

# CGV ALTERNATIVE ZEN

## Conditions Générales de Vente (révision 2 Mai 2026)

### PREAMBULE

#### I- / Définitions

Les termes ci-après définis auront dans les présentes Conditions Générales de Vente les significations suivantes :

**Chèque Cadeau** : désigne le document comportant l'offre, le lieu, la date de validité et le descriptif permettant de profiter d'une offre au sein d'un établissement. Le Chèque Cadeau peut être délivré à l'institut ou par voie numérique. Des confirmations ou suivis de dossier peuvent être adressés par des notifications email.

Alternative Zen se réserve le droit de compléter la liste des prestations disponibles à la vente ou de cesser leur diffusion à sa seule discrétion et à tout moment.

**Etablissement** : désigne la société Alternative Zen

**Stripe** : désigne la société qui assure la sécurisation et le paiement des transactions.

**Bénéficiaire** : désigne la personne utilisatrice du Chèque Cadeau.

**Prestation** : désigne l'ensemble de l'offre assurée par l'établissement auprès du bénéficiaire.

**Client** : désigne la personne qui achète un Chèque Cadeau, étant entendu que le Client peut ou non être le bénéficiaire de la prestation selon qu'il fera un usage personnel ou destiné à un bénéficiaire.

**Partie(s)** : Alternative Zen

**Site** : désigne le Site [www.alternativezen.fr](http://www.alternativezen.fr)

**Données personnelles** : désigne toute les informations permettant, notamment sur Internet, d'identifier directement ou indirectement une personne physique (nom, prénom, adresse électronique).

**Cookies** : désigne de petits fichiers envoyés vers le disque dur de l'ordinateur de l'Utilisateur dans le but de faciliter sa navigation sur le Site et de lui proposer les pages qui lui correspondent le mieux lorsqu'il revient sur le Site.

## **II- / Conditions générales de vente**

Il vous est proposé en ligne des Chèques Cadeaux à commander avec obligation de paiement, élaborés par Alternative Zen, sous l'URL : [www.alternativezen.fr](http://www.alternativezen.fr)

Alternative Zen dispose d'un statut d'Entreprise Individuelle, dont le siège est à Alternative Zen, Route de Mayo, Cap Est, 97240 Le François, Martinique, enregistré sous le numéro de Siret N°37998762100032 et code APE 9604Z.

Nous vous invitons à lire attentivement l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente qui définissent les termes et les conditions dans lesquels Alternative Zen vend ses prestations et ses Chèques Cadeaux.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent donc uniquement pour les commandes passées sur le Site [www.alternativezen.fr](http://www.alternativezen.fr), ou directement par téléphone : 0696 45 12 15, ou à la réception de l'établissement, sur rendez-vous.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles en vigueur pour d'autres distributeurs éventuels.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du **2 Mai 2026**. Elles annulent et remplacent à compter de cette date, toutes les versions antérieures de ces conditions et prévalent sur toutes autres conditions générales du Client.

Alternative Zen se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux commandes préalablement acceptées et confirmées par Alternative zen.

Tout Client déclare avoir la capacité juridique conformément à l'article 1124 du Code Civil pour contracter et utiliser le Site conformément aux Conditions Générales de Vente et d'utilisation du Site.

### **ARTICLE 1 : PROCESSUS DE PASSATION DES COMMANDES AVEC OBLIGATION DE PAIEMENT ET FORMATION DU CONTRAT**

Vous pouvez passer vos commandes de prestations et chèques cadeaux directement :

- par Internet sur le Site : [www.alternativezen.fr](http://www.alternativezen.fr)
- par téléphone : 0696 45 12 15

- Ou en direct auprès de l'établissement

La procédure de passation des commandes sur le Site comporte les étapes suivantes :

