

# **Conditions générales de prestations de services CRYOTERA ANGLET**

Mises à jour le 12 février 2025

Ces conditions générales de prestations de services ont vocation à régir les relations entre le Client et CRYOTERA lors des Prestations achetées directement au Centre.

## **1. Champ d'application - Opposabilité**

**1.1.** Les présentes conditions générales de prestations de services (ci-après les « **CGPS** ») ont pour objet de régir les relations entre :

- d'une part CRYOTERA, société par actions simplifiée (SAS), au capital de 40.000 euros, dont le siège social est situé « Les Portes d'Aguiléra » 108 avenue de Biarritz 64600 ANGLET, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bayonne sous le numéro 949.749.071 RCS BAYONNE, dont le numéro de TVA est FR71949749071, dont le numéro d'assurance professionnelle responsabilité civile est 3567B-64600CRY23 (assureur : TCA Assurances, couverture géographique : « Les Portes d'Aguiléra » 108 avenue de Biarritz 64600 ANGLET), représentée la société SAS CRYOLIVIER PAYS BASQUE, par actions simplifiée (SAS) au capital de 40 000 euros, dont le siège social est situé 108 avenue de Biarritz 64600 ANGLET, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bayonne sous le numéro 949 749 071 RCS Bayonne, elle-même représentée par Monsieur Gautier OLIVIER, son directeur général, joignable par téléphone au numéro 05.59.85.45.39 du lundi au vendredi de 10h à 19h et le samedi de 10h à 17h par courriel à l'adresse électronique : [contact.biarritz@cryotera.fr](mailto:contact.biarritz@cryotera.fr) (ci-après « **CRYOTERA ANGLET** ») ;
- d'autre part toute personne physique ou morale (ci-après le « **Client** ») souhaitant acquérir auprès de CRYOTERA une Prestation, en ce compris toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ou personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles (ci-après le « **Client consommateur** »).

**1.2.** CRYOTERA a pour activité l'exploitation par tous moyens d'un centre de cryothérapie, situé à l'adresse du siège social de CRYOTERA mentionnée au présent article des CGPS (ci-après le « **Centre** ») et la réalisation de prestations de services et de conseil en matière d'entretien corporel, la cryothérapie corps entier, la cryothérapie localisée, la pressothérapie, la cryolipolyse, la nutrition et toutes activités connexes (les « **Prestations** »). Les caractéristiques essentielles des Prestations fournies par CRYOTERA et leurs tarifs sont décrits dans la plaquette commerciale et la plaquette « Tarifs & Abonnements » communiquée au Client préalablement à l'achat de toute Prestation.

Le Client est informé que les Prestations sont des actes sans finalité médicale et ne sauraient se substituer à la consultation d'un professionnel de santé. La pratique de la cryothérapie à des fins médicales, aboutissant à la destruction des téguments, est réservée aux médecins. Celle destinée, sur prescription, à certains actes de rééducation, ne peut être pratiquée que par un masseur-kinésithérapeute.

**1.3.** Le Client déclare avoir la capacité requise pour contracter et acquérir le bénéfice de la Prestation.

**1.4.** Les CGPS sont systématiquement communiquées aux Clients préalablement à l'acquisition d'une Prestation. Dans l'hypothèse où le Client n'est pas un Client consommateur, les CGPS constituent le socle unique de la négociation commerciale. Le Client déclare avoir pris connaissance des CGPS qui lui ont été communiquées dans le Centre et les avoir acceptées, sans restriction ni réserve, préalablement à l'acquisition d'une Prestation. Le Client reconnaît avoir reçu communication dans le Centre d'un QR Code lui permettant de télécharger et conserver les CGPS, la plaquette commerciale et « Tarifs & Abonnements ». Les CGPS sont accessibles à tout moment à l'adresse suivante [cryotera.fr](http://cryotera.fr), au sein de l'espace dédié à CRYOTERA ANGLET.

**1.5.** Le Client déclare expressément avoir pris connaissance de la plaquette commerciale, « Tarifs & Abonnements », et des CGPS avant de passer commande et plus généralement avoir reçu de CRYOTERA toutes les informations déterminantes de son consentement et/ou requises par les textes en vigueur.

