

# Conditions Générales d'Utilisation & Conditions générales de vente de prestations de service

(CGU+ CGV/CGPS)

*Date de dernière mise à jour : 14 novembre 2023.*

L'entreprise individuelle Marianne TOVO est une entreprise de droit français identifiée sous le numéro Sirene 80898792900029, située au 4 rue Pagezy, 34000 Montpellier (« Le prestataire »).

Le Prestataire peut être joint aux coordonnées suivantes :

- 4 rue Pagezy 34000 Montpellier
- 07 68 31 45 03
- [tovomarianne@gmail.com](mailto:tovomarianne@gmail.com)

## Préambule

Toute prise de rendez-vous, toute réservation ou commande de prestation de service avec Marianne TOVO via le site <https://mariannetovo.fr/> suppose la lecture préalable et vaut acceptation sans réserve par le Client ou utilisateurs des présentes conditions générales de vente et d'utilisation.

Les sites ou plateforme de réservations liée à <https://mariannetovo.fr/> proposent des consultations en hypnose, coaching et programmation neuro linguistique en cabinet et à distance (par visio-conférence).

Nous nommons, d'une part, par le terme d'utilisateurs toute personne susceptible d'aller sur les sites et d'autre part, par le terme de client toute personne bénéficiant des services de Marianne TOVO, c'est-à-dire toute personne bénéficiant de consultations en hypnose, coaching et programmation neuro linguistique en cabinet ou à distance.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles, d'une part, Marianne TOVO, praticienne en hypnose certifiée, coach certifiée RNCP6 et praticienne en programmation neuro linguistique certifiée, met à la disposition de ses utilisateurs le site mariannetovo.fr, d'autre part, la manière par laquelle l'utilisateur accède aux sites.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les obligations et devoirs respectifs de Marianne TOVO, et du client dans le cadre des consultations en hypnose, coaching et programmation neuro linguistique. Elles définissent les modalités et conditions dans lesquelles, d'une part, Marianne TOVO, praticienne en hypnose certifiée, coach certifiée et praticienne en programmation neuro linguistique certifiée met à la disposition de ses clients le site marainnetovo.fr et les services disponibles sur le site et, d'autre part, la manière par laquelle le client accède au site et utilise leurs services.

Toute connexion aux sites énoncées ci-dessus est subordonnée au respect des présentes Conditions Générales d'Utilisations (CGU) et de vente de prestations de service (CGPS). Et, par conséquent, toute consultation en hypnose coaching et programmation neuro linguistique est soumise au respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de vente de prestations de service.

Pour l'utilisateur ou le client, le simple accès au site de mariannetovo.fr implique l'acceptation de l'ensemble des Conditions Générales d'Utilisation et de vente de prestation de service décrites ci-après.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de vente de prestations de service constituent un contrat entre, d'une part, Marianne TOVO, praticienne en hypnose certifiée, coach certifiée RNCP 6 et praticienne en programmation neuro linguistique certifiée et créateur du site mariannetovo.fr et, d'autre part, les utilisateurs ou clients.

## **1. Description des services proposés sur le site**

1.1 Champ d'application : Marianne TOVO se réserve le droit de refuser toute prestation qui n'entrerait pas dans le cadre des formations qu'il a reçues et validées par ses certifications ou attestations de formation présentielle qu'elle tient, sur demande, à la disposition du client.

Les différentes techniques proposées et pratiquées n'ont aucune visée médicale et ne sont assimilables ni aux actes réservés aux professions de santé réglementées par le Code de la Santé Publique et au décret n°96-879 du 8 octobre 1996. Elles sont considérées comme complémentaires et ne se substituent en aucun cas au champ médical réservé aux professions de Santé. Elles s'inscrivent dans une démarche complémentaire et personnelle de travail sur soi de toute personne qui consulte.

Les règles de déontologie, le secret professionnel et la confidentialité seront respectés par Marianne TOVO.

Marianne TOVO pourra, s'elle le juge nécessaire, interrompre à tout moment une séance si elle estime que la santé du Client l'exige et/ou suivant les contre-indications qu'il aura déterminées. Toute commande de prestations de services emporte, de la part du Client, l'acceptation préalable sans restriction ni réserve des Conditions Générales, dont le Client déclare avoir pris connaissance.

Les Conditions Générales sont applicables sous réserve de toute stipulation contraire figurant au bon de commande, contrat ou devis ou à des conditions particulières le cas échéant conclues entre Marianne TOVO et le Client concerné.

