

## Conditions Générales de Vente Accompagnements (CGV)

### 1. Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre :

Maureen Gélin, ci-après dénommée « l'accompagnante », et toute personne, ci-après dénommée « le Client », souscrivant personnellement dans le cadre d'une activité non professionnelle à l'une des prestations suivantes :

- accompagnement émotionnel humain ou animalier, appuyé sur les techniques de kinésiologie humaine et animale, d'hypnose ericksonienne, de communication animale ;
- formation en kinésiologie animale ou en communication animale ;
- ateliers « bien-être ».

L'acceptation des CGV est obligatoire pour toute prestation. En souscrivant à l'une de ces prestations, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions et les accepter sans réserve.

Les CGV sont accessibles à tout moment sur le site <https://www.lamainetlaptte.com> et prévalent sur toutes autres conditions générales même en cas d'indication contraire du client non expressément agréées par Maureen Gélin. Si une mention des présentes CGV était annulée ou modifiée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres mentions qui demeureront en vigueur entre les parties. Les CGV étant susceptibles d'évoluer à tout moment et sans préavis, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation par le Client.

### 2. Présentation administrative de la partie accompagnement de l'entreprise

La Main et la Patte, nom commercial de l'auto-entreprise portée par l'accompagnante, est une entreprise d'accompagnement et de bien-être animal et humain.

Concernant l'activité d'accompagnement, La Main et la Patte propose les prestations mentionnées au 1. et précisées au 3 des présentes CGV.

La gérante, également l'accompagnante, est : Mme GELIN Maureen.

Siège social : 17 résidence du parc, 91300 MASSY, tel de contact : 06.99.73.28.99

Statut juridique d'auto-entrepreneur, SIREN 879 977 346, code NAF 9609Z.

Dans le cadre de cette activité auto-entrepreneuriale, la TVA n'est pas applicable selon l'article 293 B du CGI.

Conformément à la réglementation en vigueur, Mme GELIN Maureen dispose des agréments nécessaires et souscrit aux services nécessaires et inhérents aux activités de prestation de service et d'accompagnement ainsi qu'aux activités liées aux animaux domestiques :

- ACACED (Attestation de Connaissances pour les activités liées aux Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques) chat et NAC : N°2019/9124-agc8

- Assurance responsabilité civile professionnelle chez Medinat (Allianz), contrat n°MDNA27075

Elle est également formée aux premiers secours canins et félins (formation suivie le 14/12/2019 auprès d'Alforme).

- Contrat n°CNPM47860 auprès du médiateur de la consommation CNPM Médiation Consommation pour permettre à ses clients de faire valoir leurs droits et de recourir gratuitement à un médiateur (les frais sont supportés par Maureen Gélin).

### 3. Prestations proposées

Maureen Gélin propose des accompagnements émotionnels pour humains et animaux en utilisant les approches suivantes :

- **Kinésiologie humaine ou animale** : accompagnement basé sur des techniques corporelles et émotionnelles pour le bien-être émotionnel et global des humains ou des animaux.
- **Hypnose ericksonienne** : accompagnement visant un état de relaxation et de concentration pour le travail sur des objectifs personnels et émotionnels.

- **Communication animale** : Approche intuitive visant à établir une connexion avec l'animal pour mieux comprendre ses besoins.
- **Séances de libération émotionnelle à distance** : séances basées sur des techniques émotionnelles et énergétiques pour le bien-être émotionnel et global des humains et des animaux.

Précision sur les pratiques proposées :

- **Kinésiologie humaine et animale** : Cette pratique vise à favoriser le bien-être émotionnel et global, mais ne constitue ni un diagnostic médical ni un traitement curatif. Elle ne remet jamais en question un traitement.
- **Hypnose ericksonienne** : L'accompagnement avec hypnose vise à favoriser le mieux-être du Client ou l'atteinte de ses objectifs en vérifiant qu'ils lui seront bénéfiques et ne lui nuiront pas secondairement. Ce n'est pas une pratique médicale et elle ne remplace pas un suivi thérapeutique ou psychiatrique.
- **Communication animale** : Cette pratique repose sur des perceptions intuitives. Elle ne peut garantir des résultats précis et doit être considérée comme un complément visant au bien-être de l'animal et favorisant, dans la mesure du possible et de ce que le Client mettra en place, une meilleure harmonie relationnelle entre l'animal, son gardien et ses congénères.