- Sélection sur le Site d'un soin ou Chèque Cadeaux en valeur et du choix de recevoir le Chèque cadeau par mail ou de venir le chercher à l'institut ;  
**ATTENTION, POUR DES RAISONS DE PERSONNALISATION DU CHÈQUE, IL EST OBLIGATOIRE DE N'AVOIR QU'UN PRODUIT PAR COMMANDE. Si vous souhaitez offrir deux prestations à la même personne ou recevoir deux chèques cadeaux pour des personnes différentes... il vous sera demandé de faire plusieurs commandes.**
- Suite à cette sélection, un récapitulatif reprenant l'ensemble des choix et le prix total du produit sélectionné, ainsi que les éléments de personnalisation du chèque cadeau, vous permettra de vérifier le détail de votre commande et ainsi d'effectuer les modifications nécessaires, avant l'enregistrement définitif de votre commande ;
- Votre "premier clic" permettra l'enregistrement de votre commande, sous réserve d'avoir expressément accepté les présentes Conditions Générales de Vente ;
- Il vous sera alors demandé d'indiquer les éléments de paiement par Carte Bancaire, d'indiquer une adresse de facturation. Votre inscription afin de faciliter vos navigations futures est facultative.
- Votre commande ne sera enregistrée qu'après votre dernière validation, qui se manifestera par votre "second clic".
- Ce "second clic" correspondra au moment de l'enregistrement de vos coordonnées bancaires ou de votre règlement. Toutefois, votre contrat ne sera définitivement conclu qu'après l'acceptation du paiement par votre banque.
- A compter de la validation définitive de votre commande (se manifestant par votre "second clic"), nous vous adresserons un email de confirmation de votre commande récapitulant l'ensemble des éléments relatifs à celle-ci. En imprimant et/ou en conservant cet email, vous disposerez d'un moyen de preuve attestant de votre commande.
- Si vous avez choisi l'envoi par mail, un mail présentant votre chèque cadeau vous et automatiquement envoyé.  
En cas de non réception, il vous est demandé de vérifier vos spams et mails indésirables, puis de nous contacter (certaines messageries sont programmées de telle façon que nos mails sont parfois rejetés).

## ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION DES CHEQUES CADEAUX ET RESPONSABILITE

2.1 : Dans l'hypothèse où vous ne seriez pas le bénéficiaire du Chèque Cadeau, vous êtes invité à porter à la connaissance du bénéficiaire les conditions ci-dessous développées.

2.2 : Seule la présentation de l'original du Chèque Cadeau sur carte ou imprimé depuis l'email donne droit à une prestation.

2.3 : Le Chèque Cadeau donne droit à des Prestations élaborées par Alternative Zen, comme indiqué sur le Site, que ce soit par le biais d'une réservation en ligne ou directement auprès de l'établissement.

2.4 : Le Chèque Cadeau est valable **4 mois** à compter de la date d'achat. Cette durée peut être plus importante en fonction de l'occupation de l'institut, elle est mentionnée alors sur le site et sur votre chèque cadeau. **Il n'est pas cessible sauf accord express de la part d'Alternative Zen.**

2.5 : Les prestations du Chèque Cadeau n'incluent pas le transport jusqu'au lieu de la prestation de l'établissement.

2.6 : Les photographies présentées dans le site et sur le Chèque Cadeau ne sont pas contractuelles. Toute reproduction Partielle ou entière est interdite.

2.7 : La délivrance de la prestation interviendra après le contrôle par l'établissement de la validité du Chèque Cadeau et du paiement intégral de celui-ci.

2.8 : En cas de non utilisation dans sa période de validité, de perte, de vol ou de destruction du Chèque Cadeau, le bénéficiaire ne pourra prétendre à un remboursement ni à une compensation de quelque nature que ce soit. En revanche dans le cas où un bénéficiaire ne peut consommer son Chèque Cadeau dans la période prévue, nous l'invitons à contacter l'établissement.

2.9 : Alternative Zen déclare être titulaire d'une assurance de responsabilité civile professionnelle pour des montants notoirement suffisants en vue de la fourniture des prestations.

Toutefois, le bénéficiaire est invité à vérifier qu'il bénéficie lui-même d'une couverture d'assurance suffisante. Il est rappelé au bénéficiaire que la délivrance des prestations dans de bonnes conditions de sécurité ne le dispense pas d'observer les règles de prudence élémentaires. Le bénéficiaire en accepte les risques en conséquence.

## ARTICLE 3 : PRIX ET CONDITIONS DE REGLEMENT

### Article 3.1 : Prix

Les prix des prestations et Chèques cadeaux, affichés sur le Site, sont ceux en vigueur au jour de la commande.

Ils ne sont pas soumis à la TVA.