**1.6.** L'achat par le Client d'une Prestation dans les conditions exposées à l'article 2 des CGPS implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux CGPS, à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, presse, catalogues ou courriels, émis par CRYOTERA et qui n'ont qu'une valeur indicative ou autre conditions générales applicables à d'autres circuits de commercialisation ou de distribution. Dans l'hypothèse où le Client n'est pas un Client consommateur, elles prévalent sur toutes conditions générales d'achat qui pourraient leur être opposées, sauf si elles ont été acceptées préalablement, expressément et par écrit par CRYOTERA.

**1.7.** Les CGPS sont rédigées en français, version qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version. CRYOTERA se réserve le droit d'apporter toute modification aux CGPS. La version applicable à la Prestation est celle en vigueur à sa date d'achat.

Si l'un des termes des CGPS est considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions restent en vigueur.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les CGPS, ou de ne pas exiger l'application d'une stipulation quelconque des CGPS ne pourra en aucun cas être interprété, ni comme une modification des CGPS, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative à l'avenir.

## **2. Achat d'une Prestation**

**2.1.** Une Prestation ne peut être achetée qu'au Centre.

Différentes formules peuvent être proposées, en fonction des Prestations :

- achat d'une Prestation à l'unité (une séance) ;

- achat d'un pack de plusieurs séances, correspondant à plusieurs Prestations de même nature ;
- achat de bon cadeau ;
- abonnement mensuel permettant de réaliser plusieurs séances de Prestations identiques (ci-après l'« **Abonnement** ») ; dans ce cas, un formulaire d'Abonnement sera signé par le Client.

Si un règlement intérieur est en vigueur dans le Centre, il est communiqué au Client préalablement à l'acquisition de la Prestation. Dans cette hypothèse le Client, après en avoir pris connaissance, s'engage à le respecter.

**2.2.** Le choix des Prestations est de la seule responsabilité du Client.

La Prestation est identifiée de façon explicite sur la note remise au Client selon les modalités exposées à l'article 4.5 des CGPS.

CRYOTERA se réserve le droit de refuser toute vente ou réalisation de Prestation pour des motifs légitimes et plus particulièrement dans les cas suivants : contre-indications absolues, fréquence anormalement élevée des séances par rapport au protocole précisé dans la plaquette commerciale, quantités commandées anormalement élevées par rapport aux quantités habituellement commandées par les Clients, ou encore défaut de paiement ou adresse erronée.

**2.3.** Préalablement à la passation de sa commande, le Client communique à CRYOTERA les informations suivantes, dont il garantit l'exactitude, l'exhaustivité et la véracité, permettant la création d'un compte client ainsi que le suivi de sa commande et l'exécution de la Prestation : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique, date de naissance, éventuellement coordonnées bancaires ou carte d'identité.

Le Client déclare et garantit que ces informations sont exactes, complètes, à jour, licites et loyales.

Le Client s'engage à informer CRYOTERA dans les meilleurs délais en cas de changement relatif aux informations communiquées.

**Le Client peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par cette voie, à l'adresse suivante <https://www.bloctel.gouv.fr/>.**

**2.4.** Pour les Prestations de cryothérapie corps entier et de cryolipolyse, le Client ayant fait part à CRYOTERA de son intention de bénéficier d'une Prestation prend connaissance du document exposant les contre-indications relatif à la Prestation.

Le Client reconnaît et accepte que seules les personnes n'ayant aucune contre-indication absolue à la pratique d'une Prestation pourront en bénéficier. Ainsi, notamment, les Prestations de cryolipolyse et de cryothérapie corps entier ne peuvent être réalisées qu'au profit d'une personne âgée d'au moins dix-huit ans (18) ans.

Si le Client ne fait l'objet d'aucune contre-indication, il remplit, signe et remet à CRYOTERA l'attestation de non contre-indication.

**2.5.** Le cas échéant, l'attestation de non contre-indication, le formulaire d'Abonnement, sont signés par le Client au sein du Centre et sont conservés par CRYOTERA. Un exemplaire du formulaire d'abonnement complété et signé est adressé simultanément par courriel au Client.

