

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Article 1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles Sarah Munuku Lukau (ci-après « le Prestataire ») fournit des prestations de services à destination de consommateurs (ci-après « le Client »).

Elles s'appliquent à toutes les offres de services et à toutes les commandes passées par le Client auprès du Prestataire, à l'exclusion de tout autre document. Toute prise de rendez-vous et tout paiement par le Client impliquent son adhésion pleine et entière aux présentes CGV.

Article 2. Identification du Prestataire

Sarah Munuku Lukau - Jireh Consulting

Forme juridique : Entreprise individuelle - micro-entreprise

Adresse du siège social : 2 Allée Toussaint Louverture 91000 EVRY-COURCOURONNES

SIRET : 92306828200022

Numéro de TVA intracommunautaire (le cas échéant) : TVA non applicable – Art. 293B du CGI (micro-entreprise)

Représentation légale : Sarah Munuku Lukau

Téléphone : +33783511032

E-mail : contact@drlukau.com

URL du site internet (le cas échéant) : www.drlukau.com

Article 3. Services proposées

Description des services

Le Prestataire propose des prestations de services de consultation dermo-cosmétique pour la peau dont les caractéristiques essentielles sont présentées sur le site internet et les supports de communications.

Les prestations sont réalisées exclusivement **en visioconférence** via un outil de communication sécurisé.

Les conseils fournis ne constituent pas un acte médical et ne remplacent pas l'avis d'un dermatologue ou d'un professionnel de santé.

Limitations

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment l'offre de service sans pour autant porter atteinte aux commandes en cours.

Article 4. Processus de réservation

1. Prise de rendez-vous

La prise de rendez-vous se fait en ligne via la plateforme SimplyBook.

2. Choix du créneau

Le Client sélectionne le créneau horaire de la consultation directement sur le site via le calendrier en ligne.

3. Questionnaire pré-consultation

Après le choix du créneau, le Client remplit un questionnaire en ligne destiné à fournir les informations nécessaires pour préparer la consultation.

4. Paiement

Le Client procède ensuite au paiement en ligne sécurisé via Stripe (ou paiement échelonné via Alma si disponible).

La réservation n'est confirmée qu'après validation du paiement.

En cas de paiement non validé ou échoué, le créneau redevient immédiatement disponible.

5. Confirmation de la réservation

Une fois le paiement validé, le Client reçoit un email de confirmation incluant :

- La date et l'heure de la consultation
- Le lien de visioconférence, accessible via un navigateur web, quel que soit le fournisseur de messagerie du Client
- Les instructions éventuelles pour préparer la consultation

La commande est considérée comme ferme et définitive lorsque le Client a

- Accepté en ligne l'offre de prestation de service
- Payé intégralement sa réservation
- Pris connaissance et accepté les présentes CGV.

Modification ou annulation

Pour les conditions de modification ou d'annulation de rendez-vous, le Client est invité à se référer à l'**Article 6 – Annulation / Report / Non-présentation** des présentes CGV.

Article 5. Tarifs et conditions de paiement

Tarifs

Les tarifs sont exprimés en euros, TVA non applicable – Art. 293B du CGI (micro-entreprise).

Ils sont affichés sur le site internet. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, mais le prix appliqué sera celui en vigueur au moment de la commande validée.

Les éventuels rabais, remises ou ristournes accordés par le Prestataire seront indiqués sur le site et communiqués avant la validation de la commande, en fonction des offres promotionnelles ou conditions spécifiques applicables.

Paiement

Le paiement est exigible **intégralement au moment de la réservation**.

Il peut s'effectuer selon les modalités indiquées sur le site au moment du paiement.

Moyens de paiement acceptés :

- Stripe (carte bancaire)
- Alma (paiement en plusieurs fois, sous conditions)

En cas de paiement via Alma, le Client conclut un contrat distinct avec Alma et reste débiteur auprès d'Alma.

L'entreprise est payée intégralement par Alma dès le premier paiement.

En cas d'impayé, litige ou défaut de mensualités :

- La responsabilité incombe au Client vis-à-vis d'Alma
- Le Prestataire n'est pas concerné et n'intervient pas dans la gestion des relances ou contentieux

Toute question relative au paiement fractionné doit être adressée directement à Alma.

Article 6. Annulation / Report / Non-présentation

Le Client peut annuler ou reporter son rendez-vous jusqu'à **48 heures** avant la date prévue, en contactant le Prestataire par email (contact@drlukau.com) ou via la plateforme de réservation.

En cas d'annulation moins de 48 heures avant le rendez-vous, **aucun remboursement n'est possible**. Le rendez-vous pourra toutefois être reprogrammé à une autre date, sous réserve des disponibilités du Prestataire.

En cas de **non-présentation** ou d'annulation **moins de 24 heures** avant le rendez-vous, la prestation est considérée comme réalisée et **aucun remboursement ni report** n'est dû.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou reporter un rendez-vous en cas d'empêchement majeur. Dans ce cas, une nouvelle date sera proposée au Client, sans frais.

Article 7. Exécution des prestations

Modalités d'exécution

Les prestations de consultation sont réalisées à distance, par visioconférence, à la date et à l'heure choisies par le Client lors de la réservation.

La prestation est considérée comme réalisée dès lors que le Prestataire s'est connecté et a assuré la consultation à l'heure convenu, même si le Client rencontre des difficultés techniques (connexion internet insuffisante, absence de matériel, retard ou non-connexion).

Obligations du Prestataire

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Il mettra en oeuvre toutes les compétences professionnelles et ressources nécessaires pour réaliser la prestation conformément au descriptif fourni au Client.

Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Disposer d'une connexion internet fonctionnelle et d'un équipement compatible,
- Se présenter à l'heure convenue,
- Fournir des informations exactes via le questionnaire préalable nécessaires à la bonne réalisation de la prestation,
- Respecter les éventuelles consignes ou prérequis techniques communiqués.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impossibilité d'exécuter la prestation en raison d'un problème technique, d'absence de préparation ou d'informations erronées provenant du Client, ayant une incidence sur l'efficacité des conseils.

À l'issue de la prestation, un plan de routine personnalisée pourra être transmis par email ou déposé dans l'espace client (si applicable).

Les conseils fournis ne sont pas des actes médicaux et ne remplacent pas un avis dermatologique ou médical.

Article 8. Droit de rétractation

Principe

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation (France) ou réglementation équivalente dans votre pays, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif ni payer de pénalité.

Exceptions

Le Client reconnaît que, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation (ou équivalent local), le droit à la rétractation **ne s'applique pas** aux prestations de services réalisées à une date et une heure déterminées.

Toute réservation est donc **ferme et définitive** après paiement.

Article 9. Responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas :

- de mauvaise interprétation des recommandations,
- d'absence d'amélioration cutanée,
- d'intolérance ou réaction individuelle à un produit.

Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée par un cas de force majeure (grève, pandémie, catastrophe naturelle, etc.). Les obligations sont alors suspendues pendant la durée de l'événement.

Article 10. Propriété intellectuelle

Sauf dispositions contraires, le Prestataires reste le titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle sur les éléments (documents, recommandations ou routines personnalisées) fournis au Client dans le cadre de la prestation. Le Client dispose d'un droit d'utilisation strictement personnel et non cessible. Toute reproduction, diffusion ou revente sans autorisation préalable est interdite.

Article 11. Données personnelles et protection de la vie privée (RGPD)

Dans le cadre de la fourniture des services de consultation dermocosmétique, l'entreprise est amenée à collecter et traiter certaines données personnelles des Clients.

Identité du responsable du traitement :

Sarah Munuku Lukau – SIRET 92306828200022 – 2 Allée Toussaint Louverture 91000
EVRY-COURCOURONNES

L'adresse de contact pour toute demande relative aux données personnelles est :
contact@drlukau.com.

L'entreprise ne dispose pas d'un Délégué à la Protection des Données (DPO) car cela n'est pas obligatoire pour sa structure.

Le **responsable du traitement** est donc **Sarah Munuku Lukau**.

11.1 Finalité du traitement

Les données collectées sont utilisées pour :

- la prise de rendez-vous et la gestion du planning,
- l'exécution et le suivi des consultations,
- la facturation et la preuve de paiement,
- l'envoi éventuel de documents de suivi ou recommandations personnalisées,
- le respect des obligations légales et comptables.

11.2 Base légale du traitement

Les données personnelles sont traitées sur les bases juridiques suivantes :

- l'exécution du contrat (prise de rendez-vous, consultation),
- le consentement du Client (création de compte, communications),
- le respect d'obligations légales (facturation, conservation comptable).

11.3 Caractère obligatoire ou facultatif

Certaines données sont indispensables pour permettre la réalisation de la prestation (nom, prénom, email, moyens de paiement, informations nécessaires à l'analyse de peau).

En cas de refus de fourniture des données obligatoires, la prestation ne pourra pas être réalisée.

11.4 Destinataires des données

Les données collectées sont destinées strictement à :

- la responsable du traitement,
- les prestataires techniques nécessaires à la prestation :
 - plateforme de réservation (ex : Simplybook.me),
 - solution de paiement (Stripe / Alma).Ces prestataires agissent en qualité de sous-traitants et respectent le RGPD.

Aucune donnée n'est vendue ou transmise à des tiers non autorisés.

11.5 Durée de conservation

- données clients : conservées pendant **3 ans** après la dernière interaction commerciale,
- données de facturation : **10 ans** (obligation légale comptable),
- informations d'analyse de peau et recommandations : durée maximum **3 ans**, puis suppression.

11.6 Droits du client

Conformément aux articles 15 à 22 du RGPD, chaque Client dispose des droits suivants :

- droit d'accès,
- droit de rectification,
- droit d'effacement,
- droit d'opposition,
- droit à la limitation du traitement,
- droit à la portabilité des données.

Pour exercer ces droits, le Client peut écrire à : **contact@drlukau.com**.

11.7 Réclamation auprès de la CNIL

Si le Client estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL :
www.cnil.fr

11.8 Transfert hors Union européenne

Les données sont principalement hébergées au sein de l'Union Européenne.
En cas de transfert par un prestataire (ex : Stripe ou Simplybook) vers un pays hors UE, ces prestataires s'engagent à garantir un niveau de protection conforme au RGPD (clauses contractuelles types ou certification adéquate).

Article 12. Médiation et règlement des litiges

Réclamation

En cas de litige, le Client est invité à contacter le service client du Prestataire afin de rechercher une solution amiable.

Médiation (France)

Conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client peut, après tentative préalable de résolution amiable, recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution d'un litige.

Le médiateur compétent est :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

Adresse : 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris

Site : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Email : litiges@cm2c.net

Téléphone : 01 89 47 00 14

Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

A défaut de résolution amiable, tout litige sera soumis aux juridictions compétentes conformément à la législation applicable, sous réserve des dispositions légales d'ordre public.

Article 13. Dispositions finales

Si l'une des dispositions des présentes CGV devait être déclarée nulle, illégale ou inapplicable, pour quelque raison que ce soit, cette nullité n'affectera pas la validité des autres dispositions, qui resteront pleinement en vigueur.

La disposition annulée ou inapplicable sera remplacée par une disposition juridiquement valide se rapprochant le plus possible de l'intention initiale.