



Conditions générales de vente de prestations de services & mentions RGPD



Entre **Solenna MARTIN, entrepreneur individuel (EI)**

sise 216 avenue André Maginot 37100 Tours,

dont l'entreprise individuelle est immatriculée au Registre National des Entreprises (RNE) sous le numéro SIREN 979 286 358,

dont le Numéro TVA Intracommunautaire est FR07979286358,

exerçant la profession réglementée de psychologue enregistrée à l'Agence Régionale de Santé (ARS) de Tours sous le numéro RPPS 10008471871, dûment habilitée aux fins des présentes,

disposant d'une assurance de Responsabilité Civile Professionnelle (RCP) souscrite auprès d'AXA – 313, Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre Cedex,

pouvant être jointe par e-mail ou par téléphone en cliquant sur le formulaire de contact accessible via le menu contact de la page d'accueil du site Internet <https://solenna-martin-psychologue.fr/CGV-RGPD/>.

Ci-après « le Prestataire ».

D'une part,

Et **toute personne physique prenant un rendez-vous de consultation** auprès du prestataire ou **visitant un site Internet du prestataire,**

Ci-après, « le Bénéficiaire »,

D'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :



Préambule

Solenna Martin (prestataire), exerce la profession réglementée de psychologue et propose des consultations destinées aux particuliers (bénéficiaires).

Le site Internet « solenna-martin-psychologue.fr » répertorie et décrit les services proposés par le prestataire.

Le site Internet « test.solenna-martin-psychologue.fr » permet la passation de questionnaires en ligne.

Objet

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de toutes les prestations de service convenues lors d'un rendez-vous (rencontre physique au cabinet ou téléconsultation) entre le prestataire et le bénéficiaire.

Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les prestations de service proposées via le site Internet du prestataire et font partie intégrante du contrat entre le bénéficiaire et le prestataire. Elles sont pleinement applicables au bénéficiaire qui les a acceptées avant tout rendez-vous.

Le prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment en publiant une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables alors sont celles en vigueur à la date du paiement du service. Ces CGV sont consultables sur le site Internet du prestataire à l'adresse suivante : <https://solenna-martin-psychologue.fr/CGV-RGPD/>.

Le prestataire s'assure également que les présentes CGV soient à jour et disponibles sur son site Internet en version PDF (support numérique durable).

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

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

Caractéristiques essentielles des services

Les caractéristiques essentielles des services ainsi que leurs prix respectifs sont mis à disposition du bénéficiaire sur le site Internet du prestataire.



Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit au bénéficiaire dès lors qu'il prend un rendez-vous auprès du prestataire pour l'un des services suivants :

- Consultation individuelle
- Consultation familiale
- Bilan

De plus, d'autres prestations peuvent être ajoutées en complément des consultations à la demande du bénéficiaire :

- **Compte-rendu d'entretien (niveau 1)** : rédaction d'un compte-rendu d'entretien écrit comprenant les éléments recueillis durant plusieurs séances (anamnèse, observations...)
- **Compte-rendu d'entretien avec analyse de questionnaires (niveau 2 ou 3)** : rédaction d'un compte-rendu d'entretien complété par une analyse des différents questionnaires passés
- **Evaluation d'efficacité intellectuelle** : comprend une séance de passation du WISC-V ou WAIS-IV d'environ 2h30, une séance de restitution et, un compte-rendu écrit
- **Evaluation psychologique spécifique (ou bilan)** : comprend 4 à 6 séances d'anamnèse et d'entretiens semi-structurés spécifiques à la demande, 1 à 3 séances de passation de tests spécifiques (attention, fonctions exécutives...), une séance de restitution et, un compte-rendu écrit

Le prestataire s'engage à respecter le code de déontologie des psychologues.

Tarifs

Les tarifs sont fixes. Ils peuvent être modifiés à tout moment.

Ils sont exprimés en euros, toutes taxes comprises.

- Consultation individuelle : 70 euros
- Consultation familiale : 90 euros

La rédaction d'un compte-rendu est facturée à partir de 140 euros. Son tarif est indexé à son niveau d'exigence (jusqu'à 280 euros maximum).

Le tarif d'une évaluation psychologique (ou bilan) est calculé en fonction de la demande, du besoin et des outils utilisés. Il fera l'objet d'un devis spécifique précisant le contenu et le coût associé.

Paiement

Le paiement est effectué par le bénéficiaire à chaque fin de la séance au cabinet ou avant le début de la séance en téléconsultation.

Le paiement d'un compte-rendu est effectué une fois celui-ci rédigé. Le règlement conditionne la transmission du lien de téléchargement.



Les autres prestations font l'objet d'un devis pour lequel un acompte de 30% sera versé par le bénéficiaire pour acceptation. Les paiements complémentaires sont effectués selon le cadencement défini dans le devis. Les conditions spécifiques à cette prestation sont aussi transmises avec le devis.