### Article 3.2 : Conditions de règlement

Le paiement de la commande pourra être effectué par carte bancaire, selon les modalités suivantes :

- Par carte bancaire en fonction des cartes indiquées dans la page moyen de paiement Stripe (Carte Bleue, Carte Visa, Eurocard/Mastercard, American Express) : En indiquant directement dans la zone prévue à cet effet, le numéro de carte, sa date de validité, ainsi que son code de contrôle situé au dos de la carte. La totalité du montant de la commande sera débitée de la carte bancaire au jour de la commande.

Alternative Zen se réserve le droit de suspendre tout traitement de la commande en cas de refus d'autorisation de paiement de la part de votre banque. Le Site vous permet de transmettre vos coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée, lors de votre commande (saisie sécurisée par cryptage SSL) par le biais du service Stripe.

## ARTICLE 4 : DROIT DE RETRACTATION

Lors de l'achat d'une prestation ou d'un Chèque Cadeau, selon les termes de l'article L.121-21 du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours francs à compter de la date d'achat pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour qui sont à votre charge.

Un formulaire type de rétractation est disponible sur le site à la page Offrir un soin.

Les frais de retour resteront à votre charge.

Seuls les Chèques Cadeaux retournés dans les délais pourront être remboursés (au plus tard dans les 14 jours suivant l'envoi de votre rétractation).

Les Chèques Cadeaux devront être retournés à l'adresse de correspondance suivante :

Alternative Zen  
Route de Mayo, Cap Est  
97240 Le Francois  
Martinique

Tout retour effectué conformément aux conditions du présent article donnera lieu à un remboursement de la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze jours à compter de la réception du Chèque Cadeau, par chèque ou par Stripe, ce que vous déclarez accepter sans réserve.

Le droit de rétractation exclut les services totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation ou dont l'exécution a commencé, avec votre accord et renoncement exprès à votre droit de rétractation, avant la fin de ce délai.

#### ARTICLE 5 : PREUVE DES COMMANDES/ARCHIVAGE

Vous êtes expressément informé que, sauf erreur manifeste dont vous apporteriez la preuve, les données conservées dans les bases de données de Alternative Zen ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées régulièrement constituent des preuves recevables et opposables dans les mêmes termes et avec la même force probante que tout document qui serait reçu et conservé par écrit.

#### ARTICLE 6 : LIVRAISON

Envoi numérique : notre Chèque Cadeau est adressé au Client sous forme d'envoi numérique. Pour ce faire lors de la commande le Client coche la case envoi numérique qui permettra de délivrer alors un mail dans le corps duquel se trouve le chèque cadeau. L'impression de ce Chèque Cadeau n'est pas obligatoire, il suffira de présenter, par exemple sur votre smartphone, le mail Cadeau à l'institut, pour la délivrance de la prestation. Il est demandé de préciser le numéro de chèque cadeau lors de votre prise de rdv.

#### ARTICLE 7 : NON CONFORMITE

##### Article 7.1 : ERREUR DE CHEQUE CADEAU

Le Client devra formuler par lettre ou email (rubrique "Contact" du Site), sous 72 heures ouvrées à compter de la réception de la commande, toute erreur relative aux prestations commandées.

Toute réclamation non effectuée dans les règles du présent article et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégage Alternative Zen de toute responsabilité vis à vis du Client.

#### ARTICLE 8 : TRANSFERT DE PROPRIETE/ TRANSFERT DE RISQUES

Le transfert de propriété et des risques se fera au moment de la délivrance du (ou des) Chèques Cadeaux au Client.

#### ARTICLE 9 : DUREE DE VALIDITE DES CHEQUES CADEAUX

Les Chèques Cadeaux ont une durée d'utilisation limitée indiquée sur le Chèque (**4 mois à compter de la date d'achat**).

#### ARTICLE 10 : POLITIQUE D'ANNULATION ET DE RETARD

Retard: pour le confort de tous, nous sommes attentifs au respect des horaires. Nous vous conseillons d'arriver légèrement en avance pour débiter le soin dans les meilleures conditions. Tout retard entraînera une réduction du temps qui vous sera accordé, voire, au-delà de 30 mn, une annulation du soin qui sera alors dû. Ce serait dommage!

**Annulation : nous comprenons les changements imprévus de planning et vous remercions de nous prévenir au plus vite afin de convenir d'un nouveau rendez-vous. Vous comprendrez néanmoins que toute annulation tardive ou No Show (personne qui ne se présente pas au RDV) est pénalisante. Aussi, compte tenu de nombreux abus dans ce domaine, de nouvelles conditions sont mises en place :**

**L'annulation de votre rdv est possible jusqu'à 48h avant le jour du rdv. A moins de 48h, les chèques cadeau seront perdus, sauf en réglant un forfait dédommagement de 40 € pour les soins d'1h15 et de 60 € pour les soins supérieurs à 1h15.**

**En cas de "No Show" le chèque cadeau est complètement perdu et non remboursable.**

**S'il s'agit d'un rdv en direct sans chèque cadeau, le forfait dédommagement s'appliquera aussi et, en cas de refus de régler ce forfait, il ne sera plus possible de prendre rdv dans mon institut.**

**Nous vous remercions de votre compréhension.**

## ARTICLE 11 : SERVICE CLIENT-RECLAMATION

Toute autre demande d'informations et de précisions doit être adressée à Alternative Zen:

- soit par téléphone au 0696 45 12 15
- soit par l'intermédiaire de notre Site [www.alternativezen.fr](http://www.alternativezen.fr) en se reportant à la rubrique "Contact",
- soit par courrier, à l'adresse suivante : Alternative Zen, Route de Mayo, Cap Est, 97240 Le François, Martinique

## ARTICLE 12 : INTEGRITE DU CONTRAT - MODIFICATION DU CONTRAT

Le fait que Alternative Zen ne se prévale pas à un moment donné de l'une des clauses des présentes Conditions Générales de Vente ne peut être interprété comme valant renonciation, de sa part, à se prévaloir ultérieurement de l'une des dites conditions.

Dans l'hypothèse où l'une des présentes dispositions devait être déclarée nulle ou réputée non écrite, la validité des autres dispositions des Conditions Générales de Vente ne sera pas remise en cause.

Tout amendement, résiliation ou abandon de l'une quelconque des clauses des Conditions Générales de Vente ne sera valable qu'après accord exprès validé entre les Parties.

## ARTICLE 13. - DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

La marque de l'Etablissement (dépôt INPI) ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et logotypes figurant sur le site, les Chèques Cadeaux, leurs accessoires et leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive de l'Etablissement.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logotypes, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de l'Etablissement, est strictement interdite et sera susceptible de recours de la part de ce dernier.

Il en est de même de toute combinaison ou conjonction avec toute autre marque, symbole, logotype et plus généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite. Il en est de même pour tout droit d'auteur, dessin, modèle et brevet qui sont la propriété de l'Etablissement.

#### ARTICLE 14. - CONFIDENTIALITE DES DONNEES

Les informations demandées au Client sont nécessaires au traitement de la Commande.

Dans l'hypothèse où le Client consent à communiquer des données individuelles à caractère personnel, il dispose d'un droit individuel d'accès, de retrait et de rectification de ces données dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le Client doit adresser toute demande écrite à l'adresse suivante :

Alternative Zen, Route de Mayo, Cap Est, 97240 Le François, Martinique.

#### ARTICLE 15. – CAS FORTUIT - FORCE MAJEURE

L'exécution par l'Etablissement de ses obligations aux termes des présentes Conditions Générales de Vente sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

L'Etablissement avisera le Client de la survenance d'un tel cas fortuit ou de force majeure dans les 15 jours à compter de la date de survenance de l'événement.

Lorsque la suspension de l'exécution des obligations de l'Etablissement se poursuit pendant une période supérieure à 60 jours, le Client dispose de la possibilité de résilier la Commande en cours et l'Etablissement procédera alors au remboursement de la Commande dans les conditions visées à l'Article 6.

#### ARTICLE 16 : LOI APPLICABLE

La loi régissant les présentes Conditions Générales de Vente et le contrat conclu à l'occasion d'une commande de prestation, ou Chèque en valeur, est la loi française pour tous les litiges relatifs, notamment, à leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation.

#### ARTICLE 17 : JURIDICTION COMPETENTE (REGLEMENT DES LITIGES)

Le tribunal compétent en cas de litige sera le Tribunal de commerce de Fort de France.