CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le Souffle de l’Aura — prestations de communication animale et soins énergétiques

Article 1 — Identité du professionnel

Les présentes Conditions générales de vente sont proposées par :
CARRILLO OLIVER Laura — ENTREPRENEURE INDIVIDUELLE
Nom commercial : Le Souffle de l’Aura
830 montée de Peychagnard, 38350, Susville
[SIREN]
contact@lesouffledelaura.com
Ci-après désigné « Le Souffle de l’Aura ».

Article 2 — Objet et champ d’application

Les présentes CGV définissent les conditions dans lesquelles Le Souffle de l’Aura propose ses prestations de communication animale, de recherche d’animaux perdus, de soins énergétiques et de passage d’âme.
Elles s’appliquent aux clients particuliers ainsi qu’aux clients professionnels, sous réserve des dispositions spécifiques prévues pour ces derniers.
Les CGV sont communiquées au client avant la conclusion du contrat. La réservation d’une prestation implique leur acceptation.
Pour les consommateurs, les dispositions impératives du droit de la consommation prévalent sur toute clause contraire.
Les présentes CGV ont vocation à s’appliquer à l’ensemble des clients, quelle que soit leur résidence ou leur pays d’établissement, pour les prestations réalisées à distance depuis la France. Elles peuvent être mises à disposition en plusieurs langues. Les traductions ont pour objet de permettre au client de comprendre les conditions applicables à la prestation, sans modifier la nature du contrat ni les droits dont il bénéficie en vertu des dispositions légales impératives applicables.

Article 3 — Nature et limites des prestations

Les prestations proposées s’inscrivent dans une démarche de bien-être et d’accompagnement. Elles ne constituent ni des actes médicaux, ni des actes vétérinaires, ni des actes de psychothérapie.
Elles ne remplacent en aucun cas un diagnostic, un traitement ou un suivi assuré par un professionnel de santé ou un vétérinaire.
La communication animale est proposée comme une pratique de communication intuitive et énergétique, réalisée à distance. Aucun résultat déterminé ne peut être garanti.
La recherche d’un animal perdu constitue une prestation d’accompagnement visant à tenter d’obtenir des indications utiles à sa localisation. Elle ne garantit ni la localisation ni la récupération de l’animal. Le client reste responsable des recherches concrètes entreprises et des décisions prises.
Le passage d’âme concerne exclusivement les animaux décédés. Il ne constitue pas une prestation d’accompagnement de fin de vie.
Les soins énergétiques ne permettent pas de garantir une amélioration particulière de l’état physique ou émotionnel du bénéficiaire.

Article 4 — Prestations et tarifs

Les prestations proposées par Le Souffle de l’Aura ainsi que leurs tarifs et durées indicatives sont présentés sur la grille tarifaire accessible sur le site internet.
Les prix destinés aux particuliers sont exprimés en euros et correspondent au montant total à payer pour la prestation, toutes taxes comprises (TTC) lorsque la TVA est applicable.
Lorsque Le Souffle de l’Aura bénéficie de la franchise en base de TVA, aucune TVA n’est facturée. La facture comporte alors la mention légale applicable au régime fiscal du professionnel.
Le régime de TVA applicable ne modifie pas, à lui seul, le tarif annoncé aux particuliers.
Pour les clients professionnels, notamment lorsque la prestation est réalisée à l’international, les modalités de facturation et le traitement de la TVA peuvent différer selon la situation du client et les règles fiscales applicables. Le montant à facturer est confirmé avant la conclusion du contrat.
Le prix applicable à une réservation est communiqué au client avant son engagement. Aucun supplément ne peut être facturé sans information préalable et accord du client.

Article 5 — Prise de contact et réservation

Les demandes de prestations sont effectuées par les moyens de contact indiqués sur le site internet.
Un échange préalable peut être nécessaire afin de comprendre la demande, de vérifier qu’elle correspond aux prestations proposées et de déterminer les modalités de réalisation.
Pour une prestation concernant un animal, le demandeur doit être directement lié à l’animal ou justifier d’un lien légitime avec celui-ci. Pour un soin énergétique destiné à une personne, la demande doit être formulée par la personne concernée ou avec son accord.
La réservation est soumise à l’accord du professionnel sur la prestation et le créneau demandé.
Sauf accord différent expressément communiqué au client, le créneau est provisoirement réservé pendant 24 heures à compter de l’envoi des instructions de

