

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES ET D'ANNULATION **en vigueur au 1er juin 2026**

Stéphanie DUMONT-GINFRAY – Entrepreneur Individuel (EI)

Sophrologue Agréée en Pratique Évaluée (Label APE®)

Cabinet de Val-de-Reuil : 14 rue du Pas des Heures, 27100 Val-de-Reuil | SIRET : 909 955 346 00020

Cabinet d'Évreux : 1 place Dupont de l'Eure, 27000 Évreux | SIRET : 909 955 346 00038

07 67 05 24 47 • contact@algosophro.fr • www.algosophro.fr

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de prestation de services et d'annulation ont pour objet de définir les modalités de réservation, d'accompagnement, de règlement, d'annulation, de rétractation, de responsabilité et de médiation applicables aux prestations proposées par Mme Stéphanie DUMONT-GINFRAY, exerçant sous le nom commercial ALGOSOPHRO, auprès de clients particuliers.

Elles s'appliquent à l'ensemble des prestations de sophrologie proposées en cabinet ou à distance, sauf conditions particulières convenues par écrit entre les parties. La prise de rendez-vous, l'acceptation d'un devis, la signature électronique ou manuscrite d'un document contractuel, le règlement d'une prestation ou l'engagement dans un accompagnement vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

Les présentes CGPS sont soumises au droit français.

Article 2 – Nature des prestations et limites d'intervention

Les prestations proposées relèvent d'un accompagnement spécialisé en sophrologie, centré sur la régulation du stress, de l'anxiété et des émotions, ainsi que sur l'amélioration de la qualité de vie dans des contextes spécifiques tels que les acouphènes, l'hyperacousie, les vertiges, les douleurs chroniques et les troubles du neurodéveloppement.

Cet accompagnement s'inscrit dans une pratique structurée de sophrologie appliquée, adaptée aux besoins de la personne accompagnée, à son âge, à sa situation et à ses objectifs, sans relever pour autant d'un exercice médical ou paramédical.

Les prestations ne constituent ni un acte médical, ni un acte paramédical, ni une psychothérapie réglementée. Elles ne se substituent en aucun cas à un diagnostic médical, à un traitement médical, à une rééducation prescrite ou à un suivi par un professionnel de santé lorsque celui-ci est nécessaire.

Le client s'engage à informer Mme Stéphanie DUMONT-GINFRAY de toute situation médicale, psychologique ou thérapeutique utile à l'adaptation de l'accompagnement. En cas de doute sur sa situation, il lui appartient de solliciter l'avis du professionnel de santé qui le suit.

Article 3 – Modalités des accompagnements

L'accompagnement peut prendre la forme d'une séance ponctuelle, d'une première séance bilan, d'un parcours initial structuré pour les adultes ou, si nécessaire, de séances complémentaires.

3.1 Entretien téléphonique préalable

Un entretien téléphonique préalable de 15 minutes est proposé gratuitement afin de vérifier la pertinence de l'accompagnement et de clarifier la demande. Cet échange ne constitue pas une séance de sophrologie.

3.2 Première séance adulte

La première séance adulte constitue la séance d'entrée dans l'accompagnement. Elle comprend une anamnèse approfondie, destinée à recueillir les éléments nécessaires à la compréhension de la demande, ainsi qu'éventuellement des questionnaires spécifiques lorsque la situation le requiert.

Cette séance est distincte des séances suivantes et sert de base à l'accompagnement.

Sa durée est de 75 minutes.

3.3 Séances adultes suivantes

Le client adulte peut ensuite bénéficier de séances de suivi ou de séances ponctuelles sans engagement dans un accompagnement structuré.

Ces séances visent à poursuivre le travail engagé, à soutenir l'évolution de la personne et à ajuster les outils proposés selon l'avancée du besoin.

La durée d'une séance adulte suivante est d'environ 60 minutes.

3.4 Première séance Enfant & Ado (-18 ans)

Pour les enfants et adolescents mineurs, la première séance se déroule avec le parent ou représentant légal. Elle comprend un temps d'échange avec l'adulte accompagnant, une anamnèse adaptée à l'âge du mineur et la définition de l'objectif d'accompagnement.

Cette séance est distincte des séances suivantes et sert de base à l'accompagnement. Sa durée est de 60 minutes.

3.5 Séances Enfant & Ado (-18 ans) suivantes

Pour les enfants et adolescents mineurs, les séances suivantes sont proposées selon les besoins et l'évolution de la situation.

La durée d'une séance suivante peut varier d'environ 45 minutes à 1 heure selon la concentration, la disponibilité et le rythme du mineur.

Ces séances sont proposées en suivi simple, sans parcours initial structuré au format adulte.

3.6 Parcours initial adulte

Le parcours initial adulte n'est pas obligatoire. Il constitue une modalité d'accompagnement permettant de structurer le travail dans la durée, de favoriser l'implication du client dans son suivi et sa progression, et de soutenir l'évolution vers l'atteinte de son objectif, tout en réservant les créneaux nécessaires dans l'agenda de la praticienne.