Les Conditions Générales s'entendent sans préjudice des dispositions légales applicables et notamment celles prévues par le Code de la Consommation.

1.2. Descriptif des Services : Accompagnement en Hypnose, Coaching et PNL

- Première consultation : 1h30
- Consultation de suivi : 1h

1.3. Conditions tarifaires, 2023 :

- Première consultation d'hypnose : 70€
- Consultation de suivi : 70€

1.4. Définitions des termes et services :

- Client/Utilisateur : Toute personne physique ou morale sollicitant les services de Marianne TOVO pour son bénéfice propre ou pour le bénéfice d'une autre personne.
- Service/Prestation/ Consultations : Accompagnement (séance) à distance ou en présence
- Réserver/Réservation : Prise de rendez-vous, commande, inscription à une prestation.
- Séance /Consultation : individuelle (ou en couple ou familiale sur demande et après accord) d'une durée de 60 à 90 minutes, à visée d'accompagnement en hypnose, coaching ou PNL

- Suivi : Ensemble de séances, sans engagement du Client quant à leur nombre, mais réservées successivement ou ayant trait à une même problématique/demande/objectif et espacées de moins de 3 mois.
  - A distance/en visioconférence : Prestation en visioconférence réalisée en direct via un logiciel/une application/un service en ligne, ou par téléphone le cas échéant.
  - En face à face/En cabinet/En présence/En « présentiel » : Prestation réalisée en présence physique du client / utilisateurs et de Marianne TOVO
  - Cabinet : lieu habituel de consultation : 36 avenue Xavier de Picard, 34000 Montpellier
  - A domicile/En extérieur : lieu de prestation du service cela peut prendre différente forme, soit au domicile du Client, soit dans un espace dont le Client a la jouissance, soit dans un autre lieu extérieur au cabinet, défini à l'avance, et d'un commun accord pour les prestations individuelles. Les autres lieux possibles pour les prestations en face-à-face sont (liste non exhaustive) : salle de location, espace public (parc, jardin...), café ou salon de thé, locaux d'entreprise, espace de coworking...
- 1.5. Les services proposés par Marianne TOVO, praticienne en hypnose certifiée, coach certifiée RNCP 6 et praticienne en programmation neuro linguistique, sont des consultations effectuées en cabinet ou à distance par l'intermédiaire d'internet (visioconférence).
- En accompagnement en Hypnose, coaching et ou programmation neuro linguistique, c'est à Marianne TOVO de choisir l'outil ou le procédé le plus adéquat pour obtenir l'objectif visé par le client.
  - Chaque consultation est individuelle et a une durée comprise entre 45 et 90 minutes.
  - Les consultations sont destinées à toute personne physique ou morale, âgée de plus de 18 ans, sans contre-indications médicales. Les consultations pour les mineurs sont possibles. Dans ce cas, une autorisation parentale est obligatoire. Elle devra être remplie et renvoyée à [tovomarianne@gmail.com](mailto:tovomarianne@gmail.com) en parallèle de la prise de rendez-vous. Ce dernier se réserve le droit de téléphoner aux parents en cas de doute.
  - Les consultations s'effectuent du lundi au samedi de 10h00 à 20h00. Ces horaires peuvent être modifiés à tout moment sans en avoir informé préalablement l'utilisateur ou le client.
  - Les consultations proposées par Marianne TOVO ne sont pas adaptées à des situations qui présenteraient un caractère d'urgence médicale et de troubles psychique et psychiatrique, et ne se substitue pas a un traitement médical quel qu'il soit. Dans ce cas, le patient est fortement invité à se diriger vers des organismes adaptés ou à contacter les urgences psychiatriques.
  - Marianne TOVO se réserve le droit de refuser tout client dans le cas où il estimerait que l'accompagnement ne relève pas de ses compétences.

## **2. Obligations de Marianne TOVO, praticienne certifiée en hypnose, coach certifiée et praticienne certifiée en PNL**

2.1. Marianne TOVO s'engage à respecter la charte éthique.

2.2. Marianne TOVO s'engage à être présent aux rendez-vous convenus entre les 2 parties. Dans le cas d'un empêchement, exceptée en cas de force majeure, elle s'engage à prévenir le client au moins 72 heures à l'avance.

2.3. Marianne TOVO est tenue à la discrétion professionnelle. Tout ce qui est dit au cours de la consultation reste confidentiel. Cette obligation se limite toutefois aux dispositions légales en vigueur.