**2.6.** Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de CRYOTERA dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications intervenues entre les parties.

L'archivage est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

CRYOTERA recommande, en tout état de cause, au Client de conserver ces informations sur un document papier ou informatiquement.

CRYOTERA assure la conservation de l'écrit constatant la commande de la Prestation pendant une durée de dix (10) ans à compter de la fin de la Prestation et en garantit à tout moment l'accès au Client.

**2.7.** Toute modification de la Prestation acquise sera soumise à l'acceptation préalable, écrite et expresse de CRYOTERA.

### **3. Exécution de la Prestation**

**3.1.** La Prestation est exécutée au sein du Centre.

CRYOTERA s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir la Prestation au Client.

**3.2.** Le Client souhaitant bénéficier d'une Prestation contacte CRYOTERA, soit en se rendant dans le Centre, soit par téléphone au numéro 05.59.85.45.39, accessible du lundi au vendredi de 10h à 19h et le samedi de 10h à 17h.

Après avoir vérifié que le Client a préalablement acquis une Prestation ou un pack de Prestations ou est titulaire d'un Abonnement ou d'un bon cadeau et que les conditions pour bénéficier de la Prestation, telles qu'exposées par les CGPS, sont remplies, CRYOTERA propose au Client un rendez-vous. Le rendez-vous devra être fixé dans un délai maximum de SEPT (7) jours ouvrés à compter de la demande formulée par le Client.

**3.3.** Au jour et à l'heure du rendez-vous convenu, le Client se rend au Centre.

Tout rendez-vous non annulé par le Client au moins QUARANTE-HUIT HEURES (48 heures) avant son rendez-vous pourra être facturé par CRYOTERA.

**3.4.** Le Client s'engage à respecter les dispositions du règlement intérieur ainsi que les consignes et instructions de l'opérateur du Centre.

**3.5.** Pour toute question ou réclamation concernant les Prestations ou les CGPS, le Client a la possibilité de contacter le service client CRYOTERA (ci-après le « **Service Client** »), aux coordonnées figurant à l'article 1<sup>er</sup> des CGPS.

#### **4. Conditions financières**

**4.1.** Les tarifs en vigueur de chacune des Prestations et formules d'Abonnement sont stipulés dans la plaquette « Tarifs & Abonnements » et affichés dans le Centre. Ils s'entendent toutes taxes comprises et en Euros.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la passation de la commande.

Les nouveaux tarifs s'appliqueront à toute nouvelle commande à compter de leur affichage dans le Centre, sans préavis.

**4.2.** Pour les Abonnements renouvelés au-delà de la période initiale d'engagement, le Client sera, le cas échéant, informé par courriel au moins deux (2) mois avant la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif. Il pourra, s'il le souhaite, résilier son Abonnement dans les conditions de l'article 6.1. ou poursuivre son Abonnement selon les conditions du nouveau tarif qui s'appliquera à compter du prélèvement suivant la date de son entrée en vigueur.

**4.3.** Les échéances de l'Abonnement sont payées terme à échoir.

**4.4.** Le paiement s'effectue, sauf dispositions contraires préalablement et expressément agréées par CRYOTERA :

- pour les Prestations achetées à l'unité ou par packs, en espèces, par carte bancaire, chèque sur présentation d'une pièce d'identité ou via bons cadeaux ;
- pour les bons cadeaux, en espèces, par carte bancaire ou chèque sur présentation d'une pièce d'identité ;
- pour les Abonnements, en espèces, par carte bancaire ou chèque sur présentation d'une pièce d'identité, pour la première échéance et par prélèvement automatique mensuel, à une date convenue entre les parties lors de la commande pour les échéances suivantes. A cet effet, le Client s'engage à communiquer à CRYOTERA un RIB ainsi qu'une autorisation de prélèvement.

Les paiements effectués par le Client ne sont considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par CRYOTERA.

Toute somme versée d'avance par le Client constitue un acompte, et non pas des arrhes au sens de l'article L.214-1 du Code de la consommation.

