

Conditions générales de vente

Prestations d'accompagnement nutritionnel AC Nutrition

Dernière mise à jour : 22 septembre 2026



Les présentes conditions générales de vente encadrent les prestations d'accompagnement nutritionnel proposées par AC Nutrition aux clients consommateurs. Elles précisent notamment le contenu des prestations, les prix, la réservation, les paiements, les annulations, les accompagnements de 6 et 12 mois et les recours disponibles.

Elles doivent être communiquées et acceptées avant toute réservation ferme ou souscription. Lorsqu'un contrat, un devis ou des conditions particulières complètent les présentes CGV, ces documents forment ensemble le contrat applicable.

1. Identité du professionnel

AC Nutrition - Alexia Charpentier, entrepreneure individuelle

SIREN : 980 555 866

Adresse professionnelle : 3 chemin chez Jourdain, 17240 CHAMPAGNOLLES

Immatriculée au Registre national des entreprises sous le numéro SIREN 980 555 866.

Site : www.acnutrition.fr

Courriel : contact@acnutrition.fr

Téléphone : 06 12 40 14 71

TVA non applicable - article 293 B du Code général des impôts.

2. Champ d'application et acceptation

Les présentes CGV s'appliquent aux contrats conclus entre AC Nutrition et tout client agissant à des fins non professionnelles. Elles sont accessibles sur le site internet et peuvent être transmises sur un support durable, notamment par courriel.

Le client reconnaît avoir reçu, avant de s'engager, les informations nécessaires sur les caractéristiques essentielles de la prestation, son prix, ses modalités d'exécution et les présentes CGV. L'acceptation peut résulter d'une signature, d'une case d'acceptation non précochée ou de tout autre procédé permettant d'en conserver la preuve.

En cas de contradiction, les conditions particulières ou le contrat d'accompagnement signé prévalent pour les seuls éléments qu'ils modifient expressément.

Les prestations proposées par AC Nutrition sont exclusivement réservées aux personnes âgées de 18 ans ou plus. AC Nutrition ne prend pas en charge les personnes mineures, y compris avec l'autorisation ou en présence de leur représentant légal.

3. Nature et limites de l'accompagnement

AC Nutrition propose des prestations d'information, d'éducation et d'accompagnement autour des habitudes alimentaires, du mode de vie et des objectifs personnels du client.

Les recommandations sont élaborées à partir des informations communiquées par le client et dans les limites du champ de compétence d'AC Nutrition.

Les prestations ne constituent ni un acte médical, ni un diagnostic, ni une prescription, ni un traitement. Elles ne remplacent pas un suivi par un médecin, un diététicien ou tout autre professionnel de santé compétent. AC Nutrition ne modifie jamais un traitement, une prescription ou un protocole médical.

En cas de symptômes inquiétants, d'urgence, de trouble du comportement alimentaire nécessitant des soins, de pathologie décompensée ou de situation dépassant son champ d'intervention, AC Nutrition peut refuser, interrompre ou conditionner l'accompagnement à une orientation vers un professionnel compétent. En cas d'urgence, le client doit contacter les services d'urgence appropriés et ne pas utiliser les moyens de contact d'AC Nutrition.

L'accompagnement repose sur une obligation de moyens. Aucun résultat médical, pondéral, esthétique ou comportemental déterminé ne peut être garanti.

4. Prestations et tarifs

Prestation	Contenu principal	Prix
Bilan individuel	Consultation de 1 h 30, analyse, recommandations, guide personnalisé et plan d'action	70 €
Suivi individuel ponctuel	Consultation de 45 min, préparation du dossier, ajustements et documents nécessaires	50 €
Bilan duo Nutrition à deux	Rendez-vous commun, deux analyses, deux dossiers et objectifs individuels ou communs	120 €
Suivi duo ponctuel Nutrition à deux	Rendez-vous commun et ajustements concernant les deux parcours	85 €
Accompagnement 6 mois - prochainement disponible	3 suivis, espace patient complet, 6 check-ins mensuels, retours cadrés et messagerie asynchrone encadrée	45 € par mois, soit 270 €
Accompagnement 12 mois - prochainement disponible	6 suivis, espace patient complet, 12 check-ins mensuels, retours cadrés et messagerie asynchrone encadrée	40 € par mois, soit 480 €

Les prix sont exprimés en euros. La TVA n'est pas applicable conformément à l'article 293 B du Code général des impôts. Le prix communiqué et accepté lors de la réservation reste applicable à la prestation concernée. Une modification tarifaire ultérieure ne s'applique pas rétroactivement à un contrat déjà conclu.

