

# Conditions générales de vente et d'utilisation ZenDez-Vous

## Préambule

La vocation première de « ZenDez-Vous » est de proposer l'accès à toutes les personnes ayant des besoins en bien-être et développement personnel. Toutes pratiques liées à la santé physique et morale, dont le bien-être fait partie intégrante, sont soumises à une réglementation stricte. L'engagement de ZenDez-Vous et des praticiens vise la sécurité, l'amélioration du bien-être et le développement personnel du client.

Nos ventes sont soumises aux présentes conditions de vente qui prévalent sur toutes les autres. Elles ont pour objet d'informer tout éventuel acheteur sur la teneur de ses engagements. Le simple fait de cliquer sur une icône lui permettant de confirmer sa commande en deux clics (pour le consommateur via le service de coaching), vaudra consentement irrévocable et définitif sur toutes les dispositions des présentes conditions générales de vente.

## ARTICLE 1 : Objet

Les présentes conditions générales de vente en ligne ont pour objet de régir les relations contractuelles de ZenDez-Vous avec ses clients définis et ceci dans le cadre de la fourniture de prestations de services à distance.

Toute commande emporte l'adhésion, sans réserve, à nos conditions générales de vente en ligne. La vente à distance aura lieu dès l'échange des consentements des parties qui se concrétisera par l'acceptation par le client de la commande via un double clic pour la réservation du service de coaching.

ZenDez-Vous se réserve le droit de pouvoir modifier ses conditions générales de vente en ligne à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande validée par l'acheteur.

## ARTICLE 2 : Définitions

La société est définie comme le prestataire, titulaire du site « ZenDez-Vous.fr » et fournisseur de la prestation.

L'utilisateur du site « ZenDez-Vous.fr » et la personne qui passe commande sont définis comme le client ou l'utilisateur si ce terme est utilisé.

L'utilisateur du site « ZenDez-Vous.fr » et la personne qui s'abonne à nos prestations en étant référencée sur le site sont définis comme le praticien ou l'utilisateur si ce terme est utilisé.

La prestation de services consiste en la fourniture d'une prestation de coaching en bien-être, de réservation en ligne auprès de praticiens en bien-être abonnés à ZenDez-Vous et de formation à distance en bien-être et en développement personnel.

### ARTICLE 3 : caractéristiques des services proposés

Les services offerts par ZenDez-Vous sont constitués de trois principaux :

- Mise en relation de praticiens et de clients de ces praticiens grâce à une prise de rendez-vous en ligne
- Réalisation d'un coaching à distance par des coachs de vie ou des coachs professionnel sur le développement personnel et le bien-être à travers un protocole de questions posées au client afin que le coach de vie propose un programme de solutions adaptées au besoin du client qui peut inclure l'intervention de praticiens en bien-être et en développement personnel
- Formation professionnelle continue sur les pratiques de bien-être et de développement personnel

### ARTICLE 4 : inscription

#### 4.1 Obligation d'information

L'Utilisateur reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour s'inscrire en toute connaissance de cause.

#### 4.2 Durée

L'inscription au Service est valable pour une durée indéterminée, l'utilisateur pouvant mettre fin à l'utilisation du Site quand il le souhaite. Les Parties sont liées par les présentes à compter du jour de leur acceptation par l'utilisateur, lors de la création de son compte.

#### 4.3 Inscription

Afin de pouvoir créer un compte, l'utilisateur doit avoir la capacité de contracter (majeur, capable). Il reconnaît s'inscrire en son nom et pour son compte personnel.

L'inscription au Service est réalisée directement par l'Utilisateur. Lors de la création de compte, ce dernier doit renseigner les informations suivantes :

- Numéro de téléphone portable ;
- Prénom ;
- Nom ;
- Adresse e-mail ;

- Mot de passe.

L'Utilisateur certifie que les informations le concernant sont exactes et s'engage à les maintenir à jour via son compte. Il valide les présentes CGV et CGU. Les informations demandées sont obligatoires et permettent au Prestataire de disposer de toutes les informations sur l'identité de son client.

Le compte ne peut être utilisé que par l'Utilisateur inscrit. L'accès au compte se fait par le biais d'identifiants et mots de passe qui sont strictement personnels et confidentiels. L'Utilisateur s'engage à les garder secrets et à ne pas les divulguer.

~~Lors de la première utilisation, un code sera transmis à l'Utilisateur par SMS. Ce code permettra de valider la création du compte de l'Utilisateur.~~

En cas de perte ou de vol de l'identifiant ou mot de passe l'Utilisateur doit en avertir ZenDez-Vous sans délais.

