

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

En vigueur à compter du 14/01/2026

1. PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations (ci-après « CGV ») régissent, sans restriction ni réserve, l'ensemble des ventes de produits (savons, cosmétiques, tisanes, bougies végétales, accessoires, articles de décoration, supports numériques) et de services proposés par **El Laly'Anna – Douce Parenthèse** (ci-après « le Vendeur » ou « Nous »).

Ces services comprennent :

- l'accompagnement psycho-émotionnel non thérapeutique, la relaxo-luminothérapie (PSIO),
- les ateliers collectifs, abonnements et programmes personnalisés,
- les interventions en entreprise (QVCT) et en milieu associatif,
- les partenariats professionnels (médecins, kinésithérapeutes, structures de soins, praticiens du bien-être),
- ainsi que la vente de produits de bien-être.

Disponibilité :

- En ligne : <https://www.douceparenthese.fr/> (ci-après « le Site »).

La passation de commande ou la réservation d'une prestation vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

2. DÉFINITIONS

- **Prestations** : services de bien-être (séances individuelles, ateliers, programmes, accompagnements, interventions en entreprise, partenariats professionnels).
- **Partenaire** : tout professionnel (santé, social, bien-être, entreprise, association) collaborant avec le Vendeur.

3. IDENTIFICATION – MENTIONS LÉGALES

- **Nom commercial** : Douce Parenthèse
- **Dénomination juridique** : El Laly'Anna – Karine Tison

- **Adresse** : 101, impasse du colombier 01290 Grièges
- **SIRET** : 908 635 204 00039 **RCS** : Bourg-en-Bresse
- **CMA** : 908635204 RM 01
- **Code APE** : 9609Z
- **TVA** : non applicable (article 293 B du CGI)
- **Contact** : odouxsavons@gmail.com / +33 (0)7 68 11 58 99
- **Responsable de publication** : Karine Tison
- **Hébergeur du site** : Wix.com Ltd., Tel-Aviv, Israël

4. OBJET & CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV régissent toutes les ventes de produits et toutes les réservations de prestations conclues entre le Vendeur et le Client, quel que soit le canal de commande (site internet, magasin, salon, téléphone, courriel, réseaux sociaux).

Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, sauf accord écrit préalable du Vendeur.

5. INFORMATIONS SUR LES PRODUITS ET SERVICES

5.1 Présentation des produits

Les caractéristiques essentielles des produits (composition, mode d'emploi, précautions, usage recommandé) sont détaillées sur chaque fiche produit. Ces informations sont actualisées régulièrement.

Les photographies illustrant les produits n'ont pas de valeur contractuelle. Chaque pièce étant artisanale, de légères variations sont possibles.

5.2 Disponibilité

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité exceptionnelle, le Client sera informé par courriel ou téléphone et pourra modifier ou annuler sa commande.

5.3 Sécurité & précautions

Certains produits peuvent présenter un aspect comestible (savons, bougies) : ils sont strictement

réservés à un usage externe. Tenir hors de portée des enfants et des animaux. Respecter les précautions d'emploi fournies sur l'emballage.

5.4 Nature des prestations

Les accompagnements sont strictement non médicaux, proposés dans un cadre de **bien-être psycho-émotionnel global**. Ils ne remplacent aucun suivi médical, psychiatrique ou psychologique. Pour les **interventions en entreprise (QVCT)**, le rôle du Vendeur est de proposer des actions de prévention, de relaxation et de soutien au bien-être, sans promesse de résultat médical ou psychologique. Pour les **partenariats professionnels**, les séances s'intègrent comme soutien émotionnel complémentaire, sans se substituer au suivi thérapeutique principal du patient/client.

6. TARIFS & CONDITIONS FINANCIÈRES

Les prix indiqués sont exprimés en euros (€), toutes taxes comprises sauf mention contraire. TVA non applicable (autoentrepreneur, art. 293 B du CGI).

Le prix applicable est celui affiché au moment de la commande. Les frais de port sont ajoutés lors de la validation du panier en ligne. Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Promotions et remises ne sont valables que pendant leur durée de validité et ne sont pas cumulables sauf mention contraire.

