

Conditions générales de prise en charge et de suivi

1) Définitions

« Client » désigne une personne physique et majeure à qui Brelle Audrey, Conseillère Prévention, fournit une prestation de service dans le domaine de la diététique.

« Contrat » désigne le contrat entre le client et Brelle Audrey qui est régi par les conditions générales de prise en charge et de suivi aux particuliers de Brelle Audrey.

« Brelle Audrey Nutrition Santé » désigne l'entreprise (auto-entrepreneur) dont le siège social est 57 rue de la pierre levée, 86000 Poitiers, immatriculée sous le numéro SIRET : XX XXX XXX XXXX XX.

« Site » désigne le site Internet exploité par Brelle Audrey dont l'adresse est www.XXXXXXXXXXXXXX.fr ou à tout autre adresse qui pourrait lui être substituée.

2) Objet du contrat

Le contrat détaille les droits et obligations respectifs de Brelle Audrey et de ses clients dans le cadre d'une prise en charge lors de consultations de diététique.

3) Conditions générales de prise en charge et de suivi

Ces conditions générales de prise en charge et de suivi détaillent les droits et obligations de Brelle Audrey et de ses clients dans le cadre des prestations fournies par Brelle Audrey. Ces conditions générales de prise en charge et de suivi s'adressent uniquement aux particuliers et les professionnels doivent contacter directement Brelle Audrey afin de conclure, le cas échéant, un contrat adapté.

Toute prestation accomplie par Brelle Audrey implique l'adhésion sans réserve du client aux présentes conditions générales de prise en charge et de suivi.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de prise en charge et de suivi et déclare expressément les accepter intégralement et sans réserve dès lors qu'il a été informé de leur existence lors de la première consultation/bilan diététique.

Toute condition contraire aux conditions générales de prise en charge et de suivi sera, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à Brelle Audrey quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Brelle Audrey met régulièrement à jour les conditions générales de prise en charge et de suivi afin de les faire correspondre au mieux aux attentes des clients ainsi qu'à la législation en vigueur. Les conditions générales de prise en charge et de suivi qui s'appliqueront au contrat du client seront celles accessibles sur le site. Ces dernières seront

considérées comme ayant été approuvées par le client, sans indication contraire communiquée par le client dans un délai de deux semaines après la précédente mise à jour.

Le client dispose de la faculté de reproduire les conditions générales de prise en charge et de suivi accessibles sur le site.

Prise en charge

La prise en charge diététique personnalisée se déroule sur une période variable en fonction de votre spécificité diététique (pathologie ou non...).

La prise en charge diététique personnalisée vous permet de me contacter par courriel ou par téléphone entre les rendez-vous de suivis en cas de questionnement, de votre part, d'ordre général sur l'alimentation. Les questions personnelles en rapport avec votre prise en charge nécessitent une consultation de suivi et ne peuvent faire l'objet d'une demande par courriel ou par téléphone.

Sauf indication contraire, une consultation diététique, sauf le bilan nutritionnel (50 minutes à 1h), correspond à 45 minutes de prestation effective.

En cas de consultation à domicile, le trajet de Brelle Audrey n'est pas compris dans cette durée.

Organisation et planning

Brelle Audrey est le point de contact privilégié du client pour le planning des consultations de diététique.

La prise de rendez-vous s'effectue directement auprès de Brelle Audrey, Conseillère Prévention, par le biais de son site ou de Doctolib.

Le lieu des consultations de diététique doit être préalablement approuvé par Brelle Audrey.

Retard, absence, annulation, suspension

Les clients sont tenus de respecter les rendez-vous et les horaires préalablement définis. Toute consultation en diététique les samedis matins, une fois réservée, et non-annulée au minimum 48h (2 jours ouvrés) avant le rendez-vous, sera due.

Tout retard du client sera automatiquement décompté du temps de la consultation diététique.

