THE BALANCE
30 rue Victor Hugo – 33260 La Teste-de-Buch · contact@thebalance.fr
SIRET : 982 986 473 00014 · N° TVA FR60 982986473

Conditions Générales de Vente

Services et contenus numériques

Version 2026-1 — en vigueur au 24/09/2026

Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente régissent la vente, par THE BALANCE, de ses services et contenus numériques : l'adhésion au Cercle The Balance, les séances individuelles en cabinet, les contenus numériques et les événements ouverts au public.

Les présentes conditions sont accessibles à tout moment sur le Site. Elles prévalent sur toute autre version, antérieure ou à venir, et prennent effet à compter de la date de mise à jour indiquée en tête. Les conditions applicables à une Commande sont celles en vigueur au jour de celle-ci.

Elles ne s'appliquent pas :

- aux actions de formation professionnelle — parcours initial et parcours avancé —, régies par un contrat de formation professionnelle et par les conditions générales d'inscription remises avant toute inscription, conformément à l'article L.6353-8 du Code du travail ;
- à la vente de l'appareil Head Balance, régie par des conditions générales de vente distinctes.

Identification du vendeur

THE BALANCE, société à responsabilité limitée à associé unique au capital de 1 000 euros, dont le siège est situé 30 rue Victor Hugo, 33260 La Teste-de-Buch, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro 982 986 473, représentée par Monsieur Pierre GROLEAU, gérant.

Numéro de TVA intracommunautaire : FR60 982986473

Courriel : contact@thebalance.fr · Téléphone : 06 76 03 94 36

Le site est hébergé par Infomaniak Network SA, rue Eugène-Marziano 25, 1227 Les Acacias, Genève, Suisse.

Article 1 – Définitions

- « La Société » désigne THE BALANCE, identifiée ci-dessus