

Conditions Générales de Vente TM Harmonie Group SARL-S

Enseigne commerciale : Harmonisez-moi

Site : www.harmonisez-moi.com

1 — Identification du vendeur

TM Harmonie Group SARL-S Société à responsabilité limitée simplifiée de droit luxembourgeois

Siège social : 9 Enneschtgaass, 9678 Noutem Stauséigemeng, Luxembourg

RCS Luxembourg : B27 24 72

TVA intracommunautaire : LU3440 5772

Email : info@harmonisez-moi.com

Téléphone : +352 661 460 958 - +32 460 95 82 91

2 — Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations et produits proposés par TM Harmonie Group SARL-S, notamment :

- Formations présentielles (individuelles ou collectives)
- Formations à distance ou hybrides
- Formations 100 % en ligne (e-learning)
- Cours particuliers
- Ateliers, stages, séminaires
- Accompagnements individuels
- Soins énergétiques et bien-être
- Massages non thérapeutiques
- Prestations de conseil
- Produits physiques
- Produits numériques
- Supports pédagogiques
- Bons cadeaux

Toute commande ou réservation vaut acceptation sans réserve des présentes CGV.

3 — Nature des prestations

Les prestations proposées relèvent exclusivement :

- ✓ du bien-être
- ✓ du développement personnel
- ✓ de la relaxation

Elles ne constituent en aucun cas :

- un acte médical
- une thérapie au sens médical
- un diagnostic
- un traitement
- un massage kinésithérapeutique
- une pratique paramédicale

Le client demeure seul responsable de son état de santé et de ses décisions.

4 — Commande et inscription

4.1 Validité

Toute commande ou inscription devient ferme après :

- signature du contrat ou validation électronique
- paiement total ou partiel
- confirmation par l'entreprise

4.2 Planification

Pour les formations individuelles ou prestations sur rendez-vous, la fixation des dates engage définitivement le client.

5 — Prix

Les prix sont indiqués en euros TTC sauf mention contraire.

TM Harmonie Group se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, sans effet rétroactif.

6 — Modalités de paiement

Sauf conditions particulières :

- ✓ paiement comptant à la commande
- ✓ aucun accès sans règlement
- ✓ possibilité d'acompte ou d'échéancier sur accord écrit

Le non-paiement d'une échéance entraîne l'exigibilité immédiate du solde.

7 — Droit de rétractation

7.1 Contrats à distance

Conformément au droit européen, le client consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter.

7.2 Exceptions

Le droit de rétractation ne s'applique pas lorsque :

- la prestation a commencé avec accord du client
- il s'agit d'une formation programmée à date fixe
- le service est pleinement exécuté
- le produit numérique est téléchargé ou accessible
- le contenu en ligne est ouvert ou utilisé

Dans ces cas, le client renonce expressément à son droit de rétractation.

8 — Conditions spécifiques aux formations présentielles

8.1 Annulation par le client

Toute formation réservée mobilise des ressources importantes (planning, préparation, modèles, logistique).

En conséquence :

✗ Aucun remboursement n'est effectué après confirmation.

Selon les cas, l'entreprise peut proposer :

- report de session
- avoir valable 12 mois
- adaptation du programme

Sans obligation.

8.2 Absence ou abandon

Toute formation entamée est due intégralement.

8.3 Cas médical

Un report peut être étudié sur justificatif médical récent.
Aucun remboursement financier n'est garanti.

9 — Formations en ligne et à distance

9.1 Accès

L'accès aux contenus en ligne est personnel, non cessible et limité dans le temps.

9.2 Interdictions

Il est interdit :

- de partager ses identifiants
- de reproduire ou diffuser les contenus
- de vendre ou transmettre la formation

Toute violation peut entraîner la suspension immédiate de l'accès sans remboursement.

9.3 Remboursement

Aucun remboursement après activation de l'accès.

10 — Rendez-vous, soins et prestations individuelles

10.1 Cadre des prestations et respect mutuel

Les prestations proposées par Harmonisez-Moi sont exclusivement des massages de bien-être, de relaxation et de confort. Elles ne revêtent aucun caractère médical, thérapeutique, sensuel ou sexuel.

Le respect mutuel entre le praticien et le client constitue une condition essentielle au bon déroulement de chaque séance. Le port des sous-vêtements est obligatoire pendant toute la durée du massage. Le client demeure couvert par un drap ou une serviette, seules les zones travaillées étant découvertes au fur et à mesure du soin. Les zones intimes ne sont jamais massées ni exposées.

