

Conditions Générales de Vente (CGV) – Prestations de services

Version en vigueur au : 01.01.2026

Prestataire : Mylène CHEYNET

Statut : Micro-entreprise

SIRET : 822 453 213 000 24

Adresse professionnelle : Espace « Le Toi du Monde », 15 Route de Becon, 74350 Cruseilles

Contact : mylene.cheynet@gmail.com – 06 08 07 11 48

Site : www.neurosensoriel.com

Article 1 – Objet et champ d’application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) encadrent les modalités de réservation et de réalisation des prestations proposées par Mylène CHEYNET (ci-après « le Prestataire ») à toute personne physique agissant à des fins non professionnelles, à toutes structures publiques ou privées représentées par une personne physique ou morale, à toutes associations représentées par une personne physique (ci-après « le Client »).

Toute réservation implique l’acceptation sans réserve des présentes CGV.

Article 2 – Nature des prestations

Le Prestataire propose :

- des accompagnements individuels ou familiaux (parents) relevant de l’éducation neurosensorielle et motrice©, de guidance autour de la parentalité, de la relation d’aide

Les prestations ne constituent pas des actes médicaux, ne posent aucun diagnostic et ne se substituent pas à un suivi médical, psychiatrique ou psychologique.

Le Client demeure responsable de ses décisions et de son parcours de soin.

- Des ateliers et formations organisés par le prestataire ou sur demande de structures publiques ou privées ou associations (collectivités, centres sociaux, établissements scolaires, structure de petite enfance, IME...)

Article 3 – Public, mineurs et conditions particulières

3.1 Adultes

Les prestations sont accessibles aux adultes disposant de leur pleine capacité juridique.

3.2 Enfants et adolescents (mineurs)

Les séances pour enfants/adolescents sont réalisées avec l’accord des représentants légaux.

Le Prestataire demande la présence d’un représentant légal, notamment lors d’un premier rendez-vous, et impose de rester en salle d’attente ou à proximité du cabinet si la séance nécessite que la parent sorte de l’espace de traitement.

Les ateliers auprès de mineurs sont réalisés avec la présence du responsable du groupe.

3.3 Contre-indications / vigilance

Le Client s'engage à signaler toute information utile (suivi psychiatrique, troubles neurologiques, antécédents, traitement lourd, etc.).

Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou d'interrompre un accompagnement ou atelier ou formation si celui-ci n'entre pas dans son champ de compétence ou s'il estime que la situation relève prioritairement d'un autre professionnel (médecin, psychiatre, psychologue, etc.). Dans ce cas, les sommes versées pour la prestation non réalisée seront remboursées.

Article 4 – Modalités de réservation

Les réservations peuvent être effectuées :

- directement auprès du Prestataire (téléphone / email)

La réservation est considérée comme définitivement confirmée après envoi du mail de confirmation suivant la prise de rdv.

Pour les ateliers, formations et conférences, la signature du devis vaut pour réservation et engagement de la prestation.

Article 5 – Tarifs et modalités de paiement

5.1 Tarifs

Les tarifs des prestations sont indiqués en euros.

TVA non applicable, conformément à l'article 293 B du Code général des impôts.

Les prix applicables sont ceux affichés au moment de la réservation.

Toute prestation réservée implique une obligation de paiement.

Sauf accord exceptionnel écrit, les séances sont payables au plus tard le jour du rdv.

Les ateliers, formations ou conférences sont payables au plus tard le dernier jour de l'intervention et 10 jours après la réception de la facture.

5.2 Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés sont les espèces, le chèque ou le virement bancaire.

Article 6 – Retard

Tout retard du Client ne prolonge pas la durée de la prestation : la prestation se termine à l'heure prévue afin de respecter les rendez-vous suivants.

Au-delà de 20 minutes sans information préalable, la séance peut être considérée comme annulée et due (voir article 7).

Article 7 – Annulation, report, non-présentation et remboursement

Le créneau réservé étant exclusivement dédié au Client et ne pouvant être réattribué à court terme, les conditions suivantes s'appliquent.

Hors cas où un remboursement est légalement requis, les sommes versées donnent lieu prioritairement à un report de la prestation, selon les conditions ci-après.