Les tarifs applicables aux particuliers, entreprises et partenaires peuvent faire l'objet de grilles distinctes (séances individuelles, carnets, abonnements, conventions d'intervention). Toute demande sur mesure donne lieu à un devis préalable

7 COMPTE CLIENT ET SIGNATURE ELECTRONIQUE

7.1 Création de compte

La commande en ligne nécessite la création d'un Compte Client ; le Client s'engage à fournir des informations exactes et à jour. Identifiant et mot de passe sont strictement personnels ; toute utilisation par un tiers engage la responsabilité exclusive du Client.

7.2 Gestion et suppression

Le Client peut modifier ses données ou demander la suppression de son compte à odouxsavons@gmail.com. La suppression entraîne celle de l'ensemble des données, hors obligations légales de conservation.

7.3 Sécurité & disponibilité du Site

Toute interruption due à la maintenance, un incident technique ou un cas de force majeure ne saurait engager la responsabilité du Vendeur.

7.4 SIGNATURE ELECTRONIQUE

La saisie du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande valent signature électronique et acceptation irrévocable des CGV et de l'exigibilité des sommes dues (art. 1366 C. civ.). En cas d'utilisation frauduleuse de la carte, contacter immédiatement

07 68 11 58 99.

8. COMMANDE & VALIDATION

8.1 Vente en ligne

Le Client suit les étapes suivantes :

1. Sélection des produits ou prestations
2. Création d'un compte client
3. Validation du panier
1. Acceptation des CGV par case à cocher
2. Paiement sécurisé
3. Courriel de confirmation de commande

8.2 Vente en magasin ou sur événement

La commande est matérialisée par un ticket de caisse sur demande du client, un devis ou un bon de commande signé. Ces documents sont envoyés par courriel ou sms.

8.3 Droit de refus

Le Vendeur se réserve le droit de refuser une commande en cas de litige antérieur, non-paiement, comportement abusif ou information incohérente ou incomplète.

9. MODES DE PAIEMENT

9.1 Le paiement

Le paiement est exigible immédiatement à la commande. Les paiements effectués par le client ne

seront considérés comme définitif qu'après encaissement effectif par **le Vendeur** des sommes dues.

Le vendeur ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des produits commandés par **le client** si celui-ci ne lui paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Moyens acceptés :

Carte bancaire (en ligne via Stripe ou PayPal ou en magasin via SumUp)

Espèces (sur salon)

Chèque bancaire français (sur salon)

Virement bancaire en Euro (pour professionnels uniquement)

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

En cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations à la date convenue sur la facture, le Client devra verser au vendeur une pénalité de retard dont le taux est égal 15%.

L'opération de financement retenue est la plus récente à la date de la Commande des Produits.

9.2 Clause résolutoire

Si dans les trente (30) jours qui suivent la mise en œuvre de la clause " Retard de paiement ", le client ne s'est pas acquittée des sommes restant dues, la vente sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit du vendeur

10. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Conformément à la loi du 12 mai 1980, les produits restent la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral. Les risques sont transférés au Client dès la remise au transporteur ou au moment du retrait.

11. LIVRAISON & RETRAIT

- **Expédition** : sous 2 – 3 jours ouvrés après commande (hors fermeture du magasin, week-end et jours fériés)
- **Modes** : Colissimo, Mondial Relay, retrait gratuit en boutiques partenaires
- **Délais indicatifs** : 2 à 5 jours ouvrés pour la France métropolitaine
- **Réserves** : En cas d'avarie ou produit manquant, le Client doit notifier le transporteur

sous 72h par lettre recommandée avec accusé de réception ou courriel.

12. RECLAMATIONS – VERIFICATION DES PRODUITS A LA LIVRAISON

Le Client est tenu de **vérifier l'état du colis et de son contenu** en présence du transporteur ou de la personne effectuant la livraison.

En cas de doute (colis endommagé, ouvert, produit manquant ou cassé), le Client doit :

- Émettre immédiatement des **réserves claires et précises** sur le bon de livraison ou le terminal électronique du livreur,
- Et **confirmer sa réclamation dans un délai de trois (3) jours calendaires** à compter de la réception, par courrier postal ou par e-mail à l'adresse du Vendeur, en y joignant **toutes pièces justificatives** (notamment photographies des produits et de l'emballage).