paiement. La réservation devient ferme à réception du paiement.
À défaut de paiement dans ce délai, Le Souffle de l'Aura peut annuler la réservation provisoire et libérer le créneau, sans obligation de maintenir la disponibilité initialement proposée. Le client en est informé par le moyen de contact utilisé lors de la réservation.
Pour une demande urgente, notamment lorsqu'un animal est perdu, un délai de paiement plus court peut être fixé et communiqué expressément au client en fonction de l'urgence et du créneau disponible. La prestation ne commence qu'après réception du paiement, sauf accord exprès différent du professionnel.
Une demande de rendez-vous ou l'envoi d'instructions de paiement ne garantit donc pas, à lui seul, la réservation définitive du créneau.

Article 6 — Paiement et facturation

Le paiement est demandé avant la réalisation de la prestation.
Les moyens de paiement effectivement proposés sont communiqués au client au moment de la réservation.
Selon le moyen utilisé, le délai de réception des fonds peut varier.
Le client est invité à tenir compte de ces délais, particulièrement lorsqu'il demande une intervention urgente.
Le rendez-vous n'est confirmé définitivement qu'après réception du paiement, conformément à l'article 5.
Une facture est établie et remise au client conformément aux obligations légales applicables.
Pour les clients professionnels, les conditions de paiement et les mentions de facturation spécifiques sont précisées à l'article 11.

Article 7 — Réalisation des prestations

Les prestations sont réalisées à distance, selon les modalités communiquées au client lors de la réservation.
Lorsque la prestation prévoit un échange préalable, un compte rendu ou un échange de suivi, ces éléments sont fournis selon les modalités convenues.
Pour une recherche d'animal perdu, le temps consacré à la recherche active et les modalités de disponibilité du professionnel sont précisés lors de la réservation lorsque cela est nécessaire.
Le client s'engage à transmettre des informations exactes et utiles à la réalisation de la prestation.
Le Souffle de l'Aura peut refuser ou interrompre une prestation si les conditions nécessaires à sa réalisation ne sont pas réunies, si la demande sort du champ des prestations proposées ou si la poursuite de l'échange devient inappropriée.
En cas d'impossibilité de réaliser la prestation imputable au professionnel, les sommes versées au titre de la prestation non réalisée sont remboursées, sauf si le client accepte expressément un report.

Article 8 — Annulation et report

Le client peut demander l'annulation ou le report d'un rendez-vous en contactant Le Souffle de l'Aura par écrit, dès que possible.
En cas de demande de report, une nouvelle date est convenue en fonction des disponibilités du professionnel.
En dehors de l'exercice du droit légal de rétractation et des autres droits impératifs du consommateur, toute annulation intervenant moins de 48 heures avant le rendez-vous peut donner lieu à une indemnisation raisonnable du professionnel si les conditions applicables ont été communiquées au client avant la réservation et si le montant réclamé est légalement justifié et proportionné au préjudice subi.
Cette disposition ne permet pas de faire obstacle au droit légal de rétractation du consommateur lorsqu'il est applicable.
Lorsqu'un rendez-vous provisoire est annulé faute de paiement dans le délai fixé à l'article 5, aucune prestation n'a commencé et aucun paiement n'est dû au titre de ce créneau non confirmé.
En cas d'annulation par Le Souffle de l'Aura, les sommes perçues pour la prestation non réalisée sont remboursées, sauf accord exprès du client pour un report.
Les situations exceptionnelles peuvent être examinées au cas par cas.

Article 9 — Droit de rétractation

Lorsqu'un contrat est conclu à distance ou hors établissement avec un consommateur, celui-ci bénéficie en principe d'un délai légal de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de services, sous réserve des exceptions prévues par la loi.
Le consommateur peut exercer ce droit sans avoir à justifier sa décision, en adressant au professionnel une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. Il peut également utiliser le formulaire type annexé aux présentes CGV.
Demande de commencement anticipé de la prestation
Si le consommateur souhaite que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse.
S'il exerce ensuite son droit de rétractation après le commencement de la prestation, il peut être tenu de payer un montant proportionnel au service déjà fourni, dans les conditions prévues par la loi et sous réserve que les obligations d'information et de recueil de la demande expresse aient été respectées.
Lorsque la prestation a été entièrement exécutée avant la fin du délai de rétractation, le droit de rétractation ne prend fin que si le consommateur a préalablement demandé expressément le commencement anticipé de la prestation et reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation après son exécution complète.
Le simple paiement ou la confirmation du rendez-vous ne vaut pas demande expresse de commencement anticipé ni renoncement au droit de rétractation.

