

Conditions générales de prestations de services pour les patients.

Alexis MARCHAND Ostéopathe
30 rue Lakanal - 34090 Montpellier - France
+33 4 67 60 26 96
www.oste34.fr

Table des matières

1.Définitions	3
1.1.Identité & coordonnées	3
1.2.Définitions	3
2.Objet des CGPS	4
3.Acceptation des CGPS	4
4.Modification des CGPS	4
5.Validité des CGPS	4
6.Services proposés	5
6.1.Activité réglementée	5
6.2.Types de services	5
6.3.Délais de réalisation	6
6.4.Adaptabilité des prestations	7
6.5.Coopération du client	7
6.6.Collaboration avec différentes entités	7
7.Confidentialité	7
8.Prix et modalités de paiement	8
8.1.Prix des services	8
8.2.Date de paiement	8
8.3.Moyens de paiement	8
8.4.Délais de paiement	8
8.5.En cas de non paiement	8
9.Droit de rétractation	9
9.1.En cas de rétractation tardive	9
9.2.En cas de retard	9
9.3.En cas d'absence	9
10.Assurances et garantie financière	10
11.Force majeure	10
12.Protection des données à caractère personnel	11
13.Propriété intellectuelle	11
14.Règlements des litiges	12
14.1.Réclamations	12
14.2.Médiation	12
14.3.Voie Judiciaire	12

1. Définitions

1.1. Identité & coordonnées

MARCHAND Alexis est une entreprise individuelle immatriculée sous le numéro de SIRET 43411738800059 et dont l'activité est domiciliée 30 rue Lakanal à Montpellier (34090).

=====

1.2. Définitions

Les termes, mentionnés ci-dessous, ont dans les présentes Conditions Générales de Prestations de Services, la signification suivante :

“Client” ou **“Patient”** ; désigne toute personne physique, professionnelle ou non professionnelle, qui adhère aux présentes CGPS.

“Conditions Générales de Prestations de Services” ou **“CGPS”** ; désigne le présent document.

“Données personnelles” ; désigne toute information se rapportant, directement ou indirectement, à une personne physique identifiée ou identifiable.

“Parties” ; désigne communément le Client et le Prestataire MARCHAND Alexis

“Prestataire” ; désigne l'entreprise individuelle MARCHAND Alexis, immatriculée sous le numéro de SIRET 43411738800059 et dont l'activité est domiciliée au 30 rue Lakanal à Montpellier (34090) en France.

“Services”, “Prestations” ou **“Consultations”** ; désigne l'ensemble des prestations de services proposés par le Prestataire MARCHAND Alexis et qui constitue l'objet des présentes conditions.

“Site Web” ; désigne le site Internet du prestataire accessible par le client depuis l'adresse (<http://osteo34.fr>)

“Anamnèse” ; désigne l'ensemble des questions afin de retracer les antécédents médicaux et l'historique de la plainte, la douleur actuelle du patient, ainsi que les résultats des différentes explorations déjà faites et les traitements entrepris.

“Dysfonction” ; désigne une réaction mécanique et physiologique d'une structure du corps en réponse à une contrainte ou une agression. Elle présente une restriction de mobilité.

=====

2. Objet des CGPS

Les Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS) établies par le prestataire MARCHAND Alexis ont pour objet de fournir les informations précontractuelles requises, conformément aux [articles L 111-1 et L 111-2 du Code de la consommation](#), dans le contexte des prestations proposées par MARCHAND Alexis.

=====

3. Acceptation des CGPS

Le Client s'engage à examiner attentivement les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS) et est encouragé à les imprimer, les télécharger et à en conserver une copie. Le recours aux services proposés implique l'acceptation explicite des présentes CGPS.

Par conséquent, le Client reconnaît avoir été pleinement informé de la nature des prestations proposées par MARCHAND Alexis et reconnaît que ce dernier était à sa disposition pour le renseigner sur tous les éléments essentiels avant la conclusion d'une prestation.

=====

4. Modification des CGPS

Il est à noter que les présentes conditions ont été mises à jour dernièrement le 27 mars 2025 . Elles pourront être modifiées à tout moment, notamment pour faire face aux évolutions législatives ou une évolution dans l'activité. En tout état de cause, les conditions applicables sont celles en vigueur au moment où elles sont présentées aux Clients.