Aucune réclamation ne sera recevable si ces conditions ne sont pas respectées. Passé ce délai, les produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent, et **aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée.**

En cas de défaut avéré (non-conformité, vice apparent ou vice caché dûment prouvé par le Client), le Vendeur s'engage, **dans les meilleurs délais et à ses frais** :

- Soit à émettre un **avoir** valable sur une prochaine commande,
- Soit à **rembourser le produit**, uniquement en cas de rupture de stock.

Ces dispositions s'appliquent dans le respect des **articles L217-4 et suivants du Code de la consommation**, ainsi que des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Vendeur conserve la **propriété pleine et entière des produits jusqu'au paiement intégral** du prix par le Client (montant principal, frais et taxes compris) et **jusqu'à la remise effective des colis au transporteur.**

13. DROIT DE RÉTRACTATION ACHAT ET RESERVATION EN LIGNE

13.1 Pour les produits

Le Client dispose de 14 jours pour retourner tout produit non utilisé, non descellé et en parfait état. Frais de retour à sa charge.

Ne sont pas concernés :

- Produits personnalisés ou réalisés sur commande
- Produits d'hygiène descellés
- Produits périssables ou audioguides livrés sans support matériel après lecture

13.2 En cas d'échange :

Le Client renvoie à ses frais le(s) produit(s) concerné(s) après validation de la procédure. Sa demande ne sera traitée **qu'à réception effective du colis** par le Vendeur.

Le Client devra indiquer clairement le(s) article(s) souhaité(s) en échange (modèle, parfum, taille le cas échéant).

Si le montant des nouveaux articles dépasse celui de la commande initiale, le Client devra régler la différence.

Si le montant est inférieur, le Vendeur remboursera la différence **par chèque sous un délai de quinze (15) jours ouvrés**.

L'expédition des nouveaux produits interviendra dans un délai maximum de **quinze (15) jours** après réception du colis de retour. Les frais de réexpédition restent à la charge du Client.

13.3 CONDITIONS DE RETOUR DES PRODUITS:

Les produits retournés doivent :

- Être en parfait état de revente,
- Ne pas avoir été utilisés,
- Être soigneusement protégés dans leur **emballage d'origine**,
- Être accompagnés de tous leurs accessoires, notices et éventuelles documentations.

13.4 EXCEPTIONS AU DROIT DE RETRACTATION :

Conformément à l'**article L221-28 du Code de la consommation**, le droit de rétractation ne s'applique pas :

- Aux produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement,
- Aux produits descellés après livraison et **ne pouvant être retournés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé** (ex. : cosmétiques ouverts),
- Aux produits indissociablement mélangés avec d'autres articles,

- Aux contenus numériques fournis sans support matériel, si leur exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur, avec renoncement à son droit de rétractation.

Par conséquent, les cartes cadeaux ne sont ni échangeables ni remboursables.

13.5 Pour les prestations

Le Client peut se rétracter dans un délai de 14 jours sauf si la prestation a déjà commencé avec son accord explicite. Dans ce cas, il renonce à son droit de rétractation (article L221-25 du Code de la consommation).

14. GARANTIES LÉGALES

- 11.1 Biens durables : garantie légale de conformité 2 ans (art. L 217-3 et s. C. conso.).
- 11.2 Tous Produits : garantie des vices cachés 2 ans après découverte (art. 1641 et s. C. civ.)
- Le Client peut demander réparation, remplacement ou remboursement selon les cas. Les frais de retour sont alors à la charge du Vendeur.

15. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas :

- de mauvaise utilisation ou stockage inadapté des produits
- de résultats non atteints liés aux prestations (dépendant de l'implication du Client)
- de modification de traitement médical par le Client sans avis médical
- d'usage non conforme à la législation du pays de livraison

16. CONDITIONS PROPRES AUX PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT ET D'INTERVENTIONS

16.1 Réservations & acompte

La réservation d'une prestation est confirmée après le paiement intégral ou d'un 30 % (individuel) ou 50 % (groupe > 5 pers.), non remboursable sauf cas de force majeure reconnu.

Pour les réservations de groupe (plus de 5 personnes), un devis préalable est requis.