2.4. Marianne TOVO s'engage à ne pas enregistrer les consultations.

Aucune information personnelle ni aucune captation vidéo ou audio ne peut et ne pourra être publiée, diffusée ni cédée à un tiers ou utilisée à des fins non convenues entre l'Utilisateur/client et Marianne TOVO, ou non prévues dans la Politique de confidentialité. En cas d'interception accidentelle ou illégale de ces éléments par un tiers, malgré les précautions prises et la sécurité des systèmes employés, la responsabilité de Marianne TOVO ne pourra être

engagée. Notamment, sa responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service.

2.5. Marianne TOVO n'est tenue de fournir les prestations réservées par le Client qu'en cas de paiement partiel ou total du prix et encaissement effectif de celui-ci dans les conditions sur site de réservation.

En l'absence d'exécution immédiate de la prestation de services, ceux-ci seront fournis à la date ou dans le délai figurant dans le bon de commande/ contrat ou devis ou à la date convenue par chaque partie lors de la prise de rendez-vous, au lieu convenu avec le Client et préalablement accepté par Marianne TOVO.

Marianne TOVO déclare disposer des compétences, de l'expérience et des moyens nécessaires pour fournir la prestation de service, de bonne foi et mettra en œuvre toutes les diligences requises pour l'exécution de ses obligations au titre des présentes Conditions Générales, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires et des droits de tiers. Marianne TOVO a une obligation de moyens et non de résultats. Notamment, elle s'engage à apporter tous les soins requis par la diligence professionnelle et les usages de la place à l'exécution de la prestation de services.

### **3. Obligations des clients**

3.1. Le Client collabore activement et de bonne foi avec Marianne TOVO en tous domaines en vue de la bonne exécution des Services.

- Il communique notamment des informations et documents au caractère complet, précis exact et sincère et prend les décisions raisonnablement nécessaires dans les délais requis pour l'exécution de la prestation de service. Le Prestataire sera autorisé à utiliser tout élément communiqué par le Client pour les besoins de la réalisation des consultations ou obtenu par le biais de sources d'informations publiques généralement considérées comme fiables et à présumer, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée, que cet élément est exact, précis, sincère, complet et ne comporte pas d'inexactitude ou d'insuffisance susceptible d'en altérer la portée.
- Il s'engage à informer immédiatement Marianne TOVO de toute difficulté, réserve ou de tout litige survenu au cours de l'exécution de la prestation, afin de permettre le cas échéant un règlement amiable de la situation.

3.2. Le client s'engage à payer le prix des consultations effectuées par Marianne TOVO

3.3. Le client s'engage à modifier ou annuler tout rendez-vous auquel il ne pourrait pas assister, et ce, au plus tard 72 heures à l'avance, à défaut la consultation manquée sera due. En cas de force majeure, une consultation de substitution pourra être accordée, à l'appréciation personnelle de Marianne TOVO.

3.4. Le client s'engage à être présent au rendez-vous convenu entre les 2 parties, et ce, au jour et à l'heure convenus. Tout retard sera imputé sur le temps de la consultation.

3.5. Le client s'engage à ne pas enregistrer les consultations.

3.6. Le client s'engage à respecter le contrat /devis, si contrat ou devis est signé entre les parties. Un formulaire de rétractation dont les conditions d'utilisations sont explicitées dans le contrat ou devis.

### **4. Limitation de responsabilité**

4.1. Les informations et documents figurant sur le site mariannetovo.fr et accessible par ce site proviennent de sources considérées comme étant fiables et n'ont aucun caractère contractuel. Ces informations et documents sont susceptibles de contenir des inexactitudes techniques et des erreurs typographiques. Marianne TOVO se réserve le droit de les corriger, dès que ces erreurs sont portées à sa connaissance.

4.2. Les informations et documents disponibles sur le site mariannetovo.fr sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, et peuvent faire l'objet de mises à jour.

4.3. L'utilisation des informations et documents disponibles sur le site mariannetovo.fr se fait sous l'entière et seule responsabilité de l'utilisateur ou du client, qui assume la totalité des conséquences pouvant en découler, sans que Marianne TOVO puisse être recherché à ce titre, et sans recours contre ce dernier.

4.4. Marianne TOVO ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage de quelque nature qu'il soit résultant de l'interprétation ou de l'utilisation des informations et documents disponibles sur le site mariannetovo.fr

4.5. Le site mariannetovo.fr contient des liens vers d'autres sites internet. Marianne TOVO ne peut être tenu pour responsable de tout dommage, de quelque nature que ce soit, résultant du contenu de ces sites et/ou des informations et documents y figurant. Les risques liés à cette utilisation incombent pleinement à l'utilisateur ou le client.

