

Conditions générales de vente

Version du 2 octobre 2026, applicable aux contrats signés à compter de sa mise en ligne sur le Site.

Article 1 – Identification et définitions

Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont proposées par Lucas Hougnon, entrepreneur individuel exerçant sous le nom commercial Pleroma Santé (EI), SIRET 830 772 893 00020, 88 rue Rachais, 69007 Lyon. Contact : collaborations@pleroma-sante.fr – 06 34 14 49 57. TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

Dans les présentes CGV :

- « **Client** » désigne toute personne physique majeure, agissant en qualité de consommateur, à qui l'Entreprise fournit une prestation.
- « **Entreprise** » désigne Lucas Hougnon, EI Pleroma Santé, identifié ci-dessus.
- « **Contrat de vente** » désigne le document signé par le Client et l'Entreprise qui précise la formule choisie, le tarif, la date de début, l'éventuelle durée d'engagement et les conditions particulières du suivi.
- « **Contrat** » désigne l'ensemble formé par le Contrat de vente et les présentes CGV.
- « **Site** » désigne le site internet www.pleroma-sante.fr.
- « **Grille tarifaire** » désigne les formules et tarifs en vigueur publiés sur le Site.

Article 2 – Objet

Les CGV définissent les droits et obligations de l'Entreprise et du Client pour les prestations d'accompagnement en activité physique adaptée, en nutrition et en techniques de respiration proposées par l'Entreprise.

Article 3 – Champ d'application et acceptation

Les CGV s'adressent uniquement aux particuliers. Les professionnels sont invités à contacter directement l'Entreprise.

Les CGV sont consultables sur le Site et communiquées au Client avant la signature du Contrat de vente. La signature du Contrat de vente vaut acceptation des CGV. En cas de contradiction, les conditions particulières du Contrat de vente prévalent sur les CGV.

L'Entreprise peut modifier ses CGV. La version applicable est celle en vigueur à la date de signature du Contrat de vente. Une version ultérieure ne s'applique pas aux contrats en cours, sauf accord écrit du Client.

Article 4 – Prestations

L'Entreprise propose un accompagnement en activité physique adaptée, en nutrition et en techniques de respiration, principalement en visioconférence. Des séances peuvent aussi être réalisées au domicile du Client à Lyon et dans son agglomération (voir article 11), ou occasionnellement dans le cadre d'associations.

Les prestations n'ont aucune vocation médicale. Elles ne comportent ni diagnostic ni prescription et ne se substituent en aucun cas à un traitement ou à un suivi médical. Elles s'inscrivent en complément du parcours de soins du Client, dont il continue de suivre les recommandations.

L'Entreprise peut poser au Client les questions nécessaires sur son état de santé afin de déterminer si le suivi peut être mis en place. En cas de contre-indication, elle peut refuser ou adapter le suivi.

Les programmes complémentaires, supports et outils de suivi sont mis à la disposition du Client via un outil numérique choisi par l'Entreprise selon son profil et ses besoins, ou au format PDF.

Lorsque la formule le prévoit, le Client dispose d'une messagerie écrite. L'Entreprise y répond du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h 30 et le samedi de 12 h à 18 h, hors périodes de congés annoncées à l'avance.

Article 5 – Formules et tarifs

Les formules proposées, leur contenu, le nombre et la durée des séances sont décrits dans la Grille tarifaire publiée sur le Site. Certaines formules sont proposées sans engagement ou avec un engagement de 6 ou 10 mois, assorti d'un tarif mensuel réduit. L'accompagnement personnalisé fait l'objet d'un devis après un entretien préalable.

Le prix applicable est celui de la Grille tarifaire en vigueur au jour de la signature du Contrat de vente, qui le reprend. Les prix sont indiqués en euros, TVA non applicable (article 293 B du Code général des impôts).

Le prix est garanti pendant toute la durée du Contrat. Une évolution de la Grille tarifaire ne s'applique qu'aux nouveaux Contrats de vente.