Les séances kinésiologie se déroulent en présentiel, les séances d'hypnose se déroulent en présentiel ou en visio, la communication animale et les séances de libération émotionnelle à distance se font à distance.

Maureen Gélin propose également des stages et ateliers en petit groupe, en présentiel ou en visio :

- **Stages de communication animale** : stages d'initiation, de pratique ou de perfectionnement à la communication,
- **Ateliers « Bien-être »** : ateliers sur des thématiques de bien-être.

Les prestations comprennent :

- les échanges préalables à la prise de rendez-vous ou de réservation d'une séance, d'une communication animale ou de la participation à une formation ou un atelier,
- la réalisation de l'accompagnement en lui-même quelle qu'en soit la modalité,
- le suivi par message ou par téléphone.

Les séances en présentiel sont effectuées au domicile du Client, en cabinet ou dans un lieu adapté préalablement réservé par l'accompagnante après commun accord avec le Client, y compris dans le cas d'accompagnements animaliers.

Pour les accompagnements animaliers, les séances peuvent être réalisées directement au contact de l'animal lors de rendez-vous à domicile et si l'animal est suffisamment à l'aise. Sinon et pour les séances hors domicile, le travail peut se faire en transfert sur le propriétaire de l'animal avec une photo récente et sans la présence de ce dernier pour éviter tout stress à l'animal et garantir la sécurité de tous.

Pour les séances en visio, un lien est communiqué par la praticienne au plus tard dans l'heure qui précède le début de la séance.

Les communications animales sont effectuées à distance dans le délai annoncé au Client. Un compte-rendu au format audio est remis au gardien de l'animal demandeur de la communication, le plus souvent via WhatsApp ou par WeTransfer sous forme d'un lien de téléchargement à durée limitée. Toute autre modalité de transfert pourra être envisagée à la discrétion du Client et de l'accompagnante.

Les ateliers et formations ont lieu dans un espace adapté préalablement loué par l'accompagnante ou mis à disposition par l'organisateur de l'évènement. Les participants reçoivent les informations détaillées quant au lieu et à la logistique avant leur inscription.

Le Client reconnaît que l'ensemble de ces prestations ne remplacent pas un suivi médical, vétérinaire ou psychologique. Elles sont des approches complémentaires au bien-être. Les formations et ateliers n'ont aucune visée thérapeutique.

#### **4. Bénéficiaires des prestations**

Les prestations sont proposées sans aucune forme de discrimination à toute personne qui en émet expressément la demande, majeure ou mineure avec l'accord express de son représentant légal et avec le consentement de la personne mineure concernée, ainsi qu'aux animaux dont les gardiens (humains qui ont la charge et la responsabilité quotidienne de l'animal) émettent expressément la demande de les faire bénéficier d'un accompagnement.

#### **5. Responsabilités de l'accompagnante**

L'accompagnante, bien que régulièrement formée aux techniques d'écoute et d'accompagnement, n'est ni médecin, ni vétérinaire, ni psychologue, ni psychiatre.

Elle dispose de formations initiales en diverses techniques d'accompagnement, se forme en continu pour mettre à jour et développer ses connaissances et compétences, elle est supervisée et participe à des temps d'intervision afin d'améliorer continuellement sa pratique et les accompagnements proposés.

L'accompagnante fait en sorte de tenir auprès du Client le discours le plus clair et transparent possible, étayé de données et de sources vérifiées. Elle exprime explicitement les champs et les limites des approches utilisées et de ses connaissances ou quand elle ne sait pas. Elle fait en sorte de vérifier la bonne compréhension des modalités et des notions physiques, physiologiques, psychiques et émotionnelles abordées en séance par le Client. Elle se tient disponible à tout moment pour clarifier un point que le Client aurait besoin de vérifier, préciser ou confirmer.

L'accompagnante écoute et prend en compte chaque demande du Client afin de lui proposer l'accompagnement le plus adapté possible. Elle est garante du cadre et du bon déroulement des accompagnements dans la limite de ce qu'elle peut contrôler. Elle n'est pas responsable des agissements et décisions du Client et elle n'est pas tenue de répondre aux exigences du Client en dehors des conditions prévues dans les présentes CGV.

Certaines pathologies somatiques ou psychiatriques chez les humains ou certaines pathologies chez l'animal peuvent être des contre-indications à l'utilisation de certaines des techniques d'accompagnement proposées.

L'avis préalable par un professionnel de santé peut être demandé pour déterminer le cadre des pratiques qui peuvent être envisagées afin de garantir la sécurité et les meilleures conditions de prise en charge et d'accompagnement possible au Client et à son animal le cas échéant.