#### **4.5. Délivrance d'une note**

Conformément à la réglementation en vigueur, et notamment à l'arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services, toute prestation de service doit faire l'objet, dès qu'elle a été rendue et en tout état de cause avant paiement du prix, de la délivrance d'une note lorsque le prix de la prestation est supérieur ou égal à vingt-cinq euros (25 €) TVA comprise.

Pour les prestations de service dont le prix est inférieur à vingt-cinq euros (25 €) TVA comprise, la délivrance d'une note est facultative, mais celle-ci doit être remise au Client s'il la demande.

Toutefois le décompte détaillé est facultatif lorsque la prestation de service a donné lieu, préalablement à son exécution, à l'établissement d'un devis descriptif et détaillé, accepté par le Client et conforme aux travaux exécutés.

La note doit être établie en double exemplaire. L'original est remis au Client, le double doit être conservé par le prestataire pendant une durée de deux (2) ans et classé par ordre de date de rédaction.

**4.6.** Concernant les Clients qui ne sont pas des Clients consommateurs, les sommes non réglées à l'échéance porteront intérêts de retard calculés sur la base de trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros sera par ailleurs appliquée, sauf à ce que des frais supérieurs puissent être justifiés par CRYOTERA ; dans cette hypothèse les frais supérieurs réellement engagés par CRYOTERA seront facturés au Client.

#### **4.7 Offres promotionnelles et réductions**

CRYOTERA peut proposer des promotions qui peuvent être de deux types :

- un bon de réduction correspondant à une réduction globale sur le prix d'une ou plusieurs Prestations ; ou
- une offre promotionnelle consistant en un pack regroupant plusieurs Prestations avec un prix réduit.

Ces promotions ne sont valables que pour la durée et selon les conditions de validité de l'offre.

Les Prestations achetées via ces promotions peuvent être remboursées dans un délai de 30 jours à compter de la date d'achat.

Néanmoins, lorsque ces promotions concernent un pack regroupant plusieurs Prestations et que l'une de ces Prestations a été consommée, il ne peut y avoir remboursement du pack y compris des Prestations restantes.

Il est précisé que les éventuelles promotions accordées sous forme de bons de réduction ne sont valables que pour une seule commande par personne et sur une période de validité donnée et ne sont pas cumulables avec d'autres offres promotionnelles.

#### **4.8 Bons cadeaux**

Les bons cadeaux sont composés d'un code à usage unique et ne sont valables que pour la ou les Prestation(s) indiqué(s) sur le bon cadeau et la durée de validité indiquée sur le bon cadeau.

Pour bénéficier du bon cadeau, il convient de l'activer. Pour cela, le bénéficiaire du bon cadeau peut :

- soit le présenter directement auprès de notre centre CRYOTERA au cours de sa durée de validité ;
- soit en allant sur [https://cryotera.fr/bon -cadeau](https://cryotera.fr/bon-cadeau) et suivre la procédure suivante :
  - création d'un compte ou activation de son compte par le bénéficiaire ;
  - Entrer le code indiqué sur le bon cadeau ;

Une fois le bon cadeau activé, le bénéficiaire peut avoir recours à la ou aux Prestation(s) associée(s) au bon cadeau. Il lui suffira alors de prendre rendez-vous directement auprès de notre Centre CRYOTERA par téléphone, en se présentant au Centre ou via la procédure de réservation d'une Prestation depuis son Compte.

Toute personne qui se présente au Centre CRYOTERA avec un bon cadeau est la bénéficiaire présumée.

Dans le cas où le bon cadeau intègre plusieurs Prestations, il ne sera pas possible de faire profiter des Prestations associées à des bénéficiaires différents.

Tout bon cadeau activé ne peut être remboursé.

Tout bon cadeau non activé et/ou toute Prestation qui n'aura pas été réalisée dans le délai de validité indiqué sur le bon cadeau ne pourra pas donner lieu à report ou remboursement.

**En cas de contre-indication médicale** à une ou plusieurs Prestations associée(s) au bon cadeau :

- Si le bon cadeau n'est pas activé, le Centre CRYOTERA pourra proposer un remboursement si le bon cadeau est présenté au Centre durant sa période de validité.

