Conditions générales de vente

Oh Mes Fleurs

1. Vendeur et contact

Ces conditions sont celles de Gaëtane Demay Lachaud / Oh Mes Fleurs, entrepreneur individuel (EI) en micro-entreprise, SIRET 10338232100018.

- E-mail : 38fleursdemay@gmail.com
- Site : www.ohmesfleurs.com

2. Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les prestations de conseil en fleurs de Bach et la vente de livrets numériques proposées par Gaëtane Demay Lachaud / Oh Mes Fleurs. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble de ces prestations et de ces livrets.

Version du 4 novembre 2026.

3. Prestations et livrets

Les entretiens. Les services proposés sont des consultations personnalisées visant au bien-être émotionnel. La prise de rendez-vous est proposée pour les prestations suivantes :

- Entretien individuel : entretien-conseil en Fleurs de Bach (durée moyenne de 45 minutes) ;
- Entretien parent avec enfant ;
- Entretiens à distance (téléphone, vidéoconférence…) ;
- Entretiens à domicile ;
- Entretiens possibles dans des espaces de coworking.

Les livrets. Oh Mes Fleurs propose des livrets sur les fleurs de Bach, au format PDF, à télécharger : un livret complet sur les 38 fleurs et un livret par famille de fleurs. Le contenu et le prix de chaque livret figurent sur sa fiche.

Caractère non médical. Ces prestations et ces livrets ne remplacent en aucun cas un traitement médical. Les techniques pratiquées n'ont aucune visée médicale ou vétérinaire et ne sont pas assimilables aux actes réservés aux professions de santé réglementées par le Code de Santé Publique et au décret n°96-879 du 8 octobre 1996 ou réservés aux professions paramédicales ou auxiliaires de santé.

4. Prix

Les prix sont indiqués en euros, nets de taxes. En application de l'article 293 B du Code Général des Impôts, Oh Mes Fleurs bénéficie de la franchise en base de TVA et ne facture donc pas la TVA. Les prix indiqués sont nets, non majorés de TVA.

Le prix applicable est celui affiché sur le site au moment de la commande ou de la réservation.

5. Commander un livret et le recevoir

Pour commander, vous choisissez votre livret, vous indiquez vos coordonnées, vous acceptez les présentes CGV, vous cochez la demande de fourniture immédiate (article 9.1), puis vous validez la commande et vous payez.

Le lien de téléchargement apparaît dès le paiement sur la page de confirmation et arrive aussi par e-mail. Il reste valable 30 jours. Pensez à enregistrer le fichier sur votre appareil.

Les livrets s'ouvrent avec un lecteur de PDF courant, sur ordinateur, tablette ou téléphone. Si le lien ne fonctionne pas ou si le fichier ne s'ouvre pas, écrivez à 38fleursdemay@gmail.com.

Le livret offert. Le livret « Famille Solitude » est offert (0 €). Vous le recevez de la même façon : vous indiquez votre adresse e-mail pour recevoir le lien. Vous ne recevez d'autres messages que si vous l'avez accepté.

6. Réserver un entretien

Vous pouvez réserver un entretien sur le site, avec le calendrier de réservation. Vous pouvez aussi écrire par le formulaire de contact ou par e-mail.

Pour réserver en ligne, vous suivez ces étapes :

1. choix de l'entretien, de la date et de l'heure, et acceptation du prix ;
2. communication de vos coordonnées (nom, prénom, adresse e-mail et, si vous le souhaitez, téléphone) ;
3. acceptation des CGV et prise de connaissance des mentions légales ;
4. validation de la réservation.

Vous recevez ensuite une confirmation par e-mail. Le droit de rétractation de l'article 9.2 s'applique à toute réservation.

7. Paiement

Les livrets. Le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire au moment de la commande, par l'intermédiaire de Stripe.

Les entretiens. Le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire, sur le site, par l'intermédiaire de Stripe. Le prix est dû dès la confirmation de la réservation, sous réserve de l'article 8 et du droit de rétractation (article 9.2).

8. Report, annulation et modification d'un rendez-vous

Dans le cas de non-présentation au rendez-vous confirmé, la séance sera due par le client/la cliente, sauf si le rendez-vous a été annulé ou modifié plus de 24 heures à l'avance. Pour annuler ou modifier un rendez-vous, écrivez à 38fleursdemay@gmail.com.