Selon la demande émise et la situation décrite par le Client, l'accompagnante peut le réorienter vers un autre professionnel en première intention et refuser de le prendre en charge sans avis préalable de cet autre professionnel afin de garantir la sécurité et les meilleures conditions de prise en charge et d'accompagnement possible au Client et à son animal le cas échéant.

De même, certaines demandes émises ou situations décrites par le Client peuvent amener l'accompagnante à le co-orienter vers un autre professionnel toujours pour garantir la sécurité et les meilleures conditions de prise en charge et d'accompagnement possible au Client et à son animal le cas échéant. Le Client est informé quand sans cette prise en charge pluridisciplinaire, les chances d'obtenir des résultats sont amoindries et il ne saurait en tenir l'accompagnante pour responsable.

Le Client est informé que l'accompagnante est soumise à une obligation de moyens mais pas de résultats. Tout sera mis en œuvre pour atteindre au mieux l'objectif déterminé conjointement avec le

Client. L'absence de résultats ne saurait être imputé à l'accompagnante seule, le plein investissement du Client étant indispensable pour favoriser l'obtention d'un résultat sans pour autant le garantir. L'ineffectivité, ou l'insatisfaction, éventuelles du Client à la suite d'un accompagnement ne pourront pas donner lieu à remboursement.

Il est rappelé au Client qu'aucune des approches proposées par l'accompagnante ne constitue des méthodes miracles. L'accompagnement vers un mieux-être peut demander beaucoup de temps et le résultat sera toujours subjectif.

Certaines situations complexes peuvent mettre beaucoup de temps à évoluer et peuvent nécessiter plusieurs séances et divers types d'accompagnements auprès de plusieurs praticiens, cela sans remettre en cause les capacités de chacun des praticiens à accompagner.

Dans le cadre des prestations proposées par l'accompagnante, un accompagnement sur un sujet particulier demande souvent plusieurs séances pour obtenir des résultats durables.

Le Client et l'accompagnante conviennent ensemble après un temps d'observation de plusieurs jours ou semaines suivant chaque séance, de la poursuite de l'accompagnement par un nouveau rendez-vous ou de la mise en suspens de l'accompagnement. Le Client pourra de nouveau faire appel ultérieurement à l'accompagnante pour le même sujet ou pour un autre thème d'accompagnement et ce sans délai particulier.

À tout moment, le Client comme l'accompagnante peuvent décider de mettre fin à l'accompagnement. Si la décision vient de l'accompagnante, elle en informe le Client, motive sa décision et, s'il le souhaite, propose au Client les contacts d'autres professionnels vers lesquels il pourra librement décider de se tourner ou non.

En aucun cas, l'accompagnante ne peut être tenue responsable des décisions prises par le Client pour lui-même ou pour son animal à la suite d'un accompagnement. Le Client agit en son âme et conscience et garde la responsabilité de ses décisions.

L'accompagnante n'émet aucun avis sur quelque traitement pris par le Client ou son animal. Le Client sera systématiquement dirigé vers un médecin ou un vétérinaire pour répondre à de telles questions. En cas d'urgence, le Client est invité à contacter le 15 ou le service d'urgences vétérinaires le plus proche.

L'accompagnante est signataire et respecte plusieurs chartes éthiques et règles de déontologie d'accompagnement et portant sur les différentes approches utilisées. Elle se réserve le droit de refuser toute demande qui ne répondrait pas aux principaux moraux d'accompagnement et de déontologie ainsi définis. Ces différentes chartes sont disponibles sur le site de l'accompagnante.

## **6. Obligations du client**

Le client doit fournir des informations honnêtes sur son état de santé et ses antécédents médicaux ou ceux de son animal. En cas d'accompagnement animalier, le Client doit garantir que l'animal est suivi par un vétérinaire et que sa santé ne représente aucun risque vital pour lui-même, sécuritaire ou sanitaire pour la petsitter, ses animaux et les autres humains et animaux qu'elle est amenée à rencontrer. Si l'état sanitaire de l'animal nécessite des précautions particulières ou de reporter la séance, le Client en informe au plus vite l'accompagnante. Ils conviennent alors d'un nouveau rendez-vous ou du délai sanitaire après lequel ils conviendront d'un nouveau rendez-vous.

Le Client fournit à l'accompagnante toutes les informations utiles pour permettre un accompagnement sécurisé, adapté et sur mesure.

