

Conditions générales de vente (CGV)

Ce document s'inscrit dans le cadre de l'activité de Pamela Mortera, domiciliée au 1 rue Bénard, 75014 Paris, immatriculée sous le numéro SIREN 942824848. Il définit les termes et conditions applicables aux services proposés.

Définitions

- **Utilisateur** : Toute personne qui accède et consulte le site internet.
- **Client** : Toute personne ayant recours aux services de Pamela Mortera.
- **Prestation** : Services professionnels fournis par Pamela Mortera dans le cadre de son activité.
- **Prestataire** : Pamela Mortera, en qualité de professionnelle.

Article 1. Informations préliminaires

Les présentes conditions générales de vente (CGV) visent à informer de manière claire les droits et obligations des parties, conformément aux dispositions du Code de la consommation, articles R111-1 et suivants. Ce document constitue un contrat d'adhésion entre le Prestataire et le Client dès acceptation. Le droit applicable est exclusivement le droit français, et tout litige relèvera de la compétence des juridictions françaises.

Pour accéder aux services du Prestataire, il est nécessaire d'être majeur(e), d'avoir la pleine capacité juridique, et de disposer d'un équipement électronique adéquat pour certains services (ordinateur, caméra, microphone, connexion internet, etc.). Le non-respect de ces prérequis peut entraîner une suspension temporaire des services.

Article 2. Services

Les services fournis par Pamela Mortera sont relatifs à l'accompagnement périnatal. Les détails des prestations sont consultables sur les sites : www.pamelamortera.fr / www.pamelamortera.com . Le Prestataire se réserve le droit de modifier ou d'adapter ses services pour mieux répondre aux besoins spécifiques des Clients, sous réserve d'accord et de validation d'un devis adapté.

Article 3. Durée et Disponibilité

Les services sont proposés selon les besoins spécifiques de chaque Client, avec une disponibilité hebdomadaire selon les créneaux suivants :

- **Lundi à Vendredi : 9h-20h**
Les rendez-vous en dehors de ces créneaux sont possibles sous réserve d'accord préalable.

Article 4. Réservation et Commande

La demande de service doit être faite par le biais des canaux indiqués (site internet, email ou réseaux sociaux) et peut nécessiter un appel de découverte. Le Prestataire se réserve le droit de refuser une demande si elle ne correspond pas à ses compétences ou pour tout motif légitime invoqué, en application de l'article L121-11 du Code de la Consommation.

Article 5. Politique tarifaire

Les tarifs sont indiqués lors de la prise de rendez-vous et incluent :

- **Séance individuelle Doula** : 90 € pour 90 minutes
- **Forfait d'accompagnement 10 séances rendez-vous** : 595€ / 10h
- **Forfait accompagnement naissance** : 495€/10h puis 120 € par tranche de 3h.
- **Soin Rebozo** : 110 € pour 90 minutes
- **Hyponatal** : 110 € pour 90 minutes
- **Forfait 4 séance d'hyponatal** : 395 € pour 90 min x 4
- **Hypnose** : 95 € pour 60 minutes

Les paiements se font par virement bancaire, chèque ou espèces. Les tarifs sont exonérés de TVA conformément aux articles 151 et 293 B du CGI. Les paiements en plusieurs fois sont possibles sur accord préalable.

Article 6. Exécution des Prestations

Les services peuvent être réalisés à distance ou au domicile du Client, selon les termes convenus. Les échanges entre les rendez-vous peuvent se faire par messages vocaux, écrits, emails ou via réseaux sociaux.

Article 7. Obligations Respectives

Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de sa Prestation, conformément au droit commun des contrats. Le client s'engage à dialoguer avec intelligence, à fournir un détail précis de ses attentes afin d'orienter au mieux le Prestataire dans la réalisation de ses missions. Le client s'engage à honorer ses obligations (paiement, respect des rendez-vous, etc.). Le règlement est effectué au plus tard le jour du rendez-vous ou avant le rendez-vous en cas de virement bancaire. Toute absence non signalée 48 heures à l'avance par message écrit ou par email sera considéré comme dû et devra être acquittée en totalité.

Article 8. Responsabilité et Force Majeure

En cas de force majeure, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable. Il incombe aux parties de faire leur possible pour surmonter tout obstacle dans la limite du raisonnable. La force majeure est entendue comme étant un événement extérieur, imprévisible et irrésistible. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de force majeure, ou de faute lourde ou intentionnelle du Client dans le cadre de la réalisation de la Prestation.