Le parcours initial adulte comprend 6 séances au total, incluant la première séance bilan.

Il constitue le socle de l'accompagnement et permet d'installer un cadre de travail progressif et cohérent.

Le client est informé dès la première séance que certains accompagnements peuvent, selon la situation, nécessiter davantage de séances réparties sur une période pouvant aller jusqu'à un an. Cette indication est donnée à titre informatif et prévisionnel, sans engagement automatique sur un nombre total de séances.

La séance finale du parcours correspond à un bilan de réévaluation destiné à apprécier l'évolution du client et à déterminer, le cas échéant, l'opportunité d'une poursuite de l'accompagnement.

3.7 Séances complémentaires adulte

À l'issue du parcours initial adulte, et selon les besoins constatés lors du bilan de réévaluation, des séances complémentaires peuvent être proposées.

Ces séances complémentaires font l'objet d'une information préalable sur leur tarif et peuvent, si nécessaire, donner lieu à un devis complémentaire ou à un avenant.

Article 4 – Devis et formation du contrat

Un devis peut être proposé pour certains accompagnements, notamment lorsqu'un parcours initial adulte est envisagé ou lorsqu'un nombre de séances est planifié à l'avance. La signature manuscrite ou électronique du devis vaut acceptation du contenu de la prestation, du prix, des modalités de règlement, des conditions d'annulation et, le cas échéant, des dispositions relatives au droit de rétractation. Tout devis accepté engage le client et la praticienne dans le cadre défini par ce document.

Article 5 – Tarifs

La TVA n'est pas applicable, conformément à l'article 293 B du Code général des impôts.

Les tarifs en vigueur sont communiqués au client avant toute prise de rendez-vous et peuvent être mis à jour pour les nouvelles réservations.

Les principaux tarifs sont les suivants :

Prestation	Public	Durée indicatrice	Tarif
Entretien téléphonique préalable	Adulte / Enfant & Ado (-18 ans)	15 min	0 €
Première séance adulte	Adulte	1h15	65 €
Séance adulte suivante	Adulte	1h00	65 €
Première séance Enfant & Ado – avec le parent	Enfant & Ado (-18 ans)	1h00	55 €
Séance Enfant & Ado suivante	Enfant & Ado (-18 ans)	45 min à 1h00 selon la concentration	55 €
Séance « La Petite Souris Bleue »	Enfant & Ado (-18 ans)	Durée adaptée à la situation max 1h00	60 €

Article 6 – Règlement et paiement en 3 fois sans frais

La première séance adulte ou Enfant & Ado (-18 ans), correspondant à la séance d'entrée dans l'accompagnement, est due et réglée au tarif unitaire en vigueur le jour de la séance.

Si le client choisit ensuite un parcours initial adulte, le montant réglé au titre de cette première séance peut s'imputer sur le prix global convenu et venir en déduction du solde restant dû, lorsque cela a été prévu par devis ou accord écrit.

À défaut d'engagement dans un parcours initial adulte, la première séance demeure due à titre de prestation autonome.

Les séances suivantes sont réglées au tarif unitaire affiché.

Le montant des échéances, leurs dates d'encaissement ou d'exécution et le mode de règlement retenu sont précisés dans le devis ou lors de l'accord préalable.

La validation du devis, la fixation de l'échéancier de règlement et, le cas échéant, la remise ou la justification des moyens de paiement convenus emportent réservation des rendez-vous dans l'agenda de la praticienne.

En cas de défaut de règlement, de retard de paiement ou d'absence de justificatif lorsque celui-ci est requis, Mme Stéphanie DUMONT-GINFRAY se réserve la possibilité de ne pas confirmer ou de suspendre les rendez-vous non encore échus jusqu'à régularisation.

Paiement à distance et clients situés hors de France

Pour les prestations réalisées à distance, notamment au bénéfice d'un client situé hors de France, le paiement peut être effectué par carte bancaire via un lien de paiement sécurisé SumUp ou par tout autre moyen accepté expressément par écrit par Mme Stéphanie DUMONT-GINFRAY.

Le paiement est exigible avant la séance.

Lorsque le paiement est effectué par lien SumUp, les frais de transaction du prestataire sont ceux affichés par ce dernier au moment du paiement et sont supportés par Mme Stéphanie DUMONT-GINFRAY en tant que frais d'encaissement. Le montant effectivement versé par le client reste celui de la séance tel qu'annoncé au préalable.

Article 7 – Droit de rétractation et début anticipé de l'exécution

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement et qu'il entre dans le champ d'application du droit de rétractation, le client consommateur bénéficie d'un délai légal de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer ce droit, sans avoir à motiver sa décision. Le client est informé de ce droit préalablement à son engagement, conformément aux dispositions du Code de la consommation.