En cas d'annulation dans les 7 jours précédant la prestation, aucun remboursement ne sera effectué

16.2 Conditions d'annulation

– Du fait du client

En cas d'annulation, ou en l'absence de toute notification préalable (par téléphone ou par courriel), la prestation restera intégralement due. Toutefois, un report à une date ultérieure pourra être envisagé. Si le client annule sa séance sans reprogrammer de rendez-vous, aucun remboursement ni échange ne pourra être exigé. L'acompte versé lors de la réservation est non remboursable, et la séance demeure due en totalité.

- Annulation > 48h avant : acompte conservé, report possible.
- Annulation < 48h avant : prestation due en totalité.
- Retard > 15 minutes : la séance pourra être écourtée ou annulée et due.

– Interventions en entreprise ou partenariats professionnels :

Toute annulation à moins de 7 jours ouvrés avant la date convenue entraîne la facturation de 50 % du montant prévu. Annulation le jour J : facturation intégrale.

16.3 Abonnement

- Les abonnements annuels sont conclus pour une durée de 12 mois et sont tacitement reconduits à l'échéance pour une période équivalente, sauf annulation préalable par le client.
- Le client peut à tout moment procéder à l'annulation de son abonnement annuel. Pour ce faire, il doit se rendre sur son compte client, dans l'onglet "Mes abonnements" et suivre la procédure d'annulation indiquée.
- L'annulation prend effet immédiatement, aucun remboursement partiel ou total ne pouvant être réclamé pour la période d'abonnement déjà entamée.
- Le paiement de l'abonnement s'effectue mensuellement par prélèvement automatique sur le moyen de paiement renseigné lors de la souscription. En cas d'échec de prélèvement, le client sera notifié et disposera d'un délai de 7 jours pour régulariser la situation. Passé ce délai, l'accès aux services pourra être suspendu.

16.4 Cadre légal

Toutes les prestations, qu'elles soient individuelles, collectives, en entreprise ou en partenariat, sont à **visée de bien-être uniquement**, sans promesse de résultat. Aucun diagnostic ni traitement médical.

17. FORCE MAJEURE

Aucune partie ne sera tenue responsable en cas de non-exécution liée à un événement de force majeure (pandémie, grève, catastrophe naturelle...). En cas de force majeure prolongée de plus de 30 jours, chaque partie pourra résilier le contrat sans indemnité.

18. DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Le Vendeur s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles collectées (nom, email, historique de commandes). Aucune donnée n'est vendue ni transmise à des tiers sans consentement.

Le Client peut exercer ses droits (accès, rectification, suppression, opposition, portabilité) par mail à odouxsavons@gmail.com. Données conservées 3 ans après dernière interaction.

19. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments du site (textes, photos, logos, vidéos, outils numériques, livrets) sont protégés par le droit d'auteur. Toute reproduction sans autorisation est interdite (art. L335-2 du Code de la propriété intellectuelle).

20. MÉDIATION & LITIGES

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation, désigné ci-dessous, si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou pas de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :

MEDIATION CONSOMMATION
DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

En cas de litige, vous pouvez déposer votre

réclamation sur son site
: <https://www.medconsodev.eu>

ou par voie postale en écrivant à :

MÉDIATION CONSOMMATION
DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV
Centre d’Affaires Stéphanois SAS
IMMEUBLE L’HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE
3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

Compétence territoriale : tribunal de Bourg-en-Bresse.

En cas de litige lié à une **intervention en entreprise ou partenariat professionnel**, les parties privilégient d’abord une résolution amiable par écrit avant toute autre démarche.

21. LOI APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises au droit français.
La langue contractuelle est le français.

22. MODIFICATIONS DES CGV

Les CGV peuvent être mises à jour à tout moment. La version applicable est celle acceptée au moment de la commande.

Les présentes CGV couvrent aussi bien l’activité commerciale (vente de produits), que les prestations d’accompagnement individuel, les ateliers collectifs, les interventions en entreprise et les partenariats.

23. CONTACT

- Par email : odouxsavons@gmail.com
- Téléphone : +33 (0)7 68 11 58 99
- Adresse : El Laly’Anna, 101 impasse du colombier 01290 Grièges

ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(À utiliser si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation)

À l’attention de Karine TISON 101 impasse du colombier 01290 Groèges - odouxsavons@gmail.com
Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / la prestation suivante :

Commandé le / Reçu le

Nom du client :

Adresse du client : Date :
..... Signature :

Version 1.3 – mise à jour le 14/01/2026