats de l'utilisation du présent site, (iii) tout site web lié au présent Site ou les documents présents sur ces sites web liés.

- (2) Nous ne pourrions pas être tenus responsables d'un retard ou d'un manquement à nos obligations découlant de ces Conditions si ce retard ou ce manquement résulte d'une cause indépendante de notre volonté et/ou d'un cas de force majeure au sens de l'article 1216 du Code civil.

Modification des Conditions ou des Services ; interruption

- (1) Nous nous réservons le droit de modifier ces Conditions à chaque fois que nécessaire, à notre seule discrétion. Vous devez donc les consulter régulièrement. Si nous modifions ces Conditions de manière substantielle, nous vous informerons que des modifications substantielles y ont été apportées. Le fait de continuer à utiliser le Site ou notre Service après un tel changement constituera votre acceptation des nouvelles Conditions. Si vous n'acceptez pas l'une de ces conditions ou toute version future des Conditions, n'accédez pas au Site ou au Service et ne les utilisez pas.
- (2) Nous pouvons modifier les Services, cesser de fournir les Services ou toute caractéristique des Services que nous proposons, ou créer des limites pour les Services. Nous pouvons mettre fin ou suspendre l'accès aux Services de façon permanente ou temporaire pour toute raison, sans aucune responsabilité. Nous vous en informerons suffisamment à l'avance si cela est possible dans les circonstances données et nous prendrons raisonnablement en compte vos intérêts légitimes lors d'une telle action.

Liens vers des sites tiers

Les Services peuvent inclure des liens qui vous font quitter le Site. Sauf mention contraire, les sites liés ne sont pas sous notre contrôle et nous ne sommes pas responsables de leur contenu, ni des liens qu'ils contiennent, ni de leurs changements ou mises à jour. Nous ne sommes pas responsables des transmissions reçues des sites liés. Les liens vers des sites tiers ne sont fournis qu'à titre de commodité. Si nous ajoutons des liens vers d'autres sites web cela ne signifie pas que nous approuvons leurs propriétaires ou leur contenu.

Droit applicable

- (1) Les présentes Conditions sont régies et interprétées conformément aux lois de Suisse, à l'exception des règles de conflit de lois.
- (2) Si vous souhaitez attirer notre attention sur un sujet, une réclamation ou une question concernant notre site, contactez-nous : contact@natessence.ch

Si, après nous avoir contactés, vous estimez que le problème n'est pas résolu, vous aurez le droit de recourir à la procédure de médiation de la consommation en cas de litige, conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation. Pour soumettre votre demande au médiateur de la consommation, remplissez le formulaire de règlement des litiges en ligne accessible à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Divers

- (1) Aucune renonciation à un manquement ou un défaut au titre des présentes ne pourra être considérée comme une renonciation à un manquement ou à un défaut antérieur ou ultérieur.
- (2) Les titres d'articles utilisés dans les présentes Conditions ne sont utilisés que par commodité et n'ont aucune substance juridique.
- (3) Sauf indication contraire, si une partie des présentes Conditions est jugée illégale ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, il est convenu que cette partie des présentes Conditions sera supprimée, que les autres conditions des présentes Conditions ne seront pas affectées et qu'elles resteront en vigueur.
- (4) En acceptant les Conditions, vous vous engagez à ne pas contester la valeur probante des documents échangés via le Site, sur la base de leur nature électronique. Les registres informatisés sont considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements effectués entre nous.
- (5) Votre acceptation des Conditions vaut convention de preuve, au sens de l'article 1368 du Code civil.
- (6) Vous ne pouvez pas céder votre accord avec nous en vertu des présentes Conditions, ni vos droits ou obligations en vertu des présentes, en tout ou en partie, sans notre consentement écrit préalable.
- (7) Les présentes Conditions constituent l'intégralité de l'accord et remplacent tous les accords écrits ou oraux précédents entre vous et nous concernant les Services et la vente des Produits.
- (8) Les dispositions des présentes Conditions, qui, par leur nature, doivent survivre à toute action de notre part, survivront, y compris, mais sans s'y limiter, les dispositions relatives aux indemnités, aux renonciations, aux rejets de responsabilité, aux limitations de responsabilité et au présent article « Divers ».

Nous contacter

Pour nous contacter, envoyez un e-mail à :
Natalia Martins Sequeira
contact@natessence.ch
Chemin de Montelly 46, 1007 Lausanne

Annexe 1 - Modèle de formulaire de rétractation
(art. R. 221-1 du Code de la consommation)

Formulaire de droit de rétractation

Remplissez et envoyez le formulaire suivant si vous souhaitez vous retirer de l'accord.

Att.. : Service client

Je vous informe par la présente que je retire mon accord pour la souscription d'un abonnement au Service ci-dessous/le contrat d'achat des Produits ci-dessous :

Nom du service/des produits

Acheté(s) le/reçu(s) le

Nom du client

Si possible, précisez votre numéro de compte, de commande ou de client

Adresse du client

Date

Signature de l'utilisateur [si sous forme papier]