Si la situation de son animal nécessite de prendre des mesures de sécurité, il en fait part et les indique précisément à l'accompagnante qui respectera au mieux les habitudes et méthodes d'apaisement connues par l'animal, sans pour autant se mettre en danger.

Le Client communique aussi clairement que possible compte tenu de son état émotionnel afin de permettre à l'accompagnante d'adapter l'accompagnement. L'accompagnante peut poser des questions pour préciser les besoins et la demande du Client.

Le Client n'a aucune obligation de répondre à toutes les questions, il reste libre de ce qu'il exprime et partage ou non tout au long de ses accompagnements. Il peut demander à faire une pause en cours de séance ou de clarifier un point à tout moment.

Le Client est informé que la dissimulation d'informations peut compromettre la bonne adaptation de l'accompagnement par l'accompagnante aux besoins du Client ou de son animal.

Le Client est informé que la dissimulation volontaire d'informations ou la transmission volontaire d'informations erronées étant de nature à compromettre la sécurité de l'accompagnante, du Client ou de son animal ou pour « tester » l'accompagnante ou les techniques proposées met fin immédiatement à l'accompagnement. La séance entamée est due dans son intégralité et aucun remboursement ne sera effectué. L'accompagnante redirige alors le Client vers d'autres professionnels.

Le Client reconnaît être informé qu'une seule séance n'est souvent pas suffisante et qu'il ne saurait juger de l'efficacité d'une approche ou d'un accompagnement après une seule séance.

Le Client reconnaît que tout traitement médical ou vétérinaire en cours doit être scrupuleusement suivi sans avis médical contraire. Il garde l'entière responsabilité des décisions qu'il prend à la suite d'un accompagnement.

Le Client reconnaît avoir seul la responsabilité de la reproduction et de l'utilisation des techniques vues en séances et dégage ainsi sans réserve la responsabilité de l'accompagnante.

Le Client reconnaît qu'il a librement choisi de faire appel à l'accompagnante pour ses services et que les accompagnements sont notamment basés sur la kinésiologie, l'hypnose, la communication animale, en plus de connaissances en psychopathologie, neurosciences, éthologie... En s'engageant dans un accompagnement avec l'accompagnante, il est pleinement responsable de la décision délibérée de recourir à ces techniques.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Le Client est informé que certaines des approches proposées par l'accompagnante ne font pas l'objet d'un consensus scientifique (notamment la communication animale) et que l'accompagnante ne saurait apporter des explications qui n'existent pas. Elle reste totalement transparente sur ce point.

À tout moment, le Client comme l'accompagnante peuvent décider de mettre fin à l'accompagnement. Si la décision vient du Client, il en informe l'accompagnante sans avoir à motiver sa demande (tout élément de compréhension sera toutefois bienvenu). En cas d'annulation d'un rendez-vous prévu, les modalités prévues ci-dessous s'appliquent.

## **7. Réservation, paiement et tarifs**

Le Client peut réserver une séance, commander une communication animale ou s'inscrire à une formation ou un atelier par :

- téléphone ou message au 06.99.73.28.99
- les messageries mises à disposition des Clients (WhatsApp, Instagram, site internet : <https://www.lamainetlapatte.com>)
- il est à noter qu'à la suite d'un dysfonctionnement, un contact via la page Facebook professionnelle « La Main et la Patte Maureen Gélin » compromet fortement les chances que le message soit vu et qu'une réponse y soit apporté : l'accompagnante déconseille fortement d'utiliser ce média et ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir apporté de réponse pour toute prise de contact via cette page.

Toute prise de contact émise selon les modalités citées ci-dessus sera étudiée et une réponse y sera apportée dans les délais les plus courts possibles.

L'accompagnante cherche alors à déterminer si la demande du Client entre dans le champ de ses compétences afin de lui proposer l'accompagnement le plus ajusté possible ou de le rediriger vers un autre professionnel (médecin, psychiatre, vétérinaire, comportementaliste...).

Lorsqu'elle est en mesure de répondre à la demande, l'accompagnante propose un rendez-vous ou précise les modalités de réalisation de la communication animale, du stage ou de l'atelier. Le Client a toujours le choix de la technique d'accompagnement dont il souhaite bénéficier. L'accompagnante peut également émettre un avis ou refuser l'accompagnement ou l'usage d'une des techniques si elle ne la juge pas adaptée, toujours afin d'assurer la sécurité du Client ou de son animal.