Le prix comprend les séances, leur préparation, les programmes et supports personnalisés, ainsi que, le cas échéant, les déplacements de l'Entreprise et le matériel qu'elle apporte. L'Entreprise peut proposer des offres promotionnelles, à sa discrétion.

Article 6 – Organisation des séances

Le suivi débute après un appel découverte et la signature du Contrat de vente. Les dates et horaires des séances sont fixés d'un commun accord. Les séances à distance se déroulent sur un outil de visioconférence convenu entre les parties.

La durée de chaque séance est indiquée dans la Grille tarifaire. L'Entreprise peut l'adapter à l'état de forme du Client le jour même. Toute séance commencée est considérée comme effectuée, sauf si son interruption est imputable à l'Entreprise.

Tout retard du Client est décompté du temps de la séance. Tout retard de l'Entreprise est rattrapé en fin de séance ou lors d'une séance suivante. Une séance manquée du fait de l'Entreprise est intégralement reprogrammée.

L'Entreprise peut annuler une séance jusqu'à 4 heures avant son début. Le Client est alors prévenu par téléphone ou, à défaut de réponse, par SMS, et la séance est reprogrammée.

Article 7 – Report et annulation par le Client

Le Client s'engage à respecter les rendez-vous fixés. Une séance réservée ne peut pas être annulée, mais elle peut être reportée dans les conditions suivantes :

1. **Demande au moins 24 heures avant la séance** : la séance est reportée.
2. **Demande moins de 24 heures avant la séance, ou absence** : la première fois, la séance est reportée. Les fois suivantes, l'Entreprise se réserve le droit de la considérer comme effectuée.
3. **Délai et limite** : une séance reportée doit être réalisée dans un délai de deux (2) mois à compter de sa date initiale. Le Client ne peut pas avoir plus de trois (3) séances reportées en attente en même temps.

Passé le délai de deux mois, la séance reportée est considérée comme effectuée, sauf si le retard est imputable à l'Entreprise ou justifié par un motif médical.

L'Entreprise ne peut être tenue responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécution causés par un cas de force majeure. La séance concernée est alors reprogrammée.

Article 8 – Santé et condition physique

Avant le début du suivi, le Client fournit un certificat médical de non contre-indication à la pratique d'une activité physique adaptée, daté de moins de trois (3) mois. Ce certificat est renouvelé tous les deux (2) ans. Pour une femme enceinte, une autorisation médicale peut être demandée.

Le Client informe l'Entreprise, dès qu'il en a connaissance, de toute contre-indication, de toute évolution notable de son état de santé (poussée, hospitalisation, intervention) et de tout risque lié à l'activité physique ou au suivi nutritionnel. Il reste libre de ne pas communiquer les informations qu'il juge non nécessaires.

L'Entreprise adapte ou suspend les séances lorsque l'état de santé du Client l'exige. Si une contre-indication médicale empêche la poursuite du suivi, le Contrat prend fin dans les conditions de l'article 10.3.

Article 9 – Règles de bon déroulement

Le Client porte une tenue adaptée à la pratique, prend les précautions nécessaires pour sa santé et sa sécurité, et respecte les consignes de l'Entreprise.

L'Entreprise peut mettre fin au Contrat par écrit dans les cas suivants :

- un comportement du Client dangereux pour lui-même ou pour autrui, ou manifestement irrespectueux envers l'Entreprise ;
- trois (3) absences non justifiées, après un rappel écrit resté sans effet.

Dans ces cas, le mois en cours reste dû et les conditions de l'article 10.4 s'appliquent.

Article 10 – Durée, engagement et fin du Contrat

10.1 – Formule sans engagement. Le Contrat court de mois en mois à partir de la date de début fixée dans le Contrat de vente. Le Client peut y mettre fin à tout moment, par écrit. La fin prend effet au terme du mois en cours, qui reste dû.

10.2 – Formule avec engagement. Le Client s'engage pour la durée choisie (6 ou 10 mois) en contrepartie d'un tarif mensuel réduit. À son terme, le Contrat prend fin. Le Client peut poursuivre l'accompagnement en signant un nouveau Contrat de vente.