Article 9. Protection des Données

Les données personnelles des Clients sont traitées conformément à la loi « Informatique et Libertés » et au RGPD. Le Prestataire s'engage à traiter les données personnelles de ses clients à des fins professionnelles et pour ses missions prévues dans le contrat. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données, ou de limitation du traitement, conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018). Toute réclamation à ce sujet doit être portée, de préférence, directement auprès du Prestataire, afin de trouver une solution adaptée. En cas de différend, le Client peut librement le signaler à la CNIL, avec les informations légales en sa possession sur l'identité du Prestataire (désigné au Préambule des présentes conditions générales de vente). La durée de conservation et d'utilisation des données personnelles ne pourra pas excéder 3 ans, à compter de la première obtention de ces derniers. Merci de consulter la politique de confidentialité, prévue à cet effet, disponible sur le site internet.

Article 10. Propriété intellectuelle

Tout contenu fourni par le Prestataire reste sa propriété exclusive et ne peut être reproduit sans son accord explicite.

Article 11. Discrétion et secret

Les parties s'engagent réciproquement à respecter une politique de secret et de discrétion professionnelle dans le cadre de cette collaboration, et ne pourront fournir d'informations à caractère privé ou non public concernant l'autre partie. En cas de différend, les parties restent tenues par cette obligation de secret professionnel et de discrétion, et violent le présent contrat s'ils ont un discours public de nature à porter préjudice à l'autre partie en cause.

Article 12. Délai de rétractation

Pour bénéficier immédiatement des services proposés, le Client renonce expressément à l'exercice de son droit de rétractation, prévu par le Code de la Consommation. En application de ces dispositions législatives, le Client ne pourra pas bénéficier du délai de rétractation de 14 jours s'il souhaite commencer la Prestation dès la réservation.

Article 13. Retours Client

Le Prestataire peut revenir vers le Client, après une Prestation, pour lui proposer de remplir un questionnaire de satisfaction Client, qui sera utilisé uniquement à des fins professionnelles, et dans le respect de la politique de protection des données personnelles de ce présent document.

Le Prestataire peut diffuser des témoignages vidéos, audios et extraits de conversation avec le Client, afin de promouvoir son activité en ligne, sans dévoiler de données personnelles permettant son identification, sauf en cas d'autorisation expresse de sa part.

Article 14. Contentieux

Pour une réclamation En cas de différend entre le Prestataire et un de ses clients, ce dernier doit lui adresser une réclamation par écrit (par email à hello@pamelamortera.com ou par courrier postal au 1 rue Bénard, 75014 Paris). Le Prestataire dispose de deux semaines pour effectuer un retour par écrit. Si aucune solution proposée ne convient au Client, les parties s'efforceront de trouver une issue favorable, à l'amiable, avant toute procédure judiciaire. Pour une résiliation des contrats d'accompagnement longue durée et naissance Il peut être mis fin à tout moment au forfait de manière unilatérale par l'une ou l'autre des parties : Si le Client souhaite mettre un terme au « contrat d'accompagnement longue durée », il en informe dès que possible le Prestataire par email à hello@pamelamortera.com et par message au 06 29 17 40 79.

Les séances déjà faites seront dues, sur la base des tarifs d'un rendez-vous individuel doula. Le reste des sommes déjà versées par le Client sera remboursé par le Prestataire dans un délai maximum de 15 jours à compter de l'email qui indique le souhait de mettre un terme au contrat d'accompagnement longue durée. Si le Prestataire souhaite mettre un terme au « contrat d'accompagnement longue durée », il en informe dès que possible son client par email et par message. Les séances déjà faites seront dues sur la base des tarifs d'un rendez-vous individuel doula. Le reste des sommes déjà versées par le Client sera remboursé par le Prestataire dans un délai maximum de 7 jours à compter de l'email qui indique son souhait de mettre un terme au contrat d'accompagnement longue durée.

Dans tous ces cas de figure, les différends et litiges doivent rester strictement confidentiels et ne peuvent pas faire l'objet d'une crise médiatique causée par l'une des parties. Dans le cadre d'un litige, et en l'absence de solution amiable, le Tribunal compétent est celui du ressort de la Cour d'appel du Prestataire, hors dispositions légales contraires.

Date de la dernière mise à jour : 3/04/2025