CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont conclues entre la société Relax Massage (« l'Entreprise ») et toute personne physique ou morale procédant à un achat via le site internet <https://relax-massage.com> (« le Client »).

L'achat d'une prestation via le Site implique une acceptation sans réserve des présentes CGV dont le Client reconnaît avoir pris connaissance avant toute commande.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes CGV définissent les relations contractuelles entre Relax Massage et le Client ainsi que les conditions applicables à toute prestation de services de massage et de bien-être effectuée via le Site. Elles précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison des services, ainsi que les responsabilités respectives des parties.

ARTICLE 2 - SERVICES PROPOSÉS

Relax Massage propose divers soins de relaxation et de bien-être, notamment :

- Massages relaxants,
- Massages sportifs,
- Massages en duo,
- Bons cadeaux,
- Abonnements et offres spéciales.

Chaque service est détaillé sur le Site avec une description complète, incluant les conditions spécifiques, les contre-indications et les tarifs associés. Ces services peuvent être soumis à des restrictions d'âge ou de santé. Le Client est tenu de vérifier qu'il ne présente pas de contre-indications médicales avant de réserver une prestation.

ARTICLE 3 - PRIX ET MOYENS DE PAIEMENT

Les prix sont affichés en euros (€) et incluent toutes les taxes applicables. Ils sont susceptibles de modification à tout moment, mais les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande. Toute commande est facturée sur la base des prix affichés sur le Site au moment de la validation de la réservation.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Cartes de crédit via Stripe,
- Bons cadeaux.

Le paiement est exigible immédiatement à la commande et conditionne la validation de la réservation. Un email de confirmation est envoyé dès réception du règlement.

ARTICLE 4 - PROCESSUS DE COMMANDE

Le Client peut passer commande sur le Site en suivant les étapes suivantes :

1. Sélectionner un établissement où il souhaite réserver sa prestation.
2. Choisir la prestation désirée parmi celles proposées.
3. Indiquer une préférence de prestataire (sans préférence, homme ou femme).
4. Sélectionner une date et un créneau horaire pour la prestation.
5. Désigner un bénéficiaire (soi-même ou une autre personne).
6. Visualiser un récapitulatif détaillé de la commande.
7. Procéder au paiement (par carte bancaire, bon cadeau ou une combinaison des deux).

Une confirmation de commande est envoyée par email. Si aucune confirmation n'est reçue, la commande n'est pas validée. Le Client est invité à vérifier ses spams ou à contacter le service client en cas de non-réception.

ARTICLE 5 - ANNULATION ET MODIFICATION

5.1. Annulation par le Client

Toute annulation doit être effectuée au moins 24 heures avant la prestation. Passé ce délai, aucun remboursement ne sera accordé. Une prestation non honorée sans annulation préalable est considérée comme due et ne peut faire l'objet d'un remboursement ou d'un avoir.

5.2. Modification ou annulation par Relax Massage

Relax Massage se réserve le droit de modifier ou annuler une prestation en cas de force majeure, d'indisponibilité du prestataire ou de problème technique. En cas d'annulation, le Client pourra choisir une autre date ou obtenir un remboursement intégral.

ARTICLE 6 - POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Les remboursements sont effectués dans un délai de 14 jours après validation de la demande.

- Les paiements effectués par carte bancaire seront remboursés sur le même moyen de paiement.
- Un avoir sous forme de bon cadeau peut être proposé si le client le souhaite.

Les bons cadeaux ne sont pas remboursables, sauf en cas d'annulation de la prestation par Relax Massage.

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DU CLIENT AVANT LA PRESTATION

Le Client s'engage à :

- Arriver à l'heure convenue sous peine de réduction du temps de prestation.

- Respecter une hygiène corporelle correcte.
- Ne pas être sous l'influence d'alcool ou de substances illicites.
- Informer le prestataire de toute condition médicale pouvant affecter la prestation.

Relax Massage se réserve le droit de refuser une prestation si l'une de ces conditions n'est pas respectée.

ARTICLE 8 - DROIT DE REFUS D'UNE PRESTATION

Relax Massage se réserve le droit de refuser une prestation si :

- Le Client adopte un comportement inapproprié, irrespectueux ou contraire aux règles d'éthique de l'établissement.
- Le Client est sous l'influence d'alcool ou de substances illicites.
- Une contre-indication médicale manifeste empêche la réalisation de la prestation. Dans ce cas, un justificatif médical peut être demandé.

Toute décision de refus doit être justifiée et ne pourra être fondée sur un motif discriminatoire.

ARTICLE 9 - CONFIDENTIALITÉ ET DISCRÉTION

- Relax Massage s'engage à garantir la confidentialité des informations du Client.
- Il est interdit de filmer ou enregistrer une séance sans autorisation.
- Les échanges entre le Client et le prestataire sont strictement confidentiels.

ARTICLE 10 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Relax Massage traite les données personnelles des clients conformément au RGPD et au UK GDPR. Certaines données sont obligatoires pour l'exécution du contrat (réservation, facturation) et ne peuvent être supprimées tant que la relation contractuelle est en cours.

Le client peut s'opposer aux traitements fondés sur l'intérêt légitime (améliorer les services et leur expérience utilisateur) ou retirer son consentement pour l'envoi de communications commerciales.

Le client peut accéder à ses données, les rectifier, demander leur effacement ou exercer son droit à la limitation du traitement de leurs données. Il peut retirer à tout moment son consentement au traitement de ses données. Il peut s'opposer au traitement de ses données. Il peut également exercer son droit à la portabilité de ses données. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de ses données dans ce dispositif, le client peut contacter Relax Massage : par e-mail, en envoyant une demande à l'adresse dédiée rgpd@relax-massage.com, via le formulaire en ligne : accessible dans la section "Contact" de son site internet.

Pour en savoir plus, consultez [la politique de confidentialité](#).

ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉS ET ASSURANCE

Relax Massage est couvert par une assurance professionnelle couvrant les incidents liés aux prestations réalisées. Cependant, l'Entreprise ne pourra être tenue responsable :

- Des pertes ou vols d'effets personnels du Client.
- Des blessures résultant du non-respect des consignes données par le prestataire.

Le Client est invité à signaler immédiatement tout incident afin qu'une solution puisse être trouvée.

ARTICLE 12 - RÈGLEMENT INTÉRIEUR

- Le respect et la courtoisie sont exigés dans tous les établissements Relax Massage.
- Toute agression verbale ou physique entraînera une exclusion immédiate et définitive.
- Les téléphones portables doivent être mis en silencieux durant la prestation.

Article 13 - FORCE MAJEURE

Relax Massage ne pourra être tenu responsable en cas d'annulation ou de retard d'une prestation résultant d'un événement indépendant de sa volonté, y compris :

- Catastrophe naturelle, incendie, inondation.
- Grève affectant l'activité des prestataires ou partenaires.
- Restrictions gouvernementales ou crise sanitaire (ex. pandémie).

Dans ces cas, Relax Massage s'engage à informer le client dans les meilleurs délais et à proposer un report ou un avoir sans frais.

ARTICLE 14 - LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises au droit britannique. En cas de litige, une solution amiable sera privilégiée. À défaut, le litige sera soumis aux tribunaux compétents du Royaume-Uni.

ARTICLE 15 - ACCEPTATION DES CGV

L'achat d'une prestation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Relax Massage se réserve le droit de les modifier à tout moment. Toute mise à jour sera publiée sur le Site et s'appliquera immédiatement aux nouvelles commandes.