Chaque prestation est facturée au tarif indiqué lors de la réservation et rappelée avant la confirmation du rendez-vous.

Modalités de paiement selon le mode de consultation

Consultations à domicile : un acompte correspondant à 50 % du montant total de la prestation est demandé après fixation du rendez-vous. La réservation devient définitive après réception de cet acompte. Le solde restant est à régler le jour de la consultation.

Consultations en visioconférence : le règlement intégral de la prestation est demandé avant la consultation. La réservation devient définitive après réception du paiement complet.

Les éventuels frais de déplacement, lorsqu'ils existent, doivent être communiqués et acceptés avant la confirmation du rendez-vous.

Les déplacements sont inclus dans la zone d'intervention annoncée par AC Nutrition. Tout déplacement exceptionnel en dehors de cette zone peut entraîner des frais supplémentaires, dont le montant est communiqué et accepté avant la confirmation du rendez-vous.

5. Modalités de réalisation

Les prestations peuvent être réalisées à distance, notamment en visioconférence, ou au domicile du client dans le secteur accepté par AC Nutrition. La date, l'heure, le format et, le cas échéant, l'adresse sont confirmés par écrit.

Pour une visioconférence, le client doit disposer d'un équipement, d'une connexion et d'un environnement permettant un échange suffisamment confidentiel. Une difficulté technique imputable à l'une des parties est traitée de manière proportionnée : reprise de la connexion, poursuite par un autre moyen accepté ou report lorsque la prestation ne peut raisonnablement se tenir.

Lors d'une intervention à domicile, le client s'engage à fournir un environnement accessible et sûr. AC Nutrition peut interrompre ou refuser le rendez-vous en présence d'un risque pour sa sécurité, sans préjudice de l'examen des sommes éventuellement dues selon les circonstances.

6. Réservation et acompte

La prise de contact ou la proposition d'un créneau ne vaut pas confirmation définitive. Le rendez-vous devient ferme après confirmation écrite par AC Nutrition et encaissement d'un acompte contractuel égal à 50 % du prix de la prestation, sauf accord écrit différent.

Prestation	Prix	Acompte	Solde
Bilan individuel	70 €	35 €	35 €
Suivi individuel	50 €	25 €	25 €
Bilan duo	120 €	60 €	60 €
Suivi duo	85 €	42,50 €	42,50 €

L'acompte s'impute sur le prix total. Le solde est exigible au plus tard le jour du rendez-vous, avant ou au début de la prestation selon le moyen de paiement utilisé.

Lorsqu'un contrat est exceptionnellement conclu au domicile du client ou dans un autre lieu hors établissement, aucun paiement ni aucune contrepartie ne sont encaissés avant l'expiration du délai légal de 7 jours, sauf exception prévue par la loi. Cette règle ne s'applique pas au contrat conclu à distance avant le déplacement, notamment par courriel ou par une interface de réservation.

Pour une prestation duo, la réservation concerne un créneau commun et la préparation de deux dossiers. Le fait qu'une seule personne procède au paiement ne l'autorise pas à recevoir les informations confidentielles de l'autre participant.

7. Paiement

Le règlement peut être effectué par carte bancaire, virement, lien de paiement ou tout autre moyen expressément accepté par AC Nutrition. Un paiement en espèces n'est accepté que s'il a été convenu à l'avance et avec l'appoint.

Les frais prélevés par l'établissement bancaire du client ou résultant d'un incident de paiement restent à la charge du client dans les limites autorisées par la loi. Aucun frais forfaitaire de recouvrement réservé aux relations entre professionnels n'est appliqué au client consommateur.

8. Annulation, report, retard et absence

Toute demande d'annulation ou de report doit être adressée par courriel, SMS, WhatsApp professionnel ou, lorsqu'il est disponible, depuis l'espace patient, afin de permettre d'en conserver la date.