4.6. Marianne TOVO ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de l'inadéquation des consultations qu'elle effectue, aux objectifs particuliers que le client envisage ou poursuit.

4.7. Marianne TOVO n'est soumise qu'aux obligations définies à l'article 2 (Obligations de Marianne TOVO, et en aucun cas à une obligation de résultats).

4.8. Marianne TOVO s'engage à être présente au rendez-vous convenu entre les 2 parties, et ce, au jour et à l'heure convenus. Cependant, il ne pourra être tenu pour responsable d'un empêchement lié à un problème technique indépendant de sa volonté (pannes téléphoniques, d'internet, etc...) ou à une situation de force majeure (maladies, accidents, etc...). Dans ce cas, elle mettra tout en œuvre pour proposer au client, dans les meilleurs délais, un rendez-vous de remplacement aux mêmes termes et conditions que celui initialement convenu.

## **5. Responsabilité civile professionnelle**

5. Marianne TOVO a souscrit auprès d'une compagnie notoire une assurance en responsabilité civile professionnelle et juridique.

Il est précisé que la responsabilité de Marianne TOVO ne saurait être engagée en cas de dommages liés à la négligence d'un client, en particulier s'il n'a pas révélé à Marianne TOVO l'existence de contre-indications l'affectant, que ce soit lors de l'entretien de la première séance ou des rendez-vous ultérieurs en cas de modifications de son état de santé personnel.

## **6. Incapacité de travail**

6. En cas d'incapacité physique temporaire, par suite de maladie ou d'accident de Marianne TOVO, celle-ci se réserve le droit de programmer de nouvelles dates de rendez-vous en concertation avec le Client sans qu'il ne puisse exiger de versement d'indemnités.

En cas d'incapacité physique permanente de Marianne TOVO, tout engagement avec le client seront résiliés de plein droit sans qu'il ne puisse être réclamé à Marianne TOVO une quelconque indemnité compensatrice.

Les acomptes perçus seront restitués au client dans un délai maximal de 8 (huit) jours suivant la notification d'incapacité au Client.

## **7. Conditions financières**

7.1. Les consultations à distance sont payables par virement bancaire, en espèce, par Paypal ou par un service de paiement sécurisé acceptant les cartes bancaires.

7.2. Marianne TOVO se réserve le droit de modifier les prix des consultations à tout moment pour tous Services qui seraient souscrits postérieurement à cette modification.

7.3. Marianne TOVO se réserve le droit de demander 40% du paiement de la séance lors de la réservation ou au plus tard 24h avant. Le règlement peut être effectué à partir de la réception de ce message et au plus tard juste avant la prestation. Le paiement par chèque ou virement doit être fait quelques jours en avance. Le règlement de la prestation devra alors être effectué quelques jours en avance, suffisamment pour tenir compte du délai de réception du paiement. Marianne TOVO se réserve le droit d'annuler la séance ou la participation de l'Utilisateur à l'atelier si le paiement n'a pas été reçu avant le début de la prestation. Tout acompte versé

d'avance par le Client portera intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à l'exécution des Services, sans préjudice de l'obligation du Prestataire de fournir lesdits Services.

7.4 : le prix des consultations sont indiqués en euros. Ils peuvent être modifiés à tout moment. Les tarifs à jour pour les consultations sont indiqués sur le site, dans la salle d'attente du cabinet, sur les pages internet de réservation du service. Les tarifs des prestations sur demande font l'objet d'une proposition et d'un accord écrits avant la réservation, ou d'une publication sur les pages internet permettant la réservation du service.

7.5. En cas d'annulation par le Client d'une consultation confirmée moins de 24 heures avant sa réalisation, pour quelque motif que ce soit, et sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires :

- Le paiement ou l'acompte versé à la réservation par le Client restera acquis de plein droit à Marianne TOVO et ne donnera lieu à aucun remboursement
- En l'absence d'acompte, une somme correspondant à 100 % du prix total sera due à Marianne TOVO et facturée au Client, à titre de dédommagement.

Réciproquement, en cas d'annulation par Marianne TOVO d'une commande confirmée ou d'un rendez-vous, pour quelque motif que ce soit, l'acompte éventuellement versé par le Client lui sera restitué.

## **8. Traitement des données et informations nominatives des sites**

8.1. L'utilisation du service de réservation de consultations nécessite du client la communication de données personnelles exactes (nom, prénom, adresse email...). Ces données ne seront ni communiquées (sauf à la demande d'une autorité judiciaire ou administrative dûment habilitée) ni revendues à aucun tiers quel qu'il soit.

