

Conditions Générales de Vente – Dolce e Serenita

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les prestations de massages bien-être, étirements musculaires, rituels détente, gommages et soins proposés par **Dolce e Serenita – Sandra Plisson**, auto-entrepreneuse, à domicile à Toulon et alentours.

Toute réservation implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

2. Nature des prestations

Les prestations proposées sont des **massages bien-être non thérapeutiques et non médicalisés**.

Elles n'ont aucune vocation thérapeutique, kinésithérapeutique, ostéopathique ou sexologique.

Aucun diagnostic ne sera effectué.

Toute demande à caractère déplacé ou non conforme entraînera l'arrêt immédiat de la séance, qui restera due intégralement, ainsi qu'un refus définitif de prestation.

3. Contre-indications et santé

3.1 Nature des prestations

Les massages et soins proposés par *Dolce e Serenita* sont strictement des **prestations de bien-être, non médicales et non thérapeutiques**.

Ils n'ont **aucune vocation médicale** et ne peuvent en aucun cas **remplacer la consultation d'un professionnel de santé** (médecin, kinésithérapeute, ostéopathe, psychologue, etc.).

3.2 Responsabilité du client

Le client s'engage à informer la praticienne de manière complète et sincère de tout élément pouvant avoir un impact sur la prestation, notamment :

- pathologies ou troubles de santé,
- blessures, opérations récentes, allergies, ou traitement en cours,
- grossesse ou contre-indications particulières.

Le client reconnaît que le **massage bien-être ne constitue pas un acte médical** et assume l'entière responsabilité de sa participation à la prestation.

3.3 Droit de refus pour raisons de santé

Dolce e Serenita se réserve le droit de **refuser ou d'interrompre la prestation** si elle estime que la santé du client pourrait être mise en danger ou que les informations fournies sont insuffisantes ou inexactes.

3.4 Droit de refus pour raisons de sécurité

Dolce e Serenita se réserve également le droit de **refuser ou d'interrompre une prestation** si elle estime que sa **sécurité ou son intégrité physique est compromise**, notamment en cas :

- de comportements inappropriés ou agressifs,
- d'animaux non maîtrisés dans le lieu de prestation,
- de conditions dangereuses ou insalubres au domicile,
- de situations mettant en péril le matériel ou la praticienne.

Dans ce cas, la prestation pourra être annulée sans remboursement du tarif payé, ou avec application des conditions prévues à la section **6. Annulation et acompte**, selon le délai de notification.

4. Tarifs

Les tarifs des prestations proposées par Dolce e Serenita sont indiqués au client **au moment de la réservation** ou sur les supports de communication en vigueur (site, réseaux sociaux, documents commerciaux).

Ils peuvent être modifiés à tout moment sans préavis.

Le prix applicable est celui **confirmé par écrit** au moment de la prise de rendez-vous.

Certaines offres ponctuelles, remises ou forfaits peuvent être proposées : elles sont **limitées dans le temps** et ne sont ni cumulables ni rétroactives, sauf mention contraire.

Dolce e Serenita relève du régime de l'auto-entreprise : **TVA non applicable – article 293B du CGI**.

5. Modalités de réservation

5.1 Réservation en ligne

La prise de rendez-vous peut être effectuée via le système de réservation en ligne disponible sur le site de *Dolce e Serenita*, au moyen du plugin Amelia.

Le client sélectionne la prestation souhaitée ainsi qu'un créneau horaire parmi ceux proposés.

5.2 Validation de la réservation

Les réservations effectuées en ligne constituent une **demande de rendez-vous**.

Elles ne deviennent définitives qu'après **confirmation expresse** de *Dolce e Serenita*, envoyée par message ou par e-mail.

En l'absence de confirmation, aucune prestation n'est due.

5.3 Réservation directe (messages privés ou événements)

Pour certaines prestations nécessitant une organisation spécifique — notamment les soins en duo, les prestations de groupe, ou les événements (EVJF, baby shower) — la réservation peut s'effectuer directement auprès de *Dolce e Serenita* par message privé ou tout autre moyen de communication convenu.

Dans ce cas, la réservation n'est considérée comme validée qu'après confirmation écrite de *Dolce e Serenita*.

5.4 Exactitude des informations fournies

Le client s'engage à fournir des informations exactes lors de la réservation. *Dolce e Serenita* se réserve le droit de refuser, déplacer ou modifier un rendez-vous en cas :

- d'informations inexactes ou incomplètes,
- de contre-indications à la prestation choisie,
- d'impossibilité logistique liée au déplacement à domicile.

5.5 Communication complémentaire

Pour toute demande particulière, modification ou précision concernant une réservation, *Dolce e Serenita* invite les clients à privilégier la communication par message privé.