=====

5. Validité des CGPS

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGPS venait à être déclarée nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres dispositions qui demeureront pleinement applicables. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les conditions.

=====

6. Services proposés

6.1. Activité réglementée

Le prestataire déclare détenir le titre professionnel requis pour l'exercice de son activité réglementée, à savoir **Ostéopathe**. A ce titre, le prestataire s'engage à respecter l'ensemble des règles, normes, et obligations légales liées à son domaine d'activité réglementé. Le client reconnaît que l'exercice de cette activité est conditionné à la détention de ce titre.

Par ailleurs, ce dernier accepte que la réalisation des services réglementés soit soumise à la conformité permanente du prestataire aux exigences légales et réglementaires en vigueur. Le prestataire informera le client de tout changement significatif dans le cadre légal ou réglementaire de son activité qui pourrait affecter la prestation de services.

Le titre professionnel mentionné ci-dessus a été délivré en France, conformément aux règlements et normes en vigueur dans cet État. Le prestataire garantit la validité et la conformité de ce titre. L'autorisation permettant au prestataire d'exercer son activité réglementée a été délivrée par l'organisme compétent, à savoir L'Agence Régionale de Santé (ARS) Occitanie dont l'adresse est 1025 Rue Henri Becquerel, 34067 Montpellier . Le client peut, sur demande, obtenir toute information supplémentaire sur cet organisme.

=====

6.2. Types de services

MARCHAND Alexis est une entreprise individuelle spécialisée dans l'ostéopathie.

Le prestataire MARCHAND Alexis propose 2 types de prestations aux particuliers :

1. **Consultation d'ostéopathie** : les consultations proposées consistent en un rendez-vous individuel d'une durée comprise entre 45 minutes à 1 heure. Les consultations d'ostéopathie peuvent aussi bien se passer dans le local du prestataire qu'en extérieur. Elles se déroulent en 5 phases consécutives:
 - Une anamnèse pour connaître le motif de consultation et les antécédents du patients ainsi que son hygiène et mode de vie.
 - Une phase d'observation et de test pour déterminer les zones à traiter et confirmer ou infirmer les hypothèses de l'anamnèse. Cette phase se fait sur le patient dans une tenue propice à l'observation et à la palpation, tout en respectant la pudeur et la sensibilité de chacun.
 - Une phase de correction pour mobiliser les parties du corps qui présente une ou des dysfonction(s). Cette phase de correction utilisera les techniques les plus adaptées à l'état de santé du patient et aux dysfonctions trouvées . Cette phase de correction sera généralement suivie d'une autre phase de test.
 - Une phase de conseils peut avoir lieu si le prestataire le juge utile afin d'expliquer des exercices ou des modifications à apporter dans l'hygiène de vie du patient.
 - Une phase de débriefing permet au prestataire de résumer la séance au client et de répondre aux questions éventuelles de ce dernier.

2. **Consultation d'ostéopathie en urgence** : les consultations d'ostéopathie en urgence consistent en un rendez-vous individuel d'une durée comprise entre 45 minutes à 1 heure. Elles sont destinées aux patients présentant des douleurs de moins de 48 heures ne présentant pas de caractères d'urgences vitales. Les consultations d'ostéopathie en urgence peuvent aussi bien se passer dans le local du prestataire qu'en extérieur. Elles se déroulent en 5 phases consécutives:

- Une anamnèse pour connaître le motif de consultation et les antécédents du patient.
- Une phase d'observation et de test pour déterminer les zones à traiter et confirmer ou infirmer les hypothèses de l'anamnèse. Cette phase se fait sur le patient dans une tenue propice à l'observation et à la palpation, tout en respectant la pudeur et la sensibilité de chacun.
- Une phase de correction pour mobiliser les parties du corps qui présente une ou des dysfonction(s). Cette phase de correction utilisera les techniques les plus adaptées à l'état de santé du patient et aux dysfonctions trouvées . Cette phase de correction sera généralement suivie d'une autre phase de test.
- Une phase de conseils peut avoir lieu si le prestataire le juge utile afin d'expliquer des exercices ou des modifications à apporter dans l'hygiène de vie du patient.
- Une phase de débriefing permet au prestataire de résumer la séance au client et de répondre aux questions éventuelles de ce dernier.

=====

Le prestataire MARCHAND Alexis est soumis à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation des prestations. Il ne saurait être tenu pour responsable de la non-atteinte des objectifs fixés ou de toute décision du Client.