Tout comportement, geste, proposition ou attitude à caractère déplacé, irrespectueux, ambigu ou à connotation sexuelle entraînera l'interruption immédiate de la séance, sans remboursement possible. Le praticien se réserve également le droit de refuser ou d'interrompre toute prestation si les conditions de respect, de sécurité ou de confort ne sont pas réunies.

10.2 Annulation par le client

Toute demande d'annulation doit être communiquée par téléphone ou par e-mail aux coordonnées indiquées à l'article 10.6.

Les conditions applicables sont les suivantes :

- Plus de 7 jours ouvrables avant le rendez-vous : remboursement du montant versé, déduction faite de 10 € de frais administratifs et de traitement (Ces frais couvrent les coûts de traitement du paiement, les frais de plateforme et le temps administratif engagé lors de la réservation). Aucun frais n'est appliqué pour un rendez-vous n'ayant pas donné lieu à un paiement préalable.
- Entre 7 jours ouvrables et 48 heures avant le rendez-vous : un avoir d'une valeur égale au montant versé est émis, valable 12 mois à compter de sa date d'émission.
- Moins de 48 heures avant le rendez-vous :

Si la prestation a été payée : un avoir d'une valeur égale à 60 % du montant versé est émis, valable 12 mois à compter de sa date d'émission, utilisable pour toute prestation proposée par Harmonisez-Moi. Les 40 % restants sont retenus en compensation du créneau perdu et non réallouable.

Si la prestation n'a pas été payée : 40 % du montant de la prestation reste dû en compensation du créneau perdu. Une facture sera émise et le règlement exigible dans les 7 jours suivant le rendez-vous manqué. Le solde de 60 % n'est pas réclamé.

10.3 Report de rendez-vous

Le report d'un rendez-vous est possible jusqu'à 24 heures avant l'heure prévue, sous réserve de disponibilité. Toute demande de report doit être adressée aux coordonnées indiquées à l'article 10.8.

10.4 Non-présentation

En cas d'absence au rendez-vous sans préavis, la totalité du montant de la séance reste due et aucun remboursement ne peut être effectué.

10.5 Retard du client

Tout retard du client réduit la durée effective de la séance, sans réduction du prix convenu.

10.6 Modification par le praticien

En cas de nécessité exceptionnelle, le client sera informé dans les meilleurs délais. Une solution alternative ou un remboursement intégral lui sera proposé.

10.7 Avoirs

Les avoirs sont valables 12 mois à compter de leur date d'émission. Ils peuvent être utilisés pour toute prestation proposée par Harmonisez-Moi.

10.8 Contact

Pour toute demande de modification ou d'annulation :

Téléphone : +32 460 95 82 91 / +352 661 460 958

E-mail : info@harmonisez-moi.com

11 — Bons cadeaux et avoirs

- Valables 12 mois sauf mention contraire
- Non remboursables
- Non échangeables contre espèces
- Prolongeables une seule fois à titre exceptionnel

12 — Produits physiques

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client.

Le transfert des risques intervient à la livraison.

Les frais de retour sont à la charge du client sauf défaut du produit.

13 — Produits numériques

Les produits numériques sont accessibles immédiatement après paiement.

Ils ne peuvent être retournés ni remboursés après accès ou téléchargement.

14 — Responsabilité du client

Le client déclare :

- ✓ être apte physiquement
- ✓ informer de toute pathologie ou contre-indication
- ✓ consulter un professionnel de santé en cas de doute

La responsabilité de TM Harmonie Group ne pourra être engagée en cas d'informations incomplètes ou erronées.

15 — Responsabilité de l'entreprise

TM Harmonie Group est tenue à une obligation de moyens et non de résultat.

La responsabilité ne saurait être engagée pour :

- absence de résultats personnels
- interprétation des enseignements
- mauvaise utilisation des techniques
- dommages indirects

16 — Propriété intellectuelle

Tous contenus, méthodes, supports, marques, textes, vidéos et documents sont protégés.

Toute reproduction ou diffusion sans autorisation est interdite.

17 — Données personnelles

Les données sont traitées conformément au RGPD.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression.

18 — Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un événement imprévisible rendant l'exécution impossible.

19 — Litiges

Les présentes CGV sont régies par le droit luxembourgeois.

En cas de litige, les tribunaux luxembourgeois seront seuls compétents.