7.1 Annulation ou report dans les délais

Pour les séances individuelles, toute demande d'annulation ou de report effectuée au minimum trois (3) jours hors week-end et jours fériés avant la date de la séance :

- donne lieu prioritairement à un report sans frais, dans la limite des disponibilités existantes du planning, sans engagement de délai de la part du Prestataire, le client s'engage à se rendre disponible sur les créneaux proposés par le prestataire.
- le remboursement n'étant accordé qu'à titre exceptionnel, uniquement dans les cas prévus par la loi ou par les présentes CGV, et dans les conditions précisées à l'article 7.6.

Pour les prestations de type ateliers, formations ou conférences, l'annulation n'est possible qu'en cas de force majeure justifiée par écrit (en lien par exemple avec l'incapacité d'usage du lieu de formation).

Une fois le devis signé, le client bénéficie du droit de rétractation de 14 jours, au-delà, la prestation est validée avec des dates d'intervention et de mise à disposition de locaux. En cas d'interruption de la prestation à la demande du client, celle-ci est due totalement, sauf cas de force majeure ou replanification possible selon les propositions du prestataire.

7.2 Annulation ou report hors-délai

Toute annulation ou demande de report de séances effectuée moins de trois (3) jours (hors week-end et jours fériés) avant la séance entraîne :

- la séance due en intégralité,
- sans possibilité de remboursement.

Toute annulation d'ateliers, formations ou conférences effectuée après le délai de rétractation de 14 jours suivant la signature du devis est due.

7.3 Non-présentation (“no show”)

En cas d'absence au rendez-vous, à l'atelier, à la formation sans information préalable, la séance ou prestation est considérée comme réalisée et due, sans possibilité de remboursement ni de report.

7.4 Cas de force majeure

En cas de force majeure (événement imprévisible, irrésistible et extérieur), un report exceptionnel pourra être proposé sur justificatif écrit.

Un justificatif sera demandé.

Le remboursement n'intervient que si aucun report n'est possible, conformément aux dispositions légales applicables.

7.5 Annulation à l'initiative du Prestataire

En cas d'annulation exceptionnelle d'une séance à l'initiative du Prestataire (indisponibilité, maladie, empêchement, ou toute autre raison légitime), le Client sera informé dans les meilleurs délais.

Le Prestataire proposera en priorité un report de la séance, selon les disponibilités du planning.

Si aucun report n'est possible ou si le Client ne souhaite pas reporter la séance, les sommes versées seront remboursées conformément aux modalités prévues à l'article 7.6.

7.6 Modalités de remboursement

Lorsqu'un remboursement est applicable au titre des présentes CGV :

- celui-ci est effectué exclusivement par virement bancaire SEPA, sur la base des coordonnées bancaires communiquées par le Client,
- et dans un délai maximum de 14 jours à compter de la validation de la demande.

Les éventuels frais bancaires liés à des virements hors zone SEPA restent à la charge du Client.

Les frais de transaction facturés par les plateformes de paiement, lorsqu'ils ne sont pas reversés au Prestataire, restent le cas échéant à la charge du Client.

Seuls les montants effectivement perçus par le Prestataire peuvent être restitués.

Article 8 – Droit de rétractation

Conformément au Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation lorsqu'un devis est proposé pour une prestation.

Exception importante : lorsque le Client réserve une séance à une date antérieure à l'expiration de ce délai et demande l'exécution de la prestation avant la fin des 14 jours, il reconnaît renoncer expressément à son droit de rétractation dès lors que la prestation est pleinement exécutée, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation.

Article 9 – Responsabilité et obligation de moyens

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Le Prestataire ne garantit aucun résultat, celui-ci dépendant notamment de la situation du Client, de son engagement et de facteurs externes.

Article 10 – Données personnelles

Le Prestataire collecte et traite des données personnelles nécessaires à la gestion des rendez-vous, de la relation client et de la facturation.

Les modalités sont détaillées dans la Politique de confidentialité (RGPD) disponible sur le site.

Article 11 – Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige, après démarche préalable écrite restée infructueuse auprès du Prestataire.

Médiateur désigné :

CNPM MÉDIATION CONSOMMATION

SAS au capital de 10 000 €

Immeuble L'Horizon – Esplanade de France

3 rue J. Constant Milleret

42000 Saint-Étienne

Site internet : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu>

La saisine du médiateur s'effectue selon les modalités indiquées sur le site internet du médiateur.

Article 12 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

À défaut d'accord amiable et après médiation le cas échéant, le litige relèvera des juridictions compétentes.