

## **Conditions générales de vente**

### **Definition des parties**

D'une part,

HEKALIBRE, 81 Rue de Toernich – 6700 Arlon (Belgique) immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de 0.773.585.292, sous le numéro de TVA BE 0773.585.292, représentée par Rosana Puente Lemus en qualité de Titular-Gerente, dûment habilité aux fins des présentes.

La société peut être jointe par email en cliquant sur le formulaire de contact accessible via la page d'accueil du site.

Ci-après le « Vendeur » ou la « Société ».

D'autre part,

La personne physique ou morale procédant à l'achat de services de la société,

Ci-après, « l'Acheteur », ou « le Client »

### **Preamble**

Le Vendeur est éditeur de services à la personne tels que décrit sur le site <https://www.hekalibre.com/>.

La liste et le descriptif des biens et services proposés par la Société peuvent être consultés sur le site susmentionné, ainsi que ses pages de vente.

### **Objet**

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de Services proposés par le Vendeur.

### **Dispositions générales**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à tous Services effectués au travers du site Internet de la Société et sont partie intégrante du Contrat entre l'Acheteur et le Vendeur.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande.

Ces CGV sont consultables sur le site Internet de la Société à l'adresse suivante: <https://www.hekalibre.com/>.

La Société s'assure également que leur acceptation soit claire et sans réserve au moment de l'achat.

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un produit ou à un service, et les accepter sans restriction ni réserve.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois belges ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage.

Sauf preuve contraire les informations enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

### **Champ d'application et opposabilité des conditions générales**

Les conditions générales de prestations de services de l'entreprise HEKALIBRE s'appliquent, tant aux personnes physiques qu'aux personnes morales :

- à l'ensemble des réservations de séances, qu'elles soient réalisées directement en personne, par e-mail, par sms, via l'application whatsapp, Instagram, Facebook ou Messenger, la messagerie Outlook, ou directement sur le site web [www.hekalibre.com](http://www.hekalibre.com)
- à l'exécution des séances proprement dites, ainsi qu'à leur déroulé dans tous les pays du monde (Belgique, France, Luxembourg, ...) et en ligne.

Toute réservation en ligne emporte acceptation par le client, sans réserve, des présentes conditions générales, qui régiront seules les prestations fournies par l'entreprise Hekalibre, à l'exclusion de toutes autres conditions générales éventuelles.

Les clients reconnaissent et acceptent que les présentes conditions générales de prestation de services constituent l'intégralité des accords entre les parties en ce qui concerne la prestation et se substituent à tout éventuel accord verbal et/ou écrit antérieur.

L'entreprise Hekalibre se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales.

A cet égard, seules les conditions générales en vigueur à la date de la réservation ou de l'achat seront applicables à la relation contractuelle ainsi créée entre les parties.

### **Conclusion du contrat en ligne**

Le Client devra suivre une série d'étapes spécifiques à chaque Service offert à la vente par le Vendeur pour pouvoir prendre rendez-vous (rdv).

Toutefois, les étapes décrites ci-après sont systématiques : – Information sur les caractéristiques essentielles du rdv; – Choix du rdv, le cas échéant de ses options et indication des données essentielles du Client (identification, tel...); – Acceptation des présentes Conditions Générales de Vente. – Vérification des éléments de la prise de rdv et, le cas échéant, correction des erreurs. – Suivi des instructions pour le paiement, et paiement du rdv. – Le Client recevra alors confirmation par courrier électronique du paiement de la commande, ainsi qu'un accusé de réception de la prise de rdv le confirmant. – Le Client recevra également un rappel par sms ou mail 24h avant le rdv. Le Vendeur se réserve la possibilité de refuser la commande ou une réservation, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime.

### **Services et prestations proposées**

Les caractéristiques essentielles des services et leurs prix respectifs sont mis à disposition de l'acheteur sur demande et sur les sites Internet de la société lors de la prise de rendez-vous en ligne via le service Calendly, par e-mail, sms, ou téléphone ...

Le client atteste avoir reçu un détail des modalités de paiement et d'exécution du contrat.

Le Vendeur s'engage à honorer la demande du Client dans la limite de ses disponibilités uniquement. A défaut, le Vendeur en informe le Client.

Ces informations contractuelles sont présentées en détail et en langue française. Conformément à la loi belge, elles font l'objet d'un récapitulatif et d'une confirmation lors de la validation de la commande.

Les parties conviennent que les illustrations ou photos des produits offerts à la vente n'ont pas de valeur contractuelle. La durée de validité de l'offre des Produits, ainsi que la durée minimale des contrats proposés lorsque ceux-ci portent sur une fourniture continue ou périodique de services.

Sauf conditions particulières, les droits concédés au titre des présentes le sont uniquement à la personne physique signataire de la commande (ou la personne titulaire de l'adresse email communiqué). Le remboursement peut être demandé en contactant le Vendeur par email ou lettre simple.

Les clients reconnaissent avoir été informés qu'il ne s'agit en aucun cas de services de diagnostics ou de consultations de médecine « conventionnelle » ou « moderne », dès lors que Madame Rosana Puente ne dispose pas du titre de médecin.