#### 4.4 Fonctionnalité de paiement en ligne

ZenDez-Vous permet de payer la prestation directement en ligne grâce au service de coaching ZenDez-Vous. Celle-ci est réalisée grâce au service proposé par Stripe, en sa qualité de sous-traitant (tel que défini dans le RGPD, ci-après « Sous-traitant ») de ZenDez-Vous. En cas de paiement en ligne par l'Utilisateur, celui-ci doit communiquer ses coordonnées bancaires, qui seront traitées par ZenDez-Vous et Stripe, aux seules fins de gestion du paiement de la prestation de coaching réservée.

En contrepartie de l'utilisation du service de paiement en ligne, ZenDez-Vous pourra prélever au Client, des frais supplémentaires de service (les « Frais de Service ») composés de frais fixes de 0,18 € (dix-huit centimes d'euros) par transaction auxquels s'ajoutent des frais variables s'élevant à 1,58 % du montant TTC (toutes taxes comprises) de la prestation.

En cas de réservation d'un créneau par le client auprès d'un Praticien ZenDez-Vous sur le site ZenDez-Vous.fr, le client s'engage à être présent pour la consultation qu'il a réservée. A défaut et en cas d'annulation de son rendez-vous 48 heures avant, le praticien aura la possibilité de prélever une empreinte bancaire au client du fait d'une annulation tardive. Cette empreinte bancaire est d'un montant de 20€, dont 10€ seront reversés par le Praticien à ZenDez-Vous pour les frais de service d'annulation.

Ainsi, le prix payé par le Client se décompose comme suit :

- Prix de la prestation ;
- Frais de Service éventuels ;
- Frais d'annulation tardive ou de non-venue éventuels.

## ARTICLE 5 : obligations de l'utilisateur

### 5.1 Utilisation du Service

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service à d'autres fins que celles précisées au sein des présentes CGV/CGU, et en particulier à ne pas l'utiliser à des fins professionnelles ou commerciales.

Le Service offre un moteur de recherche permettant de trouver les praticiens en bien-être par type de pratiques ou par type de besoins et par zone géographique.

Une fois le praticien sélectionné, le Client choisit une prestation, puis un créneau de réservation pour la prestation sélectionnée.

Lors de la réservation de la prestation de coaching ZenDez-Vous, le paiement de la Prestation se fera en ligne, conformément aux Conditions Générales de Prestation de Service mises à disposition par le Prestataire. Le paiement ne sera débité qu'à l'issue de la prestation, ou en cas de non-présentation ou d'annulation au-delà du délai d'annulation tel que défini par le Prestataire, excepté en cas de prépaiement.

Si le paiement en ligne n'est pas possible ou souhaité par le praticien, le règlement a lieu directement auprès du Prestataire le jour de la réalisation de la Prestation.

En cas d'empêchement du Client de se présenter au rendez-vous, il est possible d'annuler la réservation, dans les conditions prévues ci-dessous.

### 5.2 Annulation

En sus des autres droits prévus par la loi, le Client peut, dans certaines circonstances, annuler la réservation de sa Prestation dans les conditions décrites ci-après.

- En cas d'annulation avant le délai maximum d'annulation de 48 heures, le Client bénéficiera du remboursement du montant correspondant via le mode de paiement initial (montant de la Prestation et Frais de Service le cas échéant).
- En cas d'annulation tardive (postérieure au délai d'annulation de 48 heures) ou de non-présentation au rendez-vous, le Client sera remboursé du montant de la Prestation à concurrence (i) des frais d'annulation tardive d'un montant de 20€, et (ii) des Frais de Service le cas échéant.

Les annulations doivent être effectuées via l'Application ou directement auprès du Prestataire.

**ATTENTION, LORSQUE LA PRESTATION EST RESERVEE AU-DELA DU DELAI D'ANNULATION TARDIVE de 48 HEURES, LE CLIENT RECONNAÎT ÊTRE INFORME QUE TOUTE ANNULATION POURRA ENGENDRER DES FRAIS D'ANNULATION TARDIVE CORRESPONDANTS. ZENDEZ-VOUS ATTIRERA NEANMOINS SON ATTENTION SUR CE**

POINT AVANT DE FINALISER LA RESERVATION AFIN QUE LE CLIENT DÉCIDE S'IL EST PRÊT OU NON À CONCLURE LE CONTRAT SUR CETTE BASE.

### 5.3 Règlement de la prestation

Le Service n'est qu'un moyen de mise en relation entre les Utilisateurs. Ni ZenDez-Vous, ni ses Sous- traitants n'interviennent dans la relation contractuelle entre le Client et le praticien.

Le prix de la Prestation est donc fixé par le praticien. Le prix de la Prestation doit être payé par le Client :

- Soit au jour de la réalisation de la prestation, directement chez le praticien ;
- Soit lors de la réservation si le prépaiement en ligne est possible, de manière totale ou partielle (notamment en cas de téléconsultation)

Dans ce deuxième cas, le règlement se fait par carte bancaire selon les conditions définies par le Prestataire au moment de la validation du rendez-vous. Le paiement est sécurisé et les Conditions de Service de Stripe s'appliquent lors de l'utilisation de ce mode de paiement.