10.3 – Sortie anticipée pour motif médical. Le Client peut mettre fin à un Contrat avec engagement avant son terme s'il présente un justificatif établi par un professionnel de santé attestant qu'il ne peut pas poursuivre l'accompagnement. Le justificatif n'a pas à préciser la nature de la maladie. La fin prend effet au terme du mois en cours, qui reste dû. Aucune autre somme n'est due.

10.4 – Sortie anticipée sans motif médical. Le Client peut mettre fin à un Contrat avec engagement avant son terme, par écrit. La fin prend effet au terme du mois en cours, qui reste dû. Le tarif réduit étant la contrepartie de l'engagement, le Client verse la différence entre le tarif sans engagement et le tarif engagé, pour chaque mois déjà effectué.

Exemple : tarif sans engagement de 199 €, tarif engagé de 189 €, arrêt après 3 mois. La régularisation est de 3×10 €, soit 30 €.

10.5 – Force majeure. En cas de force majeure empêchant temporairement l'exécution du Contrat, celui-ci est suspendu, sans frais, pour la durée de l'empêchement.

10.6 – Cession. Le Contrat et les séances ne peuvent pas être cédés à un tiers sans l'accord préalable de l'Entreprise.

Article 11 – Facturation et paiement

11.1 – Accompagnement à distance. L'Entreprise facture le mois en cours entre le 21 et le dernier jour du mois. Le Client règle la facture par virement bancaire sur le compte professionnel de l'Entreprise, dont les coordonnées figurent sur la facture, dans un délai de dix (10) jours à compter de sa date.

Pour l'accompagnement personnalisé, les modalités de paiement sont précisées dans le devis et le Contrat de vente.

11.2 – Retard de paiement. En l'absence de paiement à l'échéance, l'Entreprise adresse un rappel écrit. Si le Client n'a pas prévenu l'Entreprise de son retard avant l'échéance, une pénalité égale à 20 % du montant mensuel de son suivi peut s'appliquer. Elle est portée à 50 % si le retard dépasse trente (30) jours après l'échéance. Si le paiement n'intervient pas dans les huit (8) jours suivant le rappel, l'Entreprise peut en outre suspendre les séances jusqu'à régularisation.

11.3 – Séances à domicile à Lyon. Les séances réalisées au domicile du Client à Lyon et dans son agglomération, dans le cadre des services à la personne, sont contractées et facturées par la structure partenaire agréée SSD, selon ses propres conditions. Le crédit d'impôt de 50 % prévu à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts et l'avance immédiate de l'URSSAF relèvent de cette structure. Le Client vérifie son éligibilité auprès d'elle.

Article 12 – Jeux concours

L'Entreprise peut organiser des jeux concours, annoncés par messagerie, par SMS ou sur ses réseaux sociaux. Les modalités de chaque jeu sont précisées dans un règlement communiqué aux participants.

Article 13 – Assurance et responsabilités

L'Entreprise a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la MAAF, contrat n° 169467022 C. Le Client est invité à disposer d'une assurance responsabilité civile personnelle.

L'Entreprise est tenue d'une obligation de moyens : elle met en œuvre son savoir-faire et tous les moyens raisonnables pour réaliser les prestations. Sa responsabilité peut être engagée dans les conditions du droit commun, en cas de faute prouvée ayant causé un dommage au Client.

Elle ne peut pas être engagée lorsque le dommage résulte :

- du non-respect par le Client des consignes données ;
- d'informations de santé inexactes ou dissimulées par le Client ;
- d'une activité pratiquée par le Client en dehors des séances et des programmes transmis ;
- d'un cas de force majeure.

Le Client est responsable des dommages qu'il cause, volontairement ou non, aux biens ou aux personnes.

Article 14 – Confidentialité

L'Entreprise traite de manière strictement confidentielle les informations relatives à la santé, à la condition physique et à la vie personnelle du Client. Elle ne les transmet à aucun tiers sans l'accord écrit préalable du Client, sauf obligation légale.