Pour en savoir davantage sur les prestations proposées par le prestataire, les personnes sont invitées à consulter la page dédiée sur le site web.

=====

6.3. Délais de réalisation

Conformément à la réglementation en vigueur, le prestataire MARCHAND Alexis s'engage à communiquer au client un délai de réalisation du service avant la conclusion de la transaction. A ce titre, le prestataire s'engage auprès du client dans le respect dudit délai. Le client est informé que tout retard dans la réalisation du service ne peut être imputé au prestataire s'il résulte d'une cause indépendante de sa volonté et constituant un cas de force majeure (cf article 11 - Force majeure).

La réalisation du ou des services se fait sur réservation, les consultations se font sur rendez-vous uniquement.

=====

6.4. Adaptabilité des prestations

MARCHAND Alexis s'efforce de maintenir une approche flexible tout en garantissant la qualité des prestations. Le prestataire MARCHAND Alexis reconnaît la nécessité d'ajuster ses prestations pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client. A ce titre, les clients peuvent contacter MARCHAND Alexis afin de faire part de leurs besoins spécifiques pour procéder éventuellement à certains ajustements.

=====

6.5. Coopération du client

Le Client s'engage à collaborer de manière active avec MARCHAND Alexis et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

De son côté, le Prestataire s'engage à apporter toute la diligence et tout le soin nécessaire à la bonne exécution des prestations et à tenir informé le Client des difficultés pouvant survenir lors du déroulement des Prestations.

=====

6.6. Collaboration avec différentes entités

Le prestataire informe le client de la possibilité d'engager des activités pluridisciplinaires dans le cadre de la prestation de services. Ces activités peuvent inclure le recours à un autre ostéopathe (remplaçant ou collaborateur), à la pose de bandes de contention, l'utilisation de ventouses ou l'utilisation d'un podoscope, directement liées au service fourni.

Le client reconnaît avoir pris connaissance de cette possibilité et accepte que ces activités pluridisciplinaires soient mises en œuvre dans la mesure où elles contribuent à l'amélioration globale de la prestation.

Le prestataire peut établir des partenariats avec d'autres entités professionnelles ou organisations pour compléter et enrichir les services fournis. Ces partenariats peuvent être conclus avec des tiers spécialisés dans des domaines connexes. Le client est informé que ces partenariats visent à renforcer la qualité et la diversité des services proposés, sans compromettre la qualité globale de la prestation.

Le prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter les conflits d'intérêts potentiels liés à des activités pluridisciplinaires ou à des partenariats. Ces mesures incluent une gestion transparente des relations avec les tiers, la divulgation préalable de tout intérêt potentiel, et la priorité donnée aux intérêts du client dans la prestation des services.

7. Confidentialité

Pendant la période de fourniture des Services, chaque partie peut être amenée à accéder à des informations, documents et/ou données confidentiels concernant l'autre partie. En conséquence, chaque partie s'engage à maintenir la confidentialité stricte de toutes les informations, documents et/ou données confidentiels liés à l'activité de l'autre partie, ainsi que toute information obtenue dans le cadre de l'exécution des services.

8. Prix et modalités de paiement

8.1. Prix des services

Prestations	Prix HT en euros (€)
Consultation d'ostéopathie	65.00 €
Consultation d'ostéopathie en urgence	75.00 €

Les prix en vigueur des services proposés sont librement fixés par MARCHAND Alexis. Ils sont de plein droit applicables depuis le 1er janvier 2025 et sont valables pendant toute la durée de la prestation, sauf accord contraire des parties qui s'entendent pour une révision des prix.

8.2. Date de paiement

Les services sont facturés et le prix est exigible en totalité et payable comptant au jour de leur fourniture de la prestation.

8.3. Moyens de paiement

Les modes de paiement acceptés par MARCHAND Alexis sont :

- les paiements par cartes bancaires
- les virements bancaires
- les paiements en espèces
- Les paiements par chèque

Les informations nécessaires pour les virements bancaires et les paiements par chèques seront communiqués au Client.