En cas de retard de Brelle Audrey, cette dernière doit rattraper le temps perdu en fin de séance ou sur la séance suivante.

En cas d'absence non prévue de Brelle Audrey, celle-ci se doit de rattraper la consultation de diététique.

Une consultation de diététique peut être annulée par Brelle Audrey jusqu'à vingt-quatre (24) heures avant le début de cette dernière.

En cas d'annulation, les clients concernés recevront un appel (ou en l'absence de réponse, un SMS ou un mail) et la consultation diététique sera reportée à une date ultérieure.

Brelle Audrey ne pourra être tenue responsable pour le retard de l'exécution de la prestation en cas de force majeure telle que les catastrophes d'origines atmosphériques, un accident survenant sur le trajet de Brelle Audrey ou tout autre cas de force majeure. Dans cette hypothèse, le client sera alors prévenu le plus rapidement possible et la consultation de diététique sera reportée à une date ultérieure.

Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs en diététique sont affichés en euros toutes taxes comprises. Ils comprennent la durée de la consultation, les déplacements pour se rendre au domicile du client le cas échéant, ainsi que la réflexion menée pour la préparation de la consultation.

Une formule représente deux (2) consultations par mois et entraîne un engagement de la part du client de Brelle Audrey pour le suivi et la prise en charge de ces deux (2) consultations. À ces consultations, s'ajoutent la possibilité de contacter Brelle Audrey à tout moment par SMS ou par mail afin d'obtenir des précisions ou de poser des questions au sujet de la nutrition à cette dernière.

La durée de validité d'une formule est fixée à six (6) mois. La date inscrite sur les chèques de paiement faisant foi.

Après au minimum un rappel, par mail ou SMS, du terme de la formule et sans réponse de la part du client, Brelle Audrey se réserve le droit d'encaisser les chèques préalablement établis lors de l'engagement.

Il n'est pas possible de choisir le paiement à la séance en cours de formule.

Les séances prévues dans une formule ne sont pas cessibles à un tiers.

Assurance et responsabilités

Brelle Audrey a souscrit une assurance pour couvrir les dommages engageant sa responsabilité professionnelle lors des consultations de diététiques.

Données personnelles et clauses RGPD

Dans le cadre d'une prise en charge, le client fournit des données personnelles qui sont obligatoires et nécessaires pour exécuter la prestation de Brelle Audrey. Ces données recueillies par Brelle Audrey sont nécessaires afin de faire bénéficier le client d'un suivi personnalisé et adapté à ses besoins et problématiques.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 Janvier 1978 modifiée en 2004, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent.

Chaque client pourra exercer son droit d'accès, d'opposition et rectification en adressant une lettre simple à Brelle Audrey, 57 rue de la pierre levée, 86000 Poitiers ou un courrier électronique à l'adresse audreybrelle.nutrition@gmail.com.

Sans intervention de la part du client, les données personnelles recueillies seront conservées pendant une durée d'un an après la fin du suivi.

Suggestion/Réclamation

La satisfaction de ses clients est une préoccupation constante de Brelle Audrey.

Brelle Audrey essaie de répondre aux attentes de ses clients le plus rapidement possible et de leur répondre dès que possible après réception d'une demande, suggestion ou réclamation.

Pour toute demande, suggestion ou réclamation, le client est invité à contacter Brelle Audrey au 57 rue de la pierre levée, 86000 Poitiers, SMS ou par courrier électronique à l'adresse suivante audreybrelle.nutrition@gmail.com.

Divers

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des conditions générales de vente ne saurait affecter la validité de l'intégralité des conditions générales de prise en charge et de suivi, dont les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les clients à méconnaître les présentes conditions générales de vente.

Le fait pour Brelle Audrey de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une quelconque des clauses du contrat, ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les conditions générales de vente sont consultables sur le site et peuvent être modifiées à tout moment à la discrétion de Brelle Audrey sans autre formalité que leur mise en ligne, seule la dernière version sera applicable.