Le Client s'engage à ne pas diffuser ni partager avec des tiers les programmes, plans nutritionnels et contenus pédagogiques que l'Entreprise lui remet.

Article 15 – Propriété intellectuelle

Les éléments du Site ainsi que les programmes d'entraînement, plans nutritionnels, guides, méthodes et contenus personnalisés élaborés par l'Entreprise sont sa propriété exclusive.

Le Client bénéficie d'un droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible de ces contenus, limité à la durée du Contrat. Toute reproduction, diffusion ou utilisation commerciale sans autorisation écrite de l'Entreprise est interdite.

Article 16 – Contrat à distance et droit de rétractation

Lorsque le Contrat est conclu à distance (appel, visioconférence, signature électronique), le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de sa conclusion pour se rétracter, sans avoir à se justifier ni à payer de pénalité (article L221-18 du Code de la consommation).

Pour exercer ce droit, le Client informe l'Entreprise de sa décision par une déclaration dénuée d'ambiguïté : e-mail à collaborations@pleroma-sante.fr, courrier, ou formulaire figurant en annexe. L'Entreprise rembourse les sommes versées au plus tard quatorze (14) jours après avoir été informée, par virement bancaire.

Le suivi ne peut commencer avant la fin du délai de rétractation que si le Client en fait la demande expresse dans le Contrat de vente. S'il se rétracte ensuite, il paie uniquement un montant proportionnel aux prestations réalisées jusqu'à sa rétractation (article L221-25 du Code de la consommation).

Si l'Entreprise n'a pas fourni au Client les informations relatives au droit de rétractation, le délai est prolongé de douze (12) mois.

Article 17 – Contrat de vente

Avant le début de toute prestation, l'Entreprise soumet au Client un Contrat de vente, signé sur papier ou électroniquement. Il précise la formule choisie, le tarif, la date de début, l'éventuelle durée d'engagement et, le cas échéant, la demande du Client de commencer avant la fin du délai de rétractation.

Le Contrat de vente et les CGV forment un ensemble contractuel indissociable.

Article 18 – Réclamations et médiation

Toute réclamation est adressée en priorité à l'Entreprise, par e-mail à collaborations@pleroma-sante.fr ou par courrier au 88 rue Rachais, 69007 Lyon.

Si la réclamation écrite n'aboutit pas, le Client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation suivant : [À compléter : nom, adresse postale et site internet du médiateur agréé]. Le recours à la médiation est facultatif. Il ne prive pas le Client de son droit de saisir les tribunaux.

Article 19 – Données personnelles

L'Entreprise collecte les données nécessaires à la gestion du suivi, à la facturation et à la relation avec le Client. Les données de santé ne sont collectées qu'avec le consentement explicite du Client. Les modalités de traitement, les durées de conservation et les sous-traitants sont détaillés dans la politique de confidentialité publiée sur le Site.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition. Il l'exerce par e-mail à collaborations@pleroma-sante.fr ou par courrier. Il peut aussi introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Article 20 – Droit à l'image

L'Entreprise n'utilise jamais l'image, la voix ou le témoignage du Client sans son accord écrit préalable. Le Client peut retirer cet accord à tout moment, par simple écrit.

Article 21 – Droit applicable et litiges

Le Contrat est soumis au droit français. Ce choix ne prive pas le Client résidant dans un autre État membre de l'Union européenne de la protection que lui accordent les dispositions impératives de son pays de résidence. À défaut de règlement amiable, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles légales.

Article 22 – Dispositions diverses

Si une clause des CGV est déclarée nulle, les autres clauses restent applicables. Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Article 23 – Contact

Pour toute question ou demande : collaborations@pleroma-sante.fr, 06 34 14 49 57, ou par courrier à Pleroma Santé, 88 rue Rachais, 69007 Lyon.

Annexe – Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de Lucas Hougnon, El Pleroma Santé, 88 rue Rachais, 69007 Lyon – collaborations@pleroma-sante.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Formule souscrite :

Contrat conclu le :

Nom et prénom du Client :

Adresse du Client :

Date :

Signature du Client (uniquement en cas d'envoi papier) :