8.4. Délais de paiement

Sauf accord contraire des parties, les factures émises par le prestataire devront être réglées dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture. En cas de paiement échelonné, ces dernières interviendront à échéances régulières et seront clairement définies en amont de la prestation

8.5. En cas de non paiement

En cas de manquement partiel ou total du Client à ses obligations de paiement, MARCHAND Alexis se réserve le droit d'exiger le paiement immédiat de l'ensemble des sommes à devoir, conformément à l'[article 1344 du Code civil](#). Celles-ci devenant immédiatement exigibles quelle que soit leur échéance initialement prévue. En cas de mise en demeure restée sans effet au bout de sept (7) jours, le prestataire se réserve expressément le droit de suspendre ou d'annuler le ou les services en cours.

9. Droit de rétractation

Conformément à l'[article L221-18 du Code de la consommation](#), le client dispose d'un droit de rétractation d'une durée de quatorze(14) jours pour se rétracter avant l'exécution de la prestation.

Le client peut exercer son droit de rétractation en le notifiant au prestataire par mail ou par courrier postale. Un [courrier type de rétractation](#) tel que prévu par l'[article R221-1 du Code de la consommation](#) est mis à sa disposition.

Un lien internet est disponible à cet effet dans le mail de confirmation que le client aura reçu à l'adresse mail qu'il aurait lui-même renseignée lors de la prise de rendez-vous.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai spécifié (cf section suivante : Rétractation tardive), le client sera remboursé de tous les paiements éventuels effectués, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter de la réception de la notification de rétractation. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès de celui-ci pour un moyen différent. Il est à noter conformément à l'[article L221-28 du Code de la consommation](#), que le client ne peut se prévaloir du droit de rétractation lorsque la prestation de service a été entièrement exécutée avant la fin dudit délai, avec la reconnaissance et l'accord préalable exprès de ce dernier qu'il perdra son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée.

9.1. En cas de rétractation tardive

Le client peut se rétracter jusqu'à vingt-quatre (24) heures avant l'exécution prévue de sa prestation. Passé ce délais, le client sera redevable de 40% de la prestation qu'il aura été réservée à savoir :

Prestation	Prix de la prestation HT en euros (€)	Pénalités retenus HT en euros (€)
Consultation d'ostéopathie	65.00 €	26.00 €
Consultation d'ostéopathie en urgence	75.00 €	30.00 €

9.2. En cas de retard

En cas de retard du prestataire, ce dernier adaptera la prestation au temps restant tout en garantissant la qualité de prestation. Si le retard est supérieur à vingt cinq (25) minutes, le prestataire proposera au client un autre créneau horaire pour la réalisation de la prestation.

En cas de retard du client, la prestation adaptera la prestation au temps restant tout en garantissant la qualité de prestation. Le retard ne pourra donner lieu à une diminution du prix et le client sera redevable de la totalité de ladite prestation.

9.3. En cas d'absence

En cas d'absence du client à un rendez-vous, la prestation sera considérée comme réalisée et le client sera redevable de la totalité de ladite prestation sauf en cas de force majeure (cf Chapitre 11- Force majeure).

10. Assurances et garantie financière

Le prestataire atteste avoir souscrit deux assurances responsabilité professionnelle auprès des compagnie d'assurance, dont les coordonnées complètes sont les suivantes :

Pour l'ostéopathie :

Contrat d'assurance traité par l'intermédiaire de Willis Towers Watson France, Tour HEKLA - 52 Av du Général de Gaulle - 92094 LA DEFENSE – Tél . :01 41 43 50 00 – <https://www.wtwco.com/fr-FR/>

La couverture géographique de la présente assurance responsabilité professionnelle s'étend à la France métropolitaine, les Départements et Régions d'Outre-mer et les Collectivités d'Outre-Mer (DROM-COM).

=====

Pour l'utilisation de ventouses :

Contrat d'assurance traité par l'intermédiaire du Cabinet d'Assurances GERBAULT, Chemin de la Torcerie - 37170 CHAMBRAY LES TOURS - Tél . : 02.47.63.34.28 - <http://www.cabinetgerbault.com>

La couverture géographique de la présente assurance responsabilité professionnelle s'étend à partout où besoin est, en France Métropolitaine, DOM-TOM, UE, Suisse.

=====

11. Force majeure

Les parties reconnaissent que des circonstances indépendantes de leur volonté peuvent entraver l'exécution des présentes conditions. Afin de protéger les deux parties, cette clause vise à définir les conséquences en cas de force majeure, au sens de l'[article 1218 du Code civil](#).

Sont considérées comme des cas de force majeure toutes circonstances imprévisibles et indépendantes de la volonté des parties, telles qu'elles sont définies par la jurisprudence des cours et des tribunaux (mais sans s'y limiter).