Les modalités de rétractation sont également communiquées au client au moment de la conclusion du contrat.

Article 10 — Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation peut être adressée par écrit à :
E-mail : contact@lesouffledelaura.com
Le Souffle de l'Aura s'efforcera de rechercher une solution amiable.
Le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation désigné par Le Souffle de l'Aura, sous réserve que le litige entre dans le champ de compétence de ce médiateur. Pour les litiges transfrontaliers au sein de l'Union européenne, le consommateur peut également se renseigner auprès du Centre Européen des Consommateurs France afin de connaître les possibilités d'assistance disponibles.
Coordonnées du médiateur :

- **Nom :** [À COMPLÉTER APRÈS ADHÉSION]
- **Adresse postale :** [À COMPLÉTER]
- **Site internet :** [À COMPLÉTER]

Le médiateur choisi doit être effectivement désigné par le professionnel et référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Article 11 — Clients professionnels et prestations internationales

Lorsqu'une prestation est commandée par un professionnel agissant dans le cadre de son activité, celui-ci doit communiquer les informations nécessaires à l'établissement de la facture, notamment sa dénomination, son adresse professionnelle et, le cas échéant, son numéro de TVA intracommunautaire.
Pour une prestation B2B relevant de la règle générale de territorialité de la TVA, fournie à un professionnel assujetti établi dans un autre État membre de l'Union européenne, la facture est en principe établie sans TVA française, avec la mention « Autoliquidation », lorsque les conditions légales sont réunies.
Le professionnel client est alors responsable de l'autoliquidation de la TVA dans son État d'établissement, conformément aux règles qui lui sont applicables.
Le Souffle de l'Aura effectue les démarches fiscales requises pour ce type d'opération, notamment l'obtention d'un numéro de TVA intracommunautaire lorsque nécessaire et les déclarations applicables.
Pour les clients professionnels établis hors de l'Union européenne, ou lorsque la prestation relève d'une règle particulière de territorialité, le traitement de la TVA est déterminé selon les règles fiscales applicables à l'opération concernée.
Le seul fait qu'un client soit établi à l'étranger ne suffit pas à déterminer le traitement fiscal de la prestation.
Les tarifs annoncés aux particuliers ne constituent pas nécessairement le montant de facturation applicable à une opération B2B internationale. Le traitement fiscal et le montant à facturer sont confirmés au client professionnel avant la conclusion du contrat.

Article 12 — Responsabilité

Le Souffle de l'Aura s'engage à réaliser les prestations avec sérieux et diligence, dans le cadre d'une obligation de moyens.
Les pratiques proposées ne permettent pas de garantir un résultat déterminé.
Le client reste responsable des décisions qu'il prend à la suite d'une prestation. En matière de santé humaine ou animale, il lui appartient de consulter un professionnel de santé ou un vétérinaire lorsque cela est nécessaire.
Aucune disposition des présentes CGV ne saurait exclure ou limiter une responsabilité lorsque la loi interdit une telle exclusion ou limitation.

Article 13 — Données personnelles

Les données personnelles communiquées dans le cadre d'une demande ou d'une réservation sont traitées conformément à la Politique de confidentialité accessible sur le site internet.
Cette politique précise notamment les finalités du traitement, les durées de conservation, les destinataires des données et les droits des personnes concernées.
Elle est distincte des présentes CGV.

Article 14 — Propriété intellectuelle

Les textes, documents, contenus et supports créés ou publiés par Le Souffle de l'Aura restent protégés par les règles de propriété intellectuelle.
Ils ne peuvent être reproduits, diffusés ou exploités à des fins commerciales sans autorisation préalable, sauf disposition légale contraire.

Article 15 — Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables dans les situations internationales.
En cas de différend, les parties sont invitées à rechercher une solution amiable.
À défaut de résolution amiable, le litige est soumis aux règles de compétence juridictionnelle applicables.
Lorsque le client est un consommateur résidant à l'étranger et que les dispositions légales applicables le prévoient, le choix du droit français ne peut avoir pour effet de le priver de la protection que lui accordent les dispositions impératives de la loi qui serait applicable en l'absence de ce choix.