CHARTRE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

TM Harmonie Group SARL-S

Enseigne : Harmonisez-moi

Site : www.harmonisez-moi.com

Dernière mise à jour : 2024-09

1 — Identité du responsable de traitement

Le responsable du traitement des données personnelles est :

TM Harmonie Group SARL-S Société à responsabilité limitée simplifiée de droit luxembourgeois

Siège social : 9 Enneschtgaass, 9678 Noutem Stauséigemeng, Luxembourg

RCS Luxembourg : B27 24 72

TVA intracommunautaire : LU3440 5772

Email : info@harmonisez-moi.com

Téléphone : +352 661 460 958 - +32 460 95 82 91

2 — Principes généraux

TM Harmonie Group s'engage à :

- ✓ respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD — UE 2016/679)
- ✓ collecter uniquement les données nécessaires
- ✓ garantir la sécurité et la confidentialité
- ✓ ne pas vendre les données personnelles
- ✓ permettre l'exercice des droits des utilisateurs

3 — Données collectées

3.1 Données d'identification

- Nom et prénom
- Adresse postale

- Adresse email
- Numéro de téléphone
- Date de naissance (si nécessaire)

3.2 Données liées aux prestations

Selon les services utilisés :

- historique des commandes
- réservations et rendez-vous
- participation aux formations
- échanges avec le service client

3.3 Données de santé (le cas échéant)

Certaines prestations nécessitent des informations sur l'état physique du client, par exemple :

- douleurs ou blessures
- contre-indications
- grossesse
- pathologies déclarées volontairement

Ces données sont collectées uniquement avec le consentement explicite du client.

Elles ne sont jamais utilisées à des fins médicales.

3.4 Données de paiement

Les paiements sont traités par des prestataires sécurisés (ex. Stripe, PayPal).

TM Harmonie Group n'a jamais accès aux numéros de carte bancaire complets.

3.5 Données techniques

Lors de la navigation sur le site :

- adresse IP
- type d'appareil
- navigateur
- pages consultées
- cookies

4 — Finalités du traitement

Les données sont utilisées pour :

- ✓ gestion des commandes et réservations
- ✓ exécution des prestations
- ✓ facturation et comptabilité
- ✓ communication avec le client
- ✓ organisation des formations
- ✓ gestion des accès aux formations en ligne
- ✓ amélioration des services
- ✓ envoi d'informations si consentement

5 — Base légale du traitement

Les traitements reposent sur :

- l'exécution d'un contrat
- l'obligation légale
- l'intérêt légitime
- le consentement explicite (notamment pour les données sensibles)

6 — Newsletter et communications

Le client peut recevoir des communications :

- informations sur les services
- actualités
- offres
- contenus bien-être

L'inscription est volontaire et peut être annulée à tout moment via le lien de désinscription.

7 — Destinataires des données

Les données peuvent être transmises uniquement aux partenaires nécessaires :

- prestataires de paiement
- outils de réservation
- plateformes de formation en ligne
- services informatiques

- autorités administratives si obligation légale

Aucune vente ni location de données n'est effectuée.

8 — Durée de conservation

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités :

- Clients : durée de la relation commerciale + obligations légales
- Données comptables : selon législation fiscale
- Prospects : maximum 3 ans sans interaction
- Cookies : maximum 13 mois

9 — Sécurité des données

TM Harmonie Group met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour protéger les données contre :

- accès non autorisé
- perte
- divulgation
- altération

10 — Droits des personnes

Conformément au RGPD, toute personne dispose :

- ✓ du droit d'accès
- ✓ du droit de rectification
- ✓ du droit d'effacement
- ✓ du droit à la limitation
- ✓ du droit d'opposition
- ✓ du droit à la portabilité
- ✓ du droit de retirer son consentement

Les demandes peuvent être adressées à :

 info@harmonisez-moi.com

Une réponse sera apportée dans les délais légaux.

11 — Cookies

Le site utilise des cookies pour :

- assurer son bon fonctionnement
- mesurer l'audience
- améliorer l'expérience utilisateur

L'utilisateur peut accepter, refuser ou paramétrer les cookies via son navigateur.

12 — Données relatives aux mineurs

Les services sont destinés aux personnes majeures.

Toute inscription d'un mineur nécessite l'autorisation d'un représentant légal.

13 — Photographies, vidéos et témoignages

Dans le cadre des formations ou événements, des photos ou vidéos peuvent être réalisées.

Leur utilisation à des fins de communication nécessite le consentement préalable du participant.

Le client peut refuser ou retirer son autorisation à tout moment.

14 — Transfert hors Union européenne

Certains prestataires techniques peuvent être situés hors UE.

Dans ce cas, TM Harmonie Group veille à ce que les garanties appropriées soient appliquées conformément au RGPD.

15 — Réclamation

En cas de désaccord concernant le traitement des données, le client peut introduire une réclamation auprès de l'autorité compétente de protection des données.

16 — Modification de la charte

La présente charte peut être mise à jour à tout moment pour se conformer aux évolutions légales ou techniques.

La version applicable est celle publiée sur le site au moment de l'utilisation des services.