Le remboursement sera alors effectué dans les 30 jours à compter de la date de constatation de la contre-indication médicale et seulement si le bon cadeau est présenté dans le délai de validité.

Le remboursement se fera via le moyen de paiement utilisé lors de la commande du bon cadeau.

Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client consommateur.

Pour tout autre moyen de paiement ou en cas d'échec ou d'impossibilité des remboursements précédents, le remboursement sera effectué par virement bancaire. Le Centre CRYOTERA contactera le Client pour recueillir les informations nécessaires.

- Si le bon cadeau est activé, le Centre auprès de qui le bon cadeau a été réglé fera ses meilleurs efforts pour proposer une autre Prestation qui ne présente pas de contre-indication médicale pour le bénéficiaire du bon cadeau.

Toutefois, si le prix de cette Prestation est :

- o supérieur au prix du bon cadeau ou au crédit restant associé au bon cadeau sur le Compte du bénéficiaire, ce dernier devra compléter le paiement de la Prestation pour pouvoir bénéficier de la Prestation;
- o inférieur au prix du bon cadeau ou au crédit associé au bon cadeau restant sur le Compte du bénéficiaire, ce crédit sera néanmoins perdu et aucun remboursement ne sera possible.

#### **5. Durée**

**5.1.** Les Prestations acquises à l'unité ou par packs de séances, y compris via une offre promotionnelle ou un bon cadeau, doivent être utilisées par le Client dans les douze (12) mois suivant leur acquisition. Passé ce délai, le Client ne pourra plus bénéficier des Prestations concernées, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

**5.2.** Les Abonnements sont conclus pour une durée initiale de six (6) mois, sauf résiliation pour motifs légitimes rendant impossible pour une partie d'exécuter ou de bénéficier de la prestation, dûment justifiés. A l'issue de cette période, l'Abonnement se renouvelle pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, adressée à l'autre partie par courriel dans les conditions de l'article 6.

CRYOTERA informera le Client par courriel de la possibilité de ne pas reconduire l'Abonnement, conformément aux dispositions du Code de la consommation reproduites ci-après :

Article L215-1 Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue.

Article L215-2 Les dispositions du présent chapitre, à l'exception de l'article L. 215-1-1, ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L215-3 Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L241-3 Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

- 5.3.** Dans le cadre de l'exécution de l'Abonnement, les séances de Prestations non utilisées par le Client au cours du mois concerné pourront être reportées pendant la durée de l'Abonnement, sans préjudice des dispositions de l'article 2.2.

## **6. Résiliation**

- 6.1.** A l'issue de la période initiale, telle qu'identifiée à l'article 5.2 des CGPS, les parties pourront résilier à tout moment un Abonnement, par courriel adressé à l'autre partie, en respectant un préavis d'un (1) mois.

- 6.2.** En l'absence de fourniture d'une Prestation dans les délais stipulés, le Client aura notamment la faculté :

- de notifier par courriel à CRYOTERA la suspension du paiement de tout ou partie du prix de l'Abonnement jusqu'à ce que cette dernière s'exécute ;
- de résoudre l'acquisition de la Prestation et/ou l'Abonnement si, après avoir mis en demeure CRYOTERA de réaliser la Prestation dans un délai supplémentaire de trente (30) jours, cette dernière ne s'est pas exécutée.

La Prestation et/ou l'Abonnement est considéré comme résolu (e) à la réception par CRYOTERA du courriel l'informant de cette résolution, à moins que CRYOTERA ne se soit exécutée entre-temps.

Le Client peut toutefois immédiatement résoudre l'acquisition de la Prestation et/ou l'Abonnement sans mise en demeure préalable, par courriel :

- si CRYOTERA refuse sans motif de fournir la Prestation ou lorsqu'il est manifeste qu'elle ne réalisera pas la Prestation ;
- si CRYOTERA n'exécute pas son obligation de fourniture de la Prestation dans un délai de trente (30) jours à compter de l'expiration des délais mentionnés à l'article 3.2 des CGPS et que ce délai constitue pour le Client une condition essentielle de la Prestation. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client avant l'acquisition de la Prestation.