6. Annulation, report et conditions d'acompte

6.1 Acompte

Toute réservation peut nécessiter un **acompte de 30 %** du montant total de la prestation, notamment pour les prestations longues, en duo, ou événements.

L'acompte **valide la demande de réservation**, mais ne rend la prestation définitive qu'après confirmation expresse de *Dolce e Serenita*.

6.2 Annulation par le client

- **Plus de 48 heures avant la prestation** : acompte remboursé intégralement.
- **Entre 48 et 24 heures** : l'acompte est conservé par *Dolce e Serenita* à titre de dédommagement.
- **Moins de 24 heures ou absence du client** : la prestation est due à **100 %**, l'acompte venant en déduction du solde.

6.3 Report du rendez-vous

- Plus de 48h avant : report possible sans frais.
- Entre 48h et 24h : l'acompte est **reversé sur la nouvelle date une seule fois**, puis perdu en cas de nouvelle modification.
- Moins de 24h : assimilé à une annulation tardive, **100 % de la prestation est due**.

6.4 Annulation par Dolce e Serenita

En cas d'empêchement exceptionnel, de force majeure ou de problème logistique, *Dolce e Serenita* peut annuler ou reporter le rendez-vous. L'acompte sera alors **intégralement remboursé**.

7. Retard du client

7.1 Retard inférieur à 10 minutes :

La prestation est maintenue, mais sera écourtée du temps équivalent au retard. Le tarif reste dû intégralement.

7.2 Retard entre 10 et 20 minutes :

Dolce e Serenita peut écourter la prestation ou refuser le rendez-vous si le temps restant ne permet pas un soin complet. Dans ce cas, les frais d'annulation tardive s'appliquent.

7.3 Retard supérieur à 20 minutes :

Le rendez-vous est considéré comme une **non-présentation** et la prestation est due à **100 %**.

7.4 Obligation d'informer

Le client doit prévenir *Dolce e Serenita* dès qu'il sait qu'il sera en retard. Cela ne garantit pas le maintien de la prestation mais permet d'évaluer les ajustements possibles.

8. Déplacements à domicile

Le client s'engage à :

- mettre à disposition un espace propre, calme et suffisant pour la table et le matériel de massage,
- assurer l'accessibilité (ascenseur, stationnement...),
- respecter l'heure convenue.

Dolce e Serenita se réserve le droit de refuser la prestation si le lieu est jugé inadapté, dangereux ou compromettant sa sécurité.

9. Paiement

9.1 Acompte

Pour toute réservation, un **acompte de 30 %** du montant total peut être demandé.

9.2 Solde restant

Le **solde restant** doit être réglé **le jour de la prestation**, par espèces, virement ou tout moyen de paiement accepté.

9.3 Non-paiement

En cas de non-paiement du solde le jour de la prestation, *Dolce e Serenita* se réserve le droit de refuser d'effectuer la prestation, sans préjudice des conditions d'annulation et de conservation de l'acompte prévues à la section 6.

10. Bons cadeaux

- Non remboursables sauf mention contraire.
- Utilisables jusqu'à la date de validité indiquée.
- Transférables uniquement sur demande écrite.

11. Données personnelles

Les informations collectées servent uniquement à la gestion des réservations et au suivi client. Conformément au RGPD, le client peut demander l'accès, la modification ou la suppression de ses données à : **dolceeserenita@gmail.com**

12. Propriété intellectuelle

Tout contenu du site ou des réseaux (textes, visuels, photos, logo) est protégé par le Code de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction ou utilisation sans autorisation écrite est interdite.

13. Responsabilité

Dolce e Serenita s'engage à réaliser les prestations avec professionnalisme.

Sa responsabilité ne peut être engagée en cas :

- d'informations médicales dissimulées,
- d'usage inapproprié du massage par le client,
- de conditions inadaptées au domicile.

14. Droit applicable – Litiges

Les CGV sont régies par le droit français.

Tout litige sera soumis à une solution amiable prioritairement.

À défaut, les tribunaux du ressort du domicile de *Dolce e Serenita* seront compétents.

15. Version téléchargeable

Une **version complète et à jour** des présentes CGV est disponible en **téléchargement au format PDF** sur le site de *Dolce e Serenita*.

Le client est invité à **conserver une copie** pour référence.

L'utilisation continue des services après téléchargement ou lecture des CGV implique l'acceptation pleine et entière de ces conditions.

Mises à jour le 04/12/2025

16. Coordonnées

Dolce e Serenita – Sandra Plisson

55 route du Faron – 83200 Toulon

✉ dolceeserenita@gmail.com