Cette règle ne retire rien au droit de rétractation : pendant le délai de 14 jours, vous pouvez vous rétracter dans les conditions de l'article 9.2, et vous ne devez rien tant que l'entretien n'a pas commencé.

9. Droit de rétractation

Les livrets et les entretiens suivent deux règles différentes.

9.1 Les livrets PDF

Au moment de payer, vous demandez à recevoir le livret immédiatement, en cochant la case prévue, et vous reconnaissez perdre votre droit de rétractation de 14 jours pour ce livret (article L221-28, 13° du Code de la consommation).

La case dit : « Si ma commande contient un livret PDF, je demande à le recevoir immédiatement, sans attendre la fin du délai de rétractation de 14 jours, et je reconnais perdre mon droit de rétractation pour ce livret. » L'e-mail qui contient le lien de téléchargement confirme cette demande et cette reconnaissance. Le livret offert ne donne lieu à aucun paiement : une fois fourni, il n'ouvre pas de droit de rétractation (même article).

9.2 Les entretiens

Vous pouvez vous rétracter sans donner de motif. Le délai expire 14 jours après le jour de votre réservation.

Pour cela, envoyez votre décision clairement avant la fin de ce délai, par e-mail à 38fleursdemay@gmail.com (Gaëtane Demay Lachaud / Oh Mes Fleurs). Vous pouvez utiliser le formulaire de l'article 9.3, sans obligation.

Nous vous remboursons au plus tard 14 jours après avoir reçu votre décision, par le même moyen de paiement (sauf accord contraire de votre part), sans frais pour vous.

Si vous souhaitez que votre entretien ait lieu pendant ces 14 jours, vous le demandez expressément au moment de réserver. Si vous vous rétractez après son début, vous payez la part déjà fournie, proportionnelle au prix. Une fois l'entretien entièrement réalisé, vous n'avez plus de droit de rétractation (articles L221-25 et L221-28, 1° du Code de la consommation).

9.3 Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de Gaëtane Demay Lachaud / Oh Mes Fleurs, 38fleursdemay@gmail.com :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

10. Garanties légales

Les livrets bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés, détaillées dans l'encadré placé à la fin de ces conditions. Pour les mettre en œuvre, écrivez à 38fleursdemay@gmail.com.

11. Propriété intellectuelle

Les livrets (textes, images, mise en page) sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et ont fait l'objet d'un dépôt e-Soleau auprès de l'INPI. Votre commande vous permet de les lire, de les enregistrer et de les imprimer pour votre usage personnel. En dehors de cet usage, toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation, tout partage ou toute revente de tout ou partie d'un livret, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé, est interdit sans autorisation écrite préalable.

12. Protection des informations personnelles

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et du RGPD, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées sont nécessaires à la prise de rendez-vous et au traitement des commandes, et sont exclusivement destinées à la gestion des clients par Oh Mes Fleurs et, si vous l'avez accepté, à l'envoi de messages. Elles ne sont ni vendues, ni cédées à des tiers. Certaines données peuvent être traitées par des prestataires techniques (hébergement du site et commandes via Wix, paiement via Stripe), uniquement dans le cadre de leur mission.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition et de limitation du traitement, à exercer auprès de 38fleursdemay@gmail.com. Le détail figure dans la politique de confidentialité du site.

13. Code de déontologie

Le Code de Pratique des Conseillers agréés en Fleurs de Bach est consultable sur le site internet du Centre Bach en Angleterre :
https://www.bachcentre.com/en/contact/practitioners/the-bach-foundation-code-of-practice/

14. Médiation et litiges

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, en cas de litige, Oh Mes Fleurs vous propose de faire appel à un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT.

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite par courriel, datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou pas de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation.

Tout consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site https://www.medconsodev.eu ou par voie postale en écrivant à : MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT, Centre d'Affaires Stéphanois, Immeuble l'Horizon – Esplanade de France, 3 rue J. Constant Milleret, 42000 SAINT-ETIENNE.

15. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français, ainsi que tous les litiges relatifs, notamment, à leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation. En cas de litige, compétence est attribuée aux tribunaux compétents. La langue de référence, pour le règlement de contentieux éventuels, est le français.

16. Responsabilité

Les prestations et les livrets proposés relèvent du bien-être et ne se substituent en aucun cas à un suivi médical. Les fleurs de Bach sont complémentaires et non alternatives à la médecine allopathique.

Encadré : garanties légales des livrets

Garanties légales

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.