La responsabilité de ZenDez-Vous ne peut être engagée en cas de problème lors du paiement, qu'il ait lieu en ligne ou directement auprès du praticien.

La facture sera disponible auprès du praticien.

Excepté en cas d'utilisation du service de prépaiement si celui-ci est mis à disposition par le praticien notamment en cas de téléconsultation, le Client reconnaît qu'aucune prestation n'est débitée avant l'heure prévisionnelle de fin de rendez-vous, y compris en cas d'annulation tardive.

En application de l'article L. 121-20 du Code de la consommation, le droit de rétractation dans le délai de 14 jours disparaît dès lors que la prestation de service est réputée avoir eu lieu, c'est-à-dire soit i) après la réalisation effective de la prestation, ii) en cas de non-présentation au rendez- vous, ou iii) en cas d'annulation tardive.

En cas d'annulation tardive ou de non-venue, le praticien a la faculté d'appliquer des frais additionnels, qui seront facturés au Client de la manière suivante :

- En cas de prépaiement (classique ou partiel), ces frais seront déduits du remboursement de la Prestation ;
- En cas de paiement classique, ces frais seront prélevés sur le moyen de paiement renseigné lors de la réservation de la Prestation.

Toute condition d'annulation ou de modification de la commande autre que celles prévues au présent Article 5 sera soumise aux Conditions Générales de Prestation de Service du praticien.

#### 5.4 Responsabilité pendant les prestations de service

Le Client s'engage à honorer son engagement de se présenter au rendez-vous, et reconnaît que dans le cas contraire, des frais pourront lui être facturés. En cas d'absence au rendez-vous, le Client ne sera pas remboursé des frais déjà réglés.

Le Client est seul responsable de son comportement pendant la réalisation de la Prestation de service. Il lui revient d'être présent lui-même et ponctuel au rendez-vous fixé avec le praticien.

En tant qu'intermédiaire de mise en relation entre les Clients et le Prestataire, ZenDez-Vous ne saurait être tenu responsable de tout fait ou événement ayant lieu au cours de la réalisation de la prestation.

#### ARTICLE 6 : modes de prise de commande

Le client qui commande en ligne un coaching à distance valide sa commande après au moins deux clics lui permettant de vérifier sa commande et d'y consentir. Il doit cocher la case confirmant qu'il a bien lu les CGU/CGV présentes. A l'expiration du délai légal de rétractation pour les achats à distance, le client pourra bénéficier de sa prestation de coaching. Durant le délai de 14 jours calendaires, le client peut utiliser le formulaire mis à disposition en annexe 1 du présent document.

Le praticien qui commande en ligne une prestation d'abonnement aux services de ZenDez-Vous valide sa commande après au moins deux clics lui permettant de vérifier sa commande et d'y consentir. Il doit cocher la case confirmant qu'il a bien lu les CGU/CGV présentes. Le praticien n'étant pas un consommateur au sens de la loi française, il ne peut invoquer le droit de rétractation qui ne s'applique qu'à l'égard du consommateur.

#### ARTICLE 7 : clause de réserve de propriété

En application de la loi n° 80-335 du 12 mai 1980, il est expressément précisé que l'acheteur ne pourra disposer des services qu'après paiement du prix, le redressement ou la liquidation judiciaire de l'acheteur ne pouvant modifier cette clause. A défaut de paiement du prix, le client ne pourra pas accéder à sa prestation et ne pourra donc pas accéder au contenu choisi.

Les documents graphiques, processus informatiques et créations quelconques restent la propriété de ZenDez-Vous sauf dispositions contraires clairement explicitées pour chaque produit concerné ; ils ne pourront être utilisés à d'autres fins que celles prévues par notre offre, devis, factures ou manuels d'utilisation, ni reproduits de quelque manière et sur quelque support que ce soit présent et à venir, sauf stipulations contraires expresses.

## ARTICLE 8 : garantie

Tous les services fournis par ZenDez-Vous bénéficient de la garantie légale prévue dans les articles 1641 et suivants du Code Civil.

Le vendeur, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que d'une obligation de moyens ;

- sa responsabilité ne pourra donc pas être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture de service, ou autres problèmes involontaires
- sa responsabilité ne pourra donc pas non plus être engagée en cas de mauvaise pratique du praticien contraire à la charte de déontologie qu'il a signée avant de s'inscrire sur le site zendez-vous.fr

## ARTICLE 9 : Force majeure

Aucune des parties ne pourra engager la responsabilité de l'autre si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit, ou d'une cause extérieure tels que notamment : catastrophes naturelles, grèves, conflits sociaux, dégâts des eaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau électrique ou de télécommunication.