Sans préjudice de l'allocation de dommages-intérêts, CRYOTERA procèdera alors au remboursement du Client de la totalité des sommes versées au titre des seules Prestations non réalisées, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle l'acquisition de la Prestation et/ou l'Abonnement a été dénoncé.

- 6.3.** En cas de manquement d'une partie à ses obligations, la partie victime peut résilier l'Abonnement de plein droit. Cette résiliation prendra effet trente (30) jours après notification d'une mise en demeure demandant à la partie fautive de remédier au manquement concerné, ou immédiatement s'il est impossible de remédier au manquement constaté. Cette résiliation est sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être demandés par la partie victime.

- 6.4.** Il est rappelé que, conformément aux dispositions légales reproduites ci-après, la résiliation du contrat par voie électronique est possible lorsque le contrat a été conclu par voie électronique ou, lorsqu'au jour de la résiliation CRYOTERA offre aux Clients la possibilité de conclure des contrats par voie électronique.

A cet effet, une fonctionnalité gratuite sera, le cas échéant, mise à la disposition du Client, lui permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et toutes les démarches nécessaires à la résiliation de l'Abonnement, dont CRYOTERA devra accuser réception en informant le Client, sur un support durable et dans un délai raisonnable, de la date à laquelle l'Abonnement prend fin et des effets de la résiliation.

Article L215-1-1 Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

Article L215-3 Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

## **7. Responsabilité**

**7.1.** Le Client reconnaît et accepte que les Prestations sont soumises à un aléa physiologique. Ainsi CRYOTERA s'engage à faire ses meilleurs efforts pour parvenir au résultat souhaité, mais ne peut être tenue d'une obligation de résultat à ce titre, le résultat obtenu dépendant notamment de la réceptivité du Client aux effets du froid ainsi que des conditions et de l'hygiène de vie du Client.

**7.2.** CRYOTERA est responsable à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant des CGPS, que ces obligations soient exécutées par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

CRYOTERA ne pourra être considérée comme responsable ni défaillante si elle prouve que l'inexécution ou la mauvaise exécution de la Prestation est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

**7.3.** Dans l'hypothèse où le Client n'est pas un Client consommateur :

- la responsabilité civile de CRYOTERA sera limitée aux dommages matériels causés au Client, qui résulteraient de fautes prouvées directement et exclusivement imputables à CRYOTERA dans l'exécution de la Prestation et qui sont prévisibles du fait de l'exécution des CGPS ;
- en aucune circonstance, CRYOTERA ne sera tenue d'indemniser les dommages immatériels ou indirects (y inclus les dommages subis par un tiers), prévisibles ou non, tels que notamment : pertes d'exploitation, de profit, d'une chance, de chiffre d'affaires, de bénéfice, de temps ou de clientèle, préjudice commercial, préjudice d'image, manque à gagner, coût de l'obtention d'un service de substitution ;
- en tout état de cause, la responsabilité civile de CRYOTERA, toutes causes confondues et quel que soit le fondement, à l'exception des dommages corporels et de la faute lourde, est limitée au montant des plafonds garantis dans le cadre du contrat de Responsabilité Civile Professionnelle souscrit par CRYOTERA. Cette limitation de responsabilité est essentielle et déterminante pour CRYOTERA ; sans cette dernière, elle n'aurait pas pu pratiquer les tarifs proposés.

## **8. Force majeure**

La responsabilité de l'une des parties ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les CGPS découle d'un cas de force majeure.

À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Pour l'application des CGPS, indépendamment des critères légaux susvisés, seront assimilés à un cas de force majeure justifiant la non-exécution ou le retard dans l'exécution de son obligation par l'une des parties : les aléas climatiques (tels le gel, la grêle, les tempêtes, les tornades, les fortes pluies, les nuages de sables, la canicule, la sécheresse), les intempéries, les catastrophes naturelles, ou toutes autres calamités telles que pandémie, épidémie, maladies graves, les ruptures de stock, embargo, les grèves totales ou partielles de toute nature entravant la bonne marche de CRYOTERA, notamment les grèves de la totalité ou d'une partie du personnel de CRYOTERA, l'incendie, la guerre, toute interruption ou pénurie de fourniture d'énergie, cyberattaque des systèmes informatiques, toute décision du gouvernement, pouvoir publics ou des organismes de sécurité sanitaire de nature à entraver la bonne marche de CRYOTERA, le manque de moyens de transport, le fait du prince.