Lorsque le Client souhaite bénéficier d'une communication animale, l'accompagnante lui envoie un message qui énumère toutes les informations dont elle a besoin et les modalités de règlement. Ces informations doivent être renvoyées par écrit à l'accompagnante. Les informations envoyées par message audio ou sous tout autre format ne sont pas garanties de pouvoir être prises en compte et l'accompagnante ne saurait être tenue pour responsable de ne pas les avoir intégrées à la communication animale.

La réservation d'une séance d'accompagnement est confirmée lors de l'appel téléphonique qui permet de prendre le rdv ou par message.

La réservation d'une communication animale est confirmée après réception du règlement et des informations nécessaires à la réalisation de la prestation, sauf accord contraire.

L'inscription à une formation ou à un atelier est confirmée après réception d'un chèque d'acompte, sauf accord contraire. Le chèque d'acompte est gardé en dépôt par l'accompagnante et n'est pas encaissé sauf annulation tardive par le Client. Le règlement de la participation à une formation ou à un atelier s'effectue le premier jour de l'évènement lorsqu'il est effectué par chèque ou espèces ou doit être effectif au début de l'évènement lorsqu'il est effectué par virement. Le chèque d'acompte est restitué au moment du règlement ou encaissé pour règlement d'une partie du montant à la discrétion du Client.

Le règlement des séances d'accompagnement s'effectue le jour de la séance lorsque le règlement est effectué par chèque ou en espèces, et doit être effectif au moment de la séance lorsque le règlement est effectué par virement, sauf accord contraire.

Les prix des prestations sont indiqués nets, en euros (€) et affichés sur le site internet <https://www.lamainetlapatte.com> ou disponible sur demande auprès l'accompagnante.

Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès au site internet ou pour contacter l'accompagnante sont à la charge du Client.

Conformément à l'Art. L. 221-18 du Code de la Consommation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

En vertu de l'Art. L221-25 du Code de la Consommation, si le Client souhaite que l'exécution des prestations commence avant la fin de ce délai de rétractation, il est réputé renoncer au délai de rétractation dès lors que la prestation de service a débuté.

## **8. Annulation, report de séance et remboursement**

- **Annulation par le client** : Toute annulation doit être signalée au moins 48 heures avant la séance. Passé ce délai, la séance ou la prestation est due dans sa totalité. En cas d'annulation, au-delà du délai de rétractation, sauf cas de force majeure (hospitalisation, départ définitif à l'étranger- décès) le montant déjà réglé peut être transféré à titre d'acompte ou de paiement sur une autre séance, prestation ou évènement survenant ultérieurement.

- **Annulation de prestation à la suite de la décision du Client d'abandonner son animal** : lorsque le Client souhaite annuler une prestation au motif d'avoir décidé d'abandonner ou de se séparer de son animal entre la réservation et la réalisation de la prestation, la prestation reste due et ne fera l'objet d'aucun remboursement. Il est rappelé que l'Art. 521-1 du Code Pénal prévoit des sanctions en cas de maltraitance ou d'abandon.
- **Report de séance** : Le client peut reporter une séance en avertissant le praticien au moins 48 heures à l'avance.
- **Annulation par le praticien** : En cas d'imprévu, le praticien s'engage à proposer une nouvelle date dans les délais les plus courts possible ou à rembourser le montant versé. Pour les stages et formations, le Client peut librement choisir de reporter son inscription sur un autre événement ou de se faire rembourser le montant déjà versé.
- Hors exercice du droit de rétractation ou situations suscitées, le remboursement de tout ou partie des sommes dues ne saurait être exigé de l'accompagnante, hormis en cas de décès du client ou de son animal ou de tout autre cas de force majeure (définition ci-après) sous présentation d'un justificatif.

### 9. Force majeure :

La survenance d'un cas de force majeure peut suspendre l'exécution des obligations contractuelles l'accompagnante. Est un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de l'accompagnante et faisant obstacle à la réalisation du service.

Constituent notamment un cas de force majeure des intempéries, fortes précipitations, cyclones, séismes, verglas, neige, conséquences de grèves indépendantes de la volonté de l'accompagnante empêchant le déplacement au domicile du client ou au cabinet ou au lieu loué pour l'accompagnement, maladie ou décès, confinement ou couvre-feu, notamment pour raison sanitaire de santé publique.