Si le cas de force majeure a une durée supérieure à un (1) mois, les présentes conditions générales de vente pourront être résiliées par la partie lésée et les parties seront libérées de leurs obligations respectives.

## ARTICLE 10 : Droit d'usage et d'utilisation

ZenDez-Vous ne concède qu'un simple droit d'usage en ce qui concerne les contenus de formation. Dans ce cas, le contrat passé entre les parties est un contrat de prestations de services dont la caractéristique principale est, en l'espèce, l'accès pendant une durée déterminée à un ou plusieurs contenus de formation. Les codes de connexion qui sont fournis par la société sont strictement confidentiels et personnels. Si une utilisation illicite de ces codes s'avère, la société se réserve le droit de supprimer, sans préavis, les droits d'accès incriminés et aucun remboursement ne pourra être réclamé.

Lorsque l'accès au site est limité à la prise de rendez-vous en ligne, les données du logiciel de prise de rendez-vous et tout autre composant du site internet demeurent la propriété pleine et entière de ZenDez-Vous.

## ARTICLE 11 : Clause résolutoire

En cas d'inobservation d'une de ces obligations par le client ou le praticien, la société peut résilier unilatéralement le contrat. Ceci, sans préjudice de tous dommages et intérêts que le vendeur pourra faire valoir à l'égard de l'acheteur.

## ARTICLE 12 : Propriété intellectuelle

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur le site ZenDez-Vous.fr sont réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et ce pour le monde entier. A ce titre, conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule est autorisée l'utilisation pour un usage privé, sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du Code de la Propriété

Intellectuelle. Toute reproduction, totale ou partielle du site self-dev.com, est strictement interdite.

Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores, sauf dispositions contraires expresses. Tout lien simple ou hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit exprès de ZenDez-Vous.

### ARTICLE 13 Informatique et Libertés

Conformément aux dispositions de la loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et portant réforme de la loi dite « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, aucune information personnelle n'est collectée ou cédée à votre insu. De plus, aucune information personnelle n'est utilisée à des fins non prévues par l'utilisateur ou étrangères à celui-ci.

L'utilisateur est notamment informé que, en application de l'article 32 de la loi du 6 août 2004, les réponses données aux formulaires présents sur le site « ZenDez-Vous.fr » pourront être utilisées par ZenDez-Vous uniquement à des fins en lien avec l'activité professionnelle de ZenDez-Vous et qu'il dispose d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant (article 39 et article 40 de la même loi).

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le client peut exercer un droit d'opposition, d'interrogation, d'accès, de suppression et de rectification aux données personnelles le concernant auprès du DPD, Jérôme GABY président de ZenDez-Vous à l'adresse mail suivante : [contact@zendez-vous.fr](mailto:contact@zendez-vous.fr)

Les données personnelles sont destinées à être collectées en vue de l'envoi des documents contractuels liant ZenDez-Vous au client, et de son inscription aux prestations proposées par ZenDez-Vous. Les données sont envoyées aux collaborateurs ou aux gérants de ZenDez-Vous et ne sont transférées à aucune autre entité juridique. Le client peut adresser une réclamation auprès de la CNIL sur son site internet de plainte en ligne : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

### ARTICLE 14 : Délimitation géographique

La présente offre peut prendre effet sur le territoire de la France Métropolitaine, DOM-COM.

### ARTICLE 15 : Informations sur l'offrant

Le site « ZenDez-Vous.fr » est une publication de la société ZenDez-Vous, SAS au capital de 2000€, SIRET n° 947 522 173

Pour toute information ou question, vous pouvez nous contacter :  
par mail à l'adresse suivante : [contact@zendez-vous.fr](mailto:contact@zendez-vous.fr)

par courrier à l'adresse postale suivante : ZenDez-Vous, 22 rue de la salamandre, 31150 Bruguières

par téléphone au n° suivant : 06 47 20 22 27

#### ARTICLE 16 : Attribution de compétence

De convention expresse, les parties conviennent, en application de l'article 48 du Nouveau Code de Procédure Civile, que tout litige relatif au présent contrat sera de la compétence des tribunaux de Toulouse (Haute-Garonne, France) et cela même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## ANNEXE 1 Formulaire de rétractation

*Madame, Monsieur,*

*Le (date), je vous ai passé une commande de prestation de coaching en bien-être par Internet.*

*Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, je vous informe que je souhaite exercer mon droit de rétractation concernant cette commande de prestation de coaching.*

*Je vous prie de bien vouloir me rembourser la somme de (...) euros que je vous ai réglée par (carte bancaire, etc.).*

*Vous en remerciant, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.*

*(Signature)*