Les moyens de paiement acceptés sont les suivants :

- Carte bancaire, chèque, virement ou espèces avec appoint pour les **consultations au cabinet**.
- Par virement pour les **téléconsultations**.
- Carte bancaire, chèque, virement, espèces avec appoint à régler au cabinet pour les **comptes-rendus**.

Tout autre moyen non stipulé sera refusé.

Toute prestation réalisée est due.

En l'absence de règlement de la part du bénéficiaire, le prestataire accepte de donner un second rendez-vous à condition que le bénéficiaire règle son dû dès le début de la séance suivante. En l'absence de règlement de l'impayé, le prestataire est en droit de refuser d'honorer ce nouveau rendez-vous. Le bénéficiaire ne pourra être à nouveau reçu que lorsque la dette sera régularisée.

En cas de retard, la séance ne pourra pas être prolongée et le règlement complet sera dû à la fin de la séance.

Une facture acquittée sera remise une fois le paiement réalisé.

En cas d'impayé, se référer à la partie médiation et règlement des litiges.

Remboursement

Les prestations ne sont pas prises en charge par la sécurité sociale. Cependant, certaines complémentaires santé proposent des remboursements. Le bénéficiaire se rapprochera donc de son organisme pour obtenir plus d'informations.

Délai de rétractation

En application de l'article L.221-28 du code de la consommation, le bénéficiaire reconnaît qu'il ne dispose d'aucun droit de rétractation dès lors que la prestation a été pleinement exécutée.

Annulation, report ou rendez-vous non-honoré

Dès lors que le bénéficiaire a réservé un rendez-vous, il s'engage à l'honorer.



Pour toute annulation ou report de rendez-vous, le bénéficiaire est tenu d'informer le prestataire au plus tard 48 heures avant ledit rendez-vous par téléphone, par e-mail ou de faire le nécessaire via le lien idoine présent sur le mail de confirmation de rendez-vous reçu et d'en préciser le motif.

En cas de non-respect des conditions d'annulation ou de report fixées précédemment ainsi que pour tout rendez-vous non-honoré, le bénéficiaire devra s'acquitter de la séance réservée par virement. Sans règlement, le prestataire se réserve le droit de ne plus recevoir le bénéficiaire.

Médiation et règlement des litiges

Les présentes conditions de vente sont soumises à la loi française.

Toute séance impayée entraînera une procédure de recouvrement amiable puis, si nécessaire, judiciaire.

En cas de litige opposant la société à un particulier pour des besoins non professionnels, et conformément aux articles L611-1 à L616-3 du Code de la Consommation, le consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. La saisine du médiateur est gratuite. Toutefois, le consommateur devra justifier d'avoir au préalable et par écrit, tenté de régler à l'amiable son litige avec le professionnel. Les modalités de saisine du médiateur et ses coordonnées sont disponibles sur le site Internet : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.

Le bénéficiaire est donc invité à prendre contact avec le prestataire en cas de litige afin de trouver une solution à l'amiable, démarche à privilégier.

- **Recouvrement amiable**

Une première relance rappelant le montant dû sera envoyée par e-mail au bénéficiaire.

En cas de non recouvrement, une seconde relance par voie postale sera faite. Celle-ci mentionnera le montant dû ainsi qu'un avertissement selon lequel, à défaut de règlement dans les délais indiqués, le bénéficiaire recevra une lettre de mise en demeure de payer.

- **Recouvrement judiciaire**

Si le bénéficiaire ne s'est toujours pas acquitté de sa dette, une lettre de mise en demeure, avec accusé de réception, lui sera transmise. Ce courrier aura valeur juridique en cas de saisie du Tribunal judiciaire.

- **Jurisdiction compétente**

Tout litige n'ayant pu trouver de solution à l'amiable sera soumis au tribunal compétent du lieu géographique d'exercice du professionnel, dans les conditions de droit commun.



Protection des données personnelles

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) 2016/679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, le prestataire met en place un traitement de données personnelles ayant pour finalité la mise en œuvre des services définis au présent contrat.

En application des recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), les données collectées doivent être « adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est strictement nécessaire à la prise en charge » par le psychologue.

Objet du traitement

Le prestataire dispose de deux sites Internet (« solenna-martin-psychologue.fr » et « test.solenna-martin-psychologue.fr »), d'une messagerie sécurisée sur Internet, d'une plateforme de planification de rendez-vous en ligne sur Internet, d'un espace sécurisé de stockage de fichiers en ligne, d'un outil de communication à distance et d'un logiciel de suivi professionnel.

Le premier site, « solenna-martin-psychologue.fr », permet de communiquer sur les activités du prestataire. D'une manière générale, il est possible pour le bénéficiaire de visiter le site « solenna-martin-psychologue.fr » sans communiquer aucune information personnelle le concernant. Cependant, des données personnelles sont collectées, enregistrées et traitées avec pour finalité la réception des demandes de rendez-vous ou de renseignements par le biais d'un formulaire de contact.