En cas de pathologie nécessitant un traitement médical, les clients sont informés que seul leur médecin traitant est habilité à formuler un diagnostic et à prescrire ou modifier un traitement.

### **Disponibilité**

Les demandes seront traitées dans la limite de notre disponibilité.

### **Tarifs et réservations**

Les Tarifs des Offres sont exprimés en Euros, toutes taxes comprises, et peuvent varier en fonction de l'Offre présentée.

Les Tarifs sont disponibles sur le Site dans chacune des pages concernées par les prestations de Rosana Puente Lemus ou disponibles sur demande par e-mail, entre autres par voie orale.

Rosana Puente Lemus se réserve le droit de les réviser, à tout moment et sans préavis.

Le Tarif facturé au client sera celui en vigueur au jour où la Réservation aura été effectuée. Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès aux sites Internet de la Société sont à la charge du Client.

### **Paiement**

#### *Moyens de paiement*

Les clients peuvent régler leur séance via SumUp ou PayPal pour les réservations réalisées en ligne.

Les clients peuvent également régler via virement bancaire sur le compte bancaire:  
BE18 3632 1413 0065

Les séances devront être réglées en totalité au plus tard 48 heures avant la date effective du rendez-vous.

Les clients peuvent régler la totalité de la séance par espèce, application SumUp ou carte bancaire lors du rdv.

Tout rdv non modifié ou annulé au plus tard 72 heures avant la date effective du rendez-vous est dû et devra être réglé par virement bancaire endéans sur le compte bancaire BE18 3632 1413 0065

#### *Non-paiement*

En cas de non-paiement des prestations réservées dans les conditions et délais précédemment stipulées, Rosana Puente Lemus se réservera le droit d'annuler la prestation.

#### *Modification d'une Réservation :*

La séance peut être modifiée/annulée à tout moment jusqu'à 72 heures avant la date effective de la séance. Cette démarche se fait en ligne, par téléphone, mail ou via l'intermédiaire de l'application Calendly.

Toute consultation non réglée sous 72h maximum avant sa date effective sera annulée.

#### *Droit de rétractation*

Le client dispose d'un délai de 72 h pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services. Le droit de rétractation peut être exercé en contactant la Société par email ou téléphone. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susmentionné, seul le prix du service sera remboursé.

#### *Droit de rétractation spécifique aux réservations en ligne*

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la Consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception de vos documents pour exercer votre droit de rétraction sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

En cas d'exercice du droit de rétractation, Rosana Puente Lemus procédera au remboursement des sommes versées, dans un délai de 14 jours suivant la notification de votre demande et via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

Toutefois, le Client est informé que, conformément aux dispositions de l'article L.121-21-8 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas à la fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Le paiement est exigible immédiatement à la demande. Le Client peut effectuer le règlement par carte de paiement Visa ou Mastercard, par espèce au local ou par virement bancaire. Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par notre prestataire de paiement SumUp et/ou Paypal.

Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau.

Une fois le paiement réalisé par le Client, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations.

Conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué.

Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la Vente est immédiatement résolue de plein droit et la prise de rdv annulée.

Le paiement par virement se fait avant la séance sur le compte bancaire suivant :  
BE18 3632 1413 0065.

### **Réclamations**

Le cas échéant, l'Acheteur peut présenter toute réclamation en contactant la société par email ou par lettre simple.

### **Droits de propriété intellectuelle**

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du vendeur.

Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

### **Force majeure**

L'exécution des obligations du vendeur au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Le vendeur avisera le client de la survenance d'un tel événement dès que possible.

Conformément à l'article 1218 du code civil, il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du même code.

L'entreprise Hekalibre et Rosana Puente Lemus ne sauraient être tenus pour responsable de toute inexécution ou retard d'exécution d'une quelconque de ses obligations qui résulterait directement ou indirectement d'un cas de force majeure. Dans ce cadre, une nouvelle réservation sera réalisée, en accord avec les parties.

En cas de force majeure permanente et insurmontable, Rosana Puente Lemus remboursera les sommes versées.

### **Nullité et modification du contrat**

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

### **Secret professionnel / Confidentialité**

L'entreprise Hekalibre et Rosana Puente Lemus s'engagent à ne pas divulguer ou laisser divulguer toutes informations dont il aurait eu connaissance dans le cadre de ses relations contractuelles avec le Client, en cours et à l'expiration de ces dernières.

### **RGPD et protection de données personnelles**

Conformément au règlement européen en matière de protection des données personnelles, vous disposez des droits d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification sur les données personnelles vous concernant. En adhérant à ces conditions générales de vente, vous consentez à ce que nous collectons et utilisons ces données pour l'exécution du présent contrat. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre Politique de Confidentialité : <https://www.hekalibre.com/Politique de Confidentialité>.

### **Droit applicable**

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit belge.

Plus d'informations dans nos Mentions Légales :  
<https://www.hekalibre.com/mentions-legales>

Arlon, 01/12/2022