8.2. L'acceptation des Conditions Générales autorise l'utilisation des données personnelles.

8.3. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'utilisateur ou le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations personnelles le concernant.

8.4. Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD/GDPR) applicable au 25 mai 2018, l'utilisateur ou le client peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations personnelles le concernant. Pour cela cette personne devra prouver son identité en envoyant toutes les pièces attestant de son identité demandées par l'éditeur des sites. Il devra utiliser le formulaire de contact. En principe, l'accès aux informations disponibles sur ou via les sites s'opère sans devoir fournir de données à caractère personnel, excepté pour la prise de rendez-vous. Cependant, le site mariannetovo.fr collecte et traite automatiquement certaines données de connections pour l'analyse via Google Analytics. En vue d'obtenir certains services complémentaires il est possible que des informations personnelles soient demandées aux utilisateurs. Dans ces cas, ces données sont reprises dans notre base de données et sont traitées conformément aux dispositions de la loi du 25 mai 2018, relative au traitement de données à caractère personnel, et selon notre politique de respect de la vie privée. Selon notre politique de rétention de données, les données personnelles sont conservées au maximum 5 ans.

## **9. Droits d'auteur et propriété intellectuelle**

9.1. Le client et plus généralement les utilisateurs des sites reconnaissent et acceptent qu'ils doivent respecter l'ensemble des lois et règlements en vigueur applicables sur internet en matière de droits d'auteur et de droits de propriété intellectuelle concernant le site mariannetovo.fr.

9.2. Aucune reproduction, même partielle prévue à l'article L.122-5 du Code de la propriété intellectuelle, ne peut être faite de ces sites sans l'autorisation écrite préalable de Marianne TOVO. Toute reproduction partielle ou totale, représentation, utilisation ou modification, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit de tout ou partie de ce site, et ce sans avoir obtenu l'autorisation écrite préalable de Marianne TOVO, est strictement interdite

et constitue un délit de contrefaçon. À l'exception de certaines photos pour lesquelles Marianne TOVO bénéficie seulement d'un droit d'utilisation – dans le respect des lois sur les droits d'auteur -, et pour la réutilisation desquelles il convient de vous adresser à leur auteur. Merci donc de ne pas reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser d'éléments issus de ce site sans autorisation.

## **10. Accès au site**

10.1. Marianne TOVO s'efforce de permettre l'accès aux sites 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de Marianne TOVO, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des sites.

10.2. Par conséquent, Marianne TOVO ne peut garantir une disponibilité des sites et des services, une fiabilité des transmissions et des performances en termes de temps de réponse ou de qualité. Il n'est prévu aucune assistance technique vis à vis de l'utilisateur ou du patient que ce soit par des moyens électronique ou téléphonique.

10.3. La responsabilité de Marianne TOVO ne saurait être engagée en cas d'impossibilité d'accès aux sites et d'utilisation des services.

10.4. Par ailleurs, Marianne TOVO peut être amenée à suspendre les sites ou une partie des services à tout moment, sans préavis, le tout sans droit à indemnités. L'utilisateur ou le client reconnaît et accepte que Marianne TOVO ne soit pas responsable des interruptions, et des conséquences qui peuvent en découler pour le client ou tout tiers.

## **11. Modifications des conditions générales d'utilisation**

11.1. Marianne TOVO pourra modifier à tout moment les Conditions Générales d'Utilisation et de vente de prestations de service sans en avoir informé préalablement l'utilisateur ou le patient.

## **12. Litiges**

12. Le Client est informé qu'il est libre de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'opposerait au Prestataire, conformément aux articles L.611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du Code de la Consommation. Le(s) médiateur(s) de la consommation dont relève le Prestataire est le suivant : La Société Médiation Professionnelle [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr) 24 rue Albert de Mun – 33000 Bordeaux.

Tous les litiges auxquels les Conditions Générales pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, interprétation, exécution, résiliation, leurs conséquences et leurs suites, seront soumis au tribunal de Nanterre (92).

## **13. Droit applicable**

13.1. Le présent contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. Pour tout différend ou toute divergence d'interprétations relatives à l'exécution ou à la cessation des présentes Conditions Générales d'Utilisation, les parties conviennent d'essayer d'un accord commun de trouver une solution transactionnelle. En cas d'échec des pourparlers, les parties reprendront leur entière liberté et le différend sera soumis aux juridictions de droit commun.