Dans de telles circonstances, la partie empêchée préviendra l'autre partie par écrit sans délai et au plus tard dans les trente (30) jours de la date de survenance de l'événement, le contrat étant alors suspendu de plein droit à compter de la date de survenance de l'événement, pendant le temps où une partie se trouverait empêchée.

La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre partie de la reprise de son obligation par écrit.

Si l'événement venait à durer plus de trente (30) jours à compter de la date de survenance de celui-ci, la Prestation pourra être résiliée par lettre recommandée avec accusé de réception par la partie la plus diligente sans qu'aucune des parties puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

## **9. Intuitus personae**

**9.1.** Le bénéfice de la Prestation ne peut être transféré par le Client.

**9.2.** Par exception aux dispositions de l'*alinea* précédent :

- le Client consommateur peut procéder à l'acquisition d'une Prestation sous la forme d'un « bon cadeau » ; dans cette hypothèse, le Client communique à CRYOTERA le nom et le prénom du bénéficiaire de la Prestation ;
- les Clients personnes morales, qui ne sont pas des Clients consommateurs, peuvent librement céder le bénéfice d'une Prestation à une personne physique de leur choix.

Préalablement à la réalisation de la Prestation au profit du bénéficiaire, ce dernier devra, pour les Prestations de cryothérapie corps entier et de cryolipolyse, prendre connaissance des contre-indications et remettre à CRYOTERA l'attestation de non contre-indication correspondant à la prestation sollicitée et, le cas échéant, s'engager à respecter le règlement intérieur du Centre. A défaut, la Prestation ne sera pas réalisée.

**9.3.** CRYOTERA est libre de céder la Prestation, sauf lorsque cette cession est susceptible d'engendrer une diminution des droits du Client, ce que le Client accepte expressément.

## **10. Protection des données personnelles**

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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 (ci-après « **RGPD** »), ainsi que toute autre législation applicable, CRYOTERA collecte et traite des données personnelles relatives au Client personne physique ou aux dirigeants et/ou personnel du Client personne morale.

Les données personnelles collectées, à savoir la civilité, les nom, prénom, l'adresse, l'adresse électronique, le numéro de téléphone, la date de naissance, l'absence de contre-indication, la pièce d'identité en cas de paiement par chèque, ou les coordonnées bancaires en cas d'autorisation de prélèvement, le sont exclusivement dans un cadre professionnel. Elles sont collectées par CRYOTERA auprès de la personne concernée.

Les traitements de données personnelles mis en œuvre ont pour finalités l'enregistrement de la commande, le suivi de l'Abonnement et l'exécution de la Prestation, notamment l'établissement de notes ou factures.

Les traitements de données personnelles mis en œuvre ont pour base juridique l'exécution de mesures précontractuelles et contractuelles dans le cadre de la Prestation, pour lesquelles la collecte et le traitement des données personnelles susvisées est strictement nécessaire et, pour l'absence de contre-indication, le consentement du Client.

CRYOTERA agit à ce titre en qualité de responsable de traitement.

Les données personnelles collectées et traitées sont destinées aux services internes de CRYOTERA et à ses prestataires sous-traitants, aux services liés à la communication et au marketing, aux services de publipostage. Elles ne sont pas destinées à être transférées hors UE.

Les adresses électroniques collectées pourront être utilisées par CRYOTERA à des fins de prospection commerciale, pour des services analogues proposés par CRYOTERA. La personne démarchée peut s'opposer, sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus, à cette prospection commerciale, lors de la collecte de ses données ou en écrivant à l'adresse : 108 avenue de Biarritz, 64600 ANGLET ou en cliquant sur le lien de désabonnement figurant dans les courriels de prospection commerciale reçus.