Si le client demande expressément que l'exécution de la prestation débute avant l'expiration du délai légal de rétractation, notamment afin de permettre la programmation immédiate des rendez-vous de suivi ou la réalisation d'une séance à distance dans un délai rapproché, cette demande doit être recueillie de manière express.

Le client reconnaît alors avoir été informé qu'en cas d'exercice du droit de rétractation, lorsque celui-ci est applicable, il restera redevable du montant correspondant aux prestations déjà exécutées, au prorata du parcours convenu.

Article 8 – Annulation, report et interruption de l'accompagnement

Toute demande d'annulation ou de report d'un rendez-vous doit être formulée au moins 48 heures à l'avance. À défaut, la séance est considérée comme due et son règlement pourra être exigé avant la fixation de tout nouveau rendez-vous.

En cas d'interruption anticipée d'un accompagnement à l'initiative du client, les séances déjà réalisées perdent le bénéfice d'un éventuel tarif préférentiel et sont recalculées sur la base du tarif unitaire en vigueur.

En cas d'empêchement exceptionnel de Mme Stéphanie DUMONT-GINFRAY, un report du rendez-vous sera proposé dans les meilleurs délais, sans que cela n'ouvre droit à indemnisation.

8.1 Interruption pour non-respect du cadre

Mme Stéphanie DUMONT-GINFRAY se réserve le droit d'interrompre immédiatement ou de suspendre toute séance, en cabinet ou à distance, lorsque le comportement du client, ses propos, sa demande, son état apparent ou les conditions matérielles de la séance (notamment en téléconsultation : absence de confidentialité, perturbations répétées, conditions techniques inadaptées) ne permettent pas de respecter le cadre professionnel, déontologique, sécuritaire ou légal de l'accompagnement.

Lorsque l'interruption ou la suspension de la séance résulte du comportement du client ou de conditions qui lui sont imputables, la séance demeure intégralement due et aucun remboursement, total ou partiel, ne sera effectué, et ce même si la séance n'a pas pu être menée à son terme.

Lorsque l'interruption ne résulte pas du fait du client, Mme Stéphanie DUMONT-GINFRAY appréciera, au cas par cas, l'opportunité d'un report ou d'un éventuel geste commercial, sans que cela ne constitue un droit acquis pour le client.

Article 9 – Mineurs

Toute prestation réalisée au bénéfice d'un Enfant & Ado (-18 ans) suppose l'accord préalable d'au moins un représentant légal.

Mme Stéphanie DUMONT-GINFRAY peut demander tout élément utile permettant de s'assurer du consentement du représentant légal et de l'adaptation du cadre d'accompagnement à la situation du mineur.

Article 10 – Responsabilité et cadre déontologique

Mme Stéphanie DUMONT-GINFRAY est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de ses prestations.

Les effets de l'accompagnement peuvent varier selon les personnes, leur implication, leur régularité de pratique et leur situation personnelle. Aucun résultat déterminé ne peut être garanti.

Mme Stéphanie DUMONT-GINFRAY exerce dans le respect de son cadre professionnel, déontologique et légal. Toute demande manifestement incompatible avec ce cadre pourra être refusée ou donner lieu à une réorientation vers un professionnel plus adapté.

Assurance responsabilité civile professionnelle : MATMUT (Caducée).

Article 11 – Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre de la relation professionnelle sont utilisées uniquement pour la gestion des rendez-vous, des devis, de la facturation et du suivi administratif de l'accompagnement.

Sauf obligation légale particulière, ces données sont conservées pendant 2 ans après le dernier rendez-vous.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et, dans les limites prévues par la réglementation applicable, d'opposition ou de suppression, sur simple demande adressée à Mme Stéphanie DUMONT-GINFRAY.

Téléconsultation et outils utilisés

Lorsque l'accompagnement a lieu à distance, il peut être réalisé via Google Meet, y compris avec un compte Google Workspace. Le client accepte d'utiliser cet outil de visioconférence pour la séance.

Le client est informé que certaines données techniques ou personnelles liées à l'utilisation de cet outil peuvent être traitées par Google, éventuellement hors de l'Union européenne, dans le cadre des garanties contractuelles proposées par l'éditeur.

Article 12 – Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1, L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à Mme Stéphanie DUMONT-GINFRAY.

Le médiateur compétent est : Société de la Médiation Professionnelle – Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez.

Le client peut également consulter les modalités de saisine du médiateur sur le site internet du dispositif de médiation compétent.

Toute réclamation doit toutefois être adressée au préalable par écrit à ALGOSOPHRO afin de rechercher une solution amiable directe.

Article 13 – Droit applicable

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

En cas de client résidant hors de France, la relation contractuelle reste régie par le droit français, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables dans le pays de résidence du client lorsqu'elles sont d'ordre public et plus protectrices.

Stéphanie DUMONT-GINFRAY – EI | SIRET : 909 955 346 00020 / 00038 | contact@algosophro.fr