Le second site, « test.solenna-martin-psychologue.fr », permet la passation de questionnaires en ligne. Le bénéficiaire peut, si nécessaire, être invité à remplir un ou plusieurs questionnaires en ligne dans le cadre de la gestion et de la tenue des dossiers nécessaires à leur suivi. Dans ce cas, le bénéficiaire est identifié au moyen d'un identifiant pseudo-anonymisé : le lien entre l'identifiant et l'identité n'est connu que par le bénéficiaire et par le prestataire. Ce dernier stocke ce lien dans son logiciel de suivi professionnel (cf. ci-dessous).

La messagerie sécurisée sur Internet stocke et traite des données personnelles pour :

- Les communications entre le prestataire et le bénéficiaire ;
- Les communications entre professionnels identifiés et structures de soin participant à la prise en charge du bénéficiaire et à la coordination de celle-ci.

Un outil de visioconférence sécurisé est mis en œuvre pour le recours de pratiques de consultations à distance.

La plateforme de planification de rendez-vous en ligne sur Internet met en œuvre un fichier dans lequel des informations nominatives sont stockées pour de la prise de rendez-vous.

La solution de stockage en ligne permet le transfert sécurisé de contenus sensibles entre le prestataire et le bénéficiaire ou d'autres professionnels.



Un logiciel de suivi professionnel est utilisé lors des prises de rendez-vous et pendant les consultations. A ces occasions, des informations sont traitées et enregistrées dans un fichier qui répond à différents objectifs :

- La gestion des rendez-vous ;
- La gestion et tenue des dossiers nécessaires au suivi du bénéficiaire ;
- La tenue de la comptabilité.

Bases légales du traitement

Finalités	Bases légales
Gestion des rendez-vous	Intérêt légitime
Gestion et tenue des dossiers nécessaires au suivi du bénéficiaire	
Tenue de la comptabilité	
Recours aux pratiques de consultations à distance	
Communication entre le prestataire et le bénéficiaire	
Communications entre professionnels identifiés et structures de soin participant à la prise en charge du bénéficiaire et à la coordination de celle-ci	Consentement
Réception des demandes de rendez-vous ou de renseignements par le biais d'un formulaire de contact	

Destinataires des données

Le prestataire est destinataire de l'ensemble des données.

Si le prestataire travaille avec d'autres professionnels (exemple secrétariat, comptable ou autre), ceux-ci n'auront accès qu'aux informations strictement nécessaires à leurs fonctions.

Le prestataire pourra être amené à transmettre avec votre consentement, de manière mesurée, des informations à des professionnels de santé.

Cependant, conformément à la loi (article 223-6 alinéa 2 du code pénal), le prestataire pourrait également transmettre des informations personnelles sans votre consentement si les circonstances l'exigeaient (non-assistance à personne en danger).



Sous-traitants des données

OVH SAS – Hébergement web (www.ovhcloud.com/fr)

Finalité :

- Réception des demandes de rendez-vous ou de renseignements par le biais d'un formulaire de contact ;
- Gestion et tenue des dossiers nécessaires au suivi du bénéficiaire.

Lieu de traitement : Gravelines (France).

Proton AG – ProtonMail / ProtonDrive (proton.me/fr)

Finalités :

- Communications entre le prestataire et le bénéficiaire ;
- Communications entre professionnels identifiés et structures de soin participant à la prise en charge du bénéficiaire et à la coordination de celle-ci ;
- Gestion des rendez-vous.

Lieu de traitement : Suisse.

Calendly – Agenda en ligne (calendly.com/fr)

Finalité : gestion des rendez-vous en ligne.

Lieu de traitement : Etats-Unis.

Google – Google Calendar / Google Meet (<https://cloud.google.com/privacy/gdpr?hl=fr>)

Finalités :

- Gestion des rendez-vous ;
- Recours aux pratiques de consultations à distance.

Lieu de traitement : <https://cloud.google.com/about/locations?hl=fr#regions>.

Pearson – QGlobal et QInteractive (qiactive.com)

Finalité : gestion et tenue des dossiers nécessaires au suivi du bénéficiaire.

Lieu de traitement : Pearson France SA.

Durée de conservation des données

Le dossier individuel est en principe conservé pendant vingt ans à compter de la date de la dernière consultation, par référence aux exigences de la CNIL concernant les données de santé et aux dispositions de l'article R. 1112-7 du code de la santé publique.



Droits

Chacun dispose d'un droit d'accès aux informations mentionnés dans son dossier (à l'exception des notes personnelles du psychologue). Il dispose, sous certaines conditions, d'un droit de rectification des informations le concernant. Il n'est en revanche pas possible de s'opposer au traitement des données recueillies, ni demander leur effacement, sauf cas très particuliers, et cela de manière strictement limitée et encadrée par la loi.

Pour toute question relative à la protection des données ou pour exercer ses droits, le bénéficiaire pourra s'adresser directement au prestataire par e-mail via le formulaire de contact du site Internet ou par courrier postal à l'adresse du cabinet.

En cas de difficultés, il est également possible de saisir la CNIL d'une réclamation.