En cas d'événement lié à un cas de force majeure, la partie affectée s'engage à informer rapidement l'autre partie par tous moyens des circonstances et de l'impact prévu sur l'exécution de la prestation. En outre, cette dernière devra prouver qu'il existe un rapport direct entre le cas de force majeure et le non-accomplissement des conditions.

En cas de force majeure avérée, le partie affectée ne pourra voir sa responsabilité engagée en raison de la non-exécution des conditions, et ne sera tenu responsable des dommages ou pertes découlant de cette non-exécution.

L'exécution des conditions reprendra son cours normal dès que l'événement constitutif de force majeure aura cessé.

Cependant, en cas de persistance de l'événement au delà d'un délais d'un mois (1) à compter de sa date de survenance, l'exécution des conditions est résolue de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux [articles 1351](#) et [1351-1 du Code civil](#).

=====

12. Protection des données à caractère personnel

MARCHAND Alexis s'engage à respecter la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Les clients sont informés qu'il dispose de droits (droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement, de portabilité, ...) s'agissant des traitements des données les concernant.

Ces droits peuvent être exercés :

Par courrier électronique à l'adresse : contact@osteo34.fr

Par courrier postal adressé à : Alexis MARCHAND Ostéopathe – 30 rue Lakanal – 34090 Montpellier – France

Afin d'obtenir de plus amples informations sur le traitement et la protection des informations personnelles, les personnes concernées sont invitées à consulter la Politique de Confidentialité de MARCHAND Alexis sur son site web

=====

13. Propriété intellectuelle

Le client reconnaît les droits de propriété intellectuelle du prestataire MARCHAND Alexis sur sa dénomination et les éléments composant son identité ainsi que sur son site web, ses éléments, et les contenus y afférant (chartes graphiques, onglets, fonctionnalités, marques, images, logos, illustrations, photos, textes, etc, ...).

Par ailleurs, le Client reconnaît expressément les droits de propriété intellectuelle du prestataire MARCHAND Alexis sur tous les supports de travail et de communication qu'il peut être amené à partager dans le cadre de la réalisation de la prestation.

En ce sens, le client est informé et averti à ne pas contester ces droits sous quelque forme que ce soit.

Ces différents éléments sont de la propriété intellectuelle exclusive du prestataire MARCHAND Alexis et ne peuvent être reproduits, utilisés ou représentés sans autorisation expresse de ce dernier sous peine de poursuites judiciaires.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, du site et de son contenu, ou des éléments composant son image de marque, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse du prestataire MARCHAND Alexis, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle.

=====

14. Règlements des litiges

14.1. Réclamations

En cas de différend entre le prestataire MARCHAND Alexis et l'un de ses Clients, ce dernier doit lui adresser une réclamation par écrit à l'adresse suivante : Alexis MARCHAND Ostéopathe – 30 rue Lakanal – 34090 Montpellier – France

En cas de différend entre les parties au sujet de l'interprétation ou de l'exécution des conditions, le Client devra notifier le Prestataire et formuler ses griefs, réserves et les justificatifs pertinents le cas échéant, dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la date où il en a connaissance.

Le prestataire dispose alors de deux (2) semaines pour effectuer un retour par écrit en vue de parvenir à un règlement amiable de la situation.

14.2. Médiation

En cas d'insatisfaction et conformément à l'[article R612-1 du code de la consommation](#), le Client pourra s'adresser gratuitement au Médiateur désigné par MARCHAND Alexis. L'entité de médiation retenue est le Syndicat Français Des Ostéopathes (SFDO) situé au 13 rue Dulac 75015 PARIS.

En cas de différends, les Clients peuvent déposer leur réclamation en ligne sur le site :

<https://cnpm-mediation-consommation.eu>.

Par ailleurs, le Client est informé de sa possibilité de déposer une demande de médiation par le biais de la plateforme en ligne de règlement amiable des litiges de la Commission européenne sur son site web :

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

14.3. Voie Judiciaire

Dans le cas où la Médiation se révélerait être un échec, conformément à l'[article R631-3 du Code de la consommation](#), le client peut saisir l'une des juridictions territorialement compétente en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion de la prestation ou de la survenance du fait dommageable.

Les présentes conditions sont régies par le droit français. Dans les cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

=====

=====

=====