Dans de telles circonstances, l'accompagnante préviendra le client par téléphone ou par message (vocal, mail, Messenger, WhatsApp) dans les 24 h de la date de la survenance des événements. La prestation concernée liant l'accompagnante et le Client est alors suspendu de plein droit, sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement. Le rendez-vous sera reporté à une date ultérieure aussi proche que possible.

### 10. Données personnelles

Les données personnelles collectées lors des réservations ou des séances sont traitées conformément au RGPD. Elles sont utilisées exclusivement pour la réalisation des prestations ou des tâches administratives associées que l'accompagnante est tenue de respecter et ne font pas l'objet de cession à des tiers.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés », le client peut demander l'accès, la rectification ou la suppression de ses données en contactant l'accompagnante au 06.99.73.28.99.

Pour en savoir plus sur la Politique de confidentialité :

[https://www.lamainetlapatte.com/\\_files/ugd/d29cac\\_268155f95f97458ca4ce67e73304932f.pdf](https://www.lamainetlapatte.com/_files/ugd/d29cac_268155f95f97458ca4ce67e73304932f.pdf)

### 11. Propriété intellectuelle et confidentialité

Tous les contenus, supports et outils utilisés lors des séances, formations et ateliers sont protégés par les droits d'auteur. Toute reproduction, diffusion ou utilisation sans autorisation est interdite.

Tous les contenus publiés sur les réseaux sociaux et le site de l'accompagnante sont également soumis aux droits d'auteurs. Ils ne peuvent pas être copiés ou reproduits mais peuvent être partagés en mentionnant la source (nom de l'accompagnante et lien vers le support d'origine) et dans le cadre d'une utilisation respectueuse du contenu et de l'accompagnante.

L'accompagnante fait preuve de la plus grande discrétion à l'égard des informations concernant le Client. Elle s'astreint au secret professionnel et s'engage à ne divulguer aucune information ou confiance relative aux accompagnements ou à la vie privée du Client, sauf accord express du Client et selon les modalités définies ensemble, notamment en cas de supervision ou de redirection vers un

autre professionnel afin de faciliter la passation de prise en charge. Ne seront alors transmises que les informations strictement nécessaires et en respectant des règles de confidentialité strictes.

Les photographies et vidéos réalisées par le Client durant les prestations sont autorisées uniquement en avoir demandé l'autorisation expresse à l'accompagnante. Le Client est alors autorisé à les publier pour son usage privé, en mentionnant l'accompagnante qui aura un droit de regard sur les informations publiées et pourra en exiger la modification ou le retrait si elles s'avèrent inexacts, irrespectueuses ou diffamatoires. Le Client dispose d'un délai de 48h pour apporter les modifications demandées.

Lorsque le Client diffuse publiquement des informations concernant son accompagnement, l'accompagnante est de fait autorisée à repartager les informations que le Client aura choisi de publier publiquement.

L'accompagnant peut parfois s'inspirer d'accompagnements pour ses publications commerciales à destination d'autres futurs clients. Les informations mentionnées sont anonymisées et l'autorisation écrite expresse du Client est recueillie, notamment si des photographies ou des échanges sur les retours de séances sont utilisés.

L'accompagnante ne peut être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers des images ou des données anonymisée qu'elle ou le Client auront publié. Le Client ne pourra poursuivre l'accompagnante pour atteinte au droit à l'image, non-respect de la vie privée ou du secret professionnel, ni demander une quelconque rétribution.

#### **12. Contact :**

Pour toute question ou précision, l'utilisateur peut contacter l'accompagnante au 06.99.73.28.99 ou à par courrier à l'adresse 17 résidence du Parc, 91300 MASSY.

#### **13. Litige :**

En cas de litige, l'utilisateur est invité à prendre contact avec l'accompagnante en première intention. Elle s'efforcera de proposer la solution la plus équitable possible ou de trouver un terrain d'entente à l'amiable.

S'il n'est pas satisfait de la solution proposée, l'utilisateur peut saisir le médiateur de la consommation :

<https://cnpm-mediation-consommation.eu/>

ou par courrier à CNPM Médiation Consommation, 27 avenue de la Libération, 42400 Saint Chamond ;

en précisant le numéro de contrat CNPM47860 souscrit par l'accompagnante afin de se tenir à jour des exigences réglementaires vis-à-vis des utilisateurs qui souscrivent à ses services.

En cas d'échec de la médiation, les litiges n'ayant pas trouvé de solution amiable entre l'utilisateur concerné et l'accompagnante seront soumis à la compétence des tribunaux français.