CRYOTERA conserve les données personnelles pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur, sous réserve de ses obligations légales impératives, notamment d'ordre fiscal et comptable justifiant d'une politique d'archivage.

Dans les conditions définies par la loi n°78-17 Informatique et Libertés modifiée et le RGPD, les personnes dont les données personnelles sont collectées disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, de modification, de limitation, de portabilité, d'effacement, de réclamation et d'opposition au traitement.

Ces dernières peuvent ainsi exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées leurs données personnelles qui sont inexacts, incomplètes, équivoques ou périmées. Leurs données personnelles sont également supprimées lorsque les personnes concernées retirent expressément leur consentement quant à la collecte et au traitement de leurs données personnelles. Les personnes concernées peuvent également, au titre du droit à la portabilité des données personnelles, récupérer celles les concernant pour leur usage personnel, ou solliciter qu'elles soient transférées à un tiers, si cela est techniquement réalisable. Elles peuvent également s'opposer, pour des motifs légitimes, au traitement des données les concernant, ou encore informer CRYOTERA du sort de leurs données personnelles dans l'hypothèse où elles décèderaient (suppression ou transmission aux héritiers qu'elles auraient désignés notamment).

A ce titre, les droits peuvent être exercés selon les modalités suivantes :

- par courrier électronique à l'adresse : [contact.biarritz@cryotera.fr](mailto:contact.biarritz@cryotera.fr) ;
- par courrier postal à l'adresse suivante : 108 avenue de Biarritz, 64600 ANGLET.

CRYOTERA met en œuvre les moyens à sa disposition pour procéder au traitement des demandes relatives aux données personnelles, sous réserve des dispositions légales impératives (d'ordre fiscal ou comptable notamment) qui lui sont imposées.

Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Les données personnelles collectées et traitées par CRYOTERA font l'objet de mesures de confidentialité et de sécurité, conformément à sa politique interne et dans la limite de ses moyens techniques, financiers, humains et matériels.

En cas de faille de sécurité ou de perte de données personnelles traitées dans le cadre des CGPS, le Client en sera informé par courriel dans les conditions légales applicables. CRYOTERA prendra toutes les mesures qui s'imposent pour remédier à la faille et assurer la sécurité des données.

#### **11. Loi applicable, règlement des différends, médiation**

Sous réserve des dispositions impératives de la loi qui est applicable au Client en l'absence de cette clause, les CGPS sont soumises au droit français.

En cas de litige, CRYOTERA mettra tout en œuvre pour le résoudre à l'amiable dans le cadre des CGPS.

Le Client consommateur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation de la consommation et à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En cas d'échec du règlement à l'amiable, et conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le Client consommateur peut recourir gratuitement au service de médiation de la consommation de la Fédération Française de la Franchise (FFF) auquel CRYOTERA adhère :

- via le formulaire à disposition sur le site du service de la médiation de la consommation de la Fédération Française de la Franchise (FFF) à l'adresse <https://www.mediation-franchise.com/>
- par lettre écrite à l'adresse de la Fédération Française de la Franchise, service Médiation Franchise-Consommateurs, 29 boulevard de Courcelles 75008 Paris
- par courriel à l'adresse suivante : [mediation-franchise-consommateurs@franchise-fff.com](mailto:mediation-franchise-consommateurs@franchise-fff.com) avec comme objet : « Médiation Franchise – Consommateurs »

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de CRYOTERA et dans l'année qui suit la demande du Client consommateur, le service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Ce dispositif de médiation est entièrement gratuit, CRYOTERA prend en charge les frais de la médiation. Toutefois, CRYOTERA et le Client consommateur pourront se faire assister, à leurs frais, par un conseil ou un expert.

En outre, la Commission européenne met à disposition des consommateurs une plateforme de règlement en ligne des litiges :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

En dernier recours et en cas d'échec des approches précédentes, tous les litiges auxquels les opérations conclues en application des CGPS pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre CRYOTERA et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu d'exécution de la Prestation. Le Client consommateur pourra également saisir la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.