Moment de la demande	Conséquence
Plus de 48 heures avant le rendez-vous	Remboursement de l'acompte ou transfert sur un nouveau rendez-vous, au choix du client.
Entre 24 et 48 heures avant le rendez-vous	Acompte non remboursé, mais transférable une seule fois sur un rendez-vous fixé dans les 30 jours, sous réserve de disponibilité.
Moins de 24 heures avant le rendez-vous	Acompte conservé. Un nouvel acompte est nécessaire pour réserver un autre créneau.
Absence sans prévenir	Acompte conservé. Un nouvel acompte est nécessaire pour réserver un autre créneau.

Ces règles ne privent pas le client de son droit légal de rétractation lorsqu'il est applicable. Un événement imprévisible et irrésistible ou une situation grave dûment justifiée peut être examiné au cas par cas, sans que cette faculté constitue une garantie automatique de remboursement.

En cas de retard inférieur ou égal à 15 minutes, la consultation peut être écourtée afin de ne pas décaler les rendez-vous suivants, sans réduction de prix. Au-delà de 15 minutes, si la consultation ne peut plus être réalisée dans des conditions utiles, le rendez-vous peut être considéré comme une absence.

Si AC Nutrition annule, elle propose au client le remboursement intégral des sommes versées pour la prestation non réalisée ou leur transfert vers un nouveau rendez-vous, au

choix du client. Aucun paiement n'est conservé pour une prestation annulée définitivement par AC Nutrition.

9. Règles propres aux accompagnements de 6 et 12 mois

À la date de la présente version, les accompagnements de 6 et 12 mois sont annoncés à titre informatif mais ne sont pas encore ouverts à la souscription. Aucun engagement ni paiement ne peut être recueilli avant l'annonce officielle de leur ouverture. Les clauses du présent article ne s'appliquent qu'aux contrats conclus après cette ouverture.

L'accompagnement fait l'objet d'un contrat à durée déterminée de 6 ou 12 mois. Il commence à la date indiquée dans les conditions particulières. Il prend fin automatiquement au terme convenu et ne se renouvelle pas tacitement.

Le prix total constitue le prix d'un accompagnement global. Son règlement est échelonné en 6 ou 12 mensualités. Chaque mensualité ne correspond pas à une consultation isolée mais à l'ensemble des services rendus pendant la période : rendez-vous prévus, accès aux fonctionnalités concernées de l'espace patient, check-ins, analyse, retours personnalisés et messagerie cadrée. Le bilan initial, lorsqu'il est nécessaire, est facturé séparément et doit être réalisé avant le début de l'accompagnement, sauf accord écrit différent.

Les rendez-vous inclus doivent être utilisés pendant la durée du contrat. Leur espacement indicatif est d'environ deux mois. Les dates sont convenues entre les parties selon les disponibilités. Une séance annulée tardivement selon l'article 8 peut être considérée comme utilisée et ne suspend pas l'échéancier.

Le check-in mensuel donne lieu à un retour bref et structuré. La messagerie est asynchrone, non urgente et limitée aux questions directement liées à l'accompagnement. Elle ne constitue ni une permanence, ni une consultation d'urgence, ni une disponibilité illimitée.

Les messages sont habituellement traités sous 2 à 3 jours ouvrés, du lundi au vendredi hors jours fériés. Ce délai est indicatif et ne s'applique pas aux situations urgentes, qui ne relèvent pas de la messagerie AC Nutrition.

Les fonctionnalités de l'espace patient peuvent évoluer pour des raisons de sécurité, de maintenance ou d'amélioration. Ces évolutions ne peuvent réduire les caractéristiques essentielles convenues sans l'accord du client. En cas d'indisponibilité, AC Nutrition informe le client et propose, lorsque cela est possible, une solution temporaire équivalente, sans préjudice des droits légaux du consommateur relatifs aux services numériques.

Garantie légale de conformité de l'espace patient numérique

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de 6 mois ou de 12 mois, selon l'offre souscrite, à compter de la fourniture du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du service numérique durant 6 mois ou 12 mois, selon l'offre souscrite.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du Code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du Code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction du prix si le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au service numérique.

10. Résiliation anticipée des accompagnements

Le client peut demander une résiliation anticipée pour un motif légitime rendant durablement impossible la poursuite de l'accompagnement, notamment une situation médicale grave incompatible avec la prestation ou un événement de force majeure. Un justificatif proportionné peut être demandé. La résiliation prend effet à réception des éléments nécessaires ; seules les prestations déjà réalisées et les échéances correspondant à la période effectivement ouverte restent dues.

En dehors d'un motif légitime, le client peut résilier avec un préavis de 30 jours. La mensualité couvrant la période de préavis reste due. Pour l'offre de 12 mois, les mois déjà écoulés sont alors recalculés au tarif mensuel de l'offre de 6 mois, soit un ajustement de 5 € par mois écoulé. Aucun autre frais de résiliation n'est appliqué.

AC Nutrition peut résilier le contrat en cas de manquement grave ou répété du client, notamment en cas d'impayé persistant, d'usage abusif des outils ou de comportement mettant en cause la sécurité des personnes, après avertissement et délai raisonnable de régularisation lorsque la situation le permet. En l'absence de faute du client, toute somme payée d'avance pour une période non exécutée est remboursée.

La résiliation n'affecte pas les droits déjà acquis, les obligations de confidentialité ni les règles de conservation des documents et données applicables après la fin du contrat.

Lorsque l'accompagnement peut être souscrit en ligne, une fonctionnalité gratuite, directement et facilement accessible, intitulée « Résilier votre contrat » ou portant une formule dénuée d'ambiguïté, permet au client de notifier sa résiliation par voie électronique.

11. Incident de paiement

En cas d'échec d'une mensualité, AC Nutrition en informe le client et lui accorde un délai de 7 jours calendaires pour régulariser. À défaut, l'accès aux nouveaux services non essentiels et la prise de nouveaux rendez-vous peuvent être suspendus après information du client. La suspension ne supprime pas les droits du client relatifs à ses données ni l'accès aux documents qu'AC Nutrition doit légalement lui remettre.

Si l'impayé persiste malgré une mise en demeure restée sans effet, AC Nutrition peut résilier le contrat dans les conditions de l'article relatif à la résiliation anticipée. Les sommes correspondant aux prestations effectivement réalisées restent exigibles.

12. Droit de rétractation

Lorsqu'un contrat est conclu à distance ou hors établissement, le client consommateur dispose en principe d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision. Il peut utiliser le formulaire figurant en annexe ou adresser toute déclaration dénuée d'ambiguïté à AC Nutrition.

Lorsque le client demande expressément que la prestation commence avant la fin de ce délai, il reste tenu, s'il se rétracte après le début d'exécution, de payer le montant proportionnel aux services effectivement fournis jusqu'à la communication de sa décision.

Le droit de rétractation ne peut être perdu pour une prestation de services pleinement exécutée avant la fin du délai que si l'exécution a commencé avec l'accord préalable et exprès du client et si celui-ci a reconnu qu'il perdrait son droit une fois la prestation entièrement exécutée.

La demande d'exécution anticipée et, le cas échéant, la reconnaissance de la perte du droit de rétractation font l'objet de consentements distincts, exprès et non précochés.

Lorsque le contrat est conclu au moyen d'une interface en ligne, AC Nutrition met à disposition la fonctionnalité légale permettant d'exercer la rétractation en ligne, lorsqu'elle est requise par les textes en vigueur.

13. Obligations du client

- communiquer des informations exactes, utiles et actualisées, notamment sur sa santé, ses traitements, allergies, grossesses, antécédents ou restrictions pertinentes ;
- ne pas modifier un traitement ou une prescription sur la seule base de l'accompagnement AC Nutrition ;
- consulter un professionnel de santé lorsque sa situation le nécessite ;
- lorsqu'un espace personnel est mis à sa disposition, l'utiliser de manière confidentielle et protéger ses identifiants ;
- respecter les rendez-vous, les autres participants et la sécurité d'AC Nutrition ;
- signaler rapidement toute difficulté pouvant rendre les recommandations inadaptées.

Le client reste libre d'appliquer ou non les recommandations. AC Nutrition ne peut être tenue responsable des conséquences d'informations inexactes ou volontairement omises, sauf faute qui lui serait personnellement imputable.

14. Confidentialité et données personnelles

AC Nutrition traite les informations confiées dans le cadre de l'accompagnement de manière confidentielle, sous réserve des obligations légales et des situations dans lesquelles la sécurité d'une personne impose une action conforme au droit applicable.

Les traitements de données personnelles, y compris les données relatives à la santé lorsqu'elles sont collectées, sont décrits dans une politique de confidentialité distincte communiquée au client. Cette politique précise notamment les finalités, bases légales, destinataires, sous-traitants, durées de conservation, mesures de sécurité et droits des personnes.

Dans un accompagnement duo, chaque participant conserve un dossier individuel. Aucune information individuelle n'est communiquée à l'autre participant sans l'autorisation de la personne concernée, sauf obligation légale.

15. Propriété intellectuelle

Les guides, fiches, textes, visuels, méthodes, modèles et ressources créés par AC Nutrition sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Le client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel et non commercial pour les besoins de son accompagnement.

Sauf autorisation écrite, le client ne peut pas reproduire, vendre, publier, modifier substantiellement ou diffuser ces contenus à des tiers. Cette clause n'interdit pas la conservation et l'utilisation personnelle des documents qui lui ont été remis.

16. Responsabilité et force majeure

Chaque partie répond des conséquences directes de ses fautes ou manquements dans les conditions du droit commun. Aucune clause des présentes CGV n'exclut ou ne limite un droit auquel le consommateur ne peut légalement renoncer.

AC Nutrition n'est pas responsable d'une indisponibilité imputable à un prestataire externe, à une panne générale ou à un événement échappant raisonnablement à son contrôle, sous réserve de mettre en œuvre les moyens appropriés pour informer le client et rétablir ou proposer une solution équivalente.

Aucune partie n'est responsable d'un manquement directement causé par un événement de force majeure au sens du droit français. La partie empêchée informe l'autre dès que possible. Si l'empêchement se prolonge et prive durablement le contrat de son utilité, chacune peut y mettre fin dans les conditions prévues par la loi.

17. Réclamations

Toute réclamation doit d'abord être adressée à AC Nutrition par courriel à contact@acnutrition.fr ou par courrier à l'adresse professionnelle indiquée à l'article 1, en décrivant le problème et la solution demandée. AC Nutrition en accuse réception et y répond dans un délai raisonnable au regard de la nature de la demande.

18. Médiation de la consommation

Après une réclamation écrite préalable restée sans solution satisfaisante, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève AC Nutrition, dans les conditions prévues par le Code de la consommation. La saisine du médiateur ne prive pas le consommateur de son droit de saisir la juridiction compétente.

19. Droit applicable et juridiction compétente

Le contrat est soumis au droit français. En cas de différend, les parties recherchent d'abord une solution amiable. À défaut, le consommateur peut saisir l'une des juridictions territorialement compétentes en application des règles légales. Les présentes CGV ne lui imposent aucune juridiction exclusive contraire à ses droits.

20. Modification et divisibilité

La version applicable est celle acceptée lors de la conclusion du contrat. Une modification ultérieure des CGV ne s'applique pas à un contrat en cours sans l'accord du client lorsqu'elle modifie ses droits, son prix, sa durée ou les caractéristiques essentielles de la prestation.

Si une clause est déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses restent applicables dans la mesure où l'économie générale du contrat peut être maintenue.

Annexe Formulaire type de rétractation

À compléter et à renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat conclu à distance ou hors établissement.

À l'attention de : AC Nutrition - Alexia Charpentier

Adresse postale : 3 chemin chez Jourdain, 17240 CHAMPAGNOLLES

Courriel : contact@acnutrition.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :

.....

Contrat conclu le :

Nom du ou des consommateurs :

Adresse du ou des consommateurs :

.....

Date :

Signature du ou des consommateurs, uniquement en cas d'envoi sur papier :

Mentions à recueillir séparément en cas de commencement anticipé

☐ Je demande expressément que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai légal de rétractation de 14 jours.

☐ Je reconnais qu'une fois la prestation entièrement exécutée avant la fin du délai de 14 jours, après mon accord préalable et exprès, je perdrai mon droit de rétractation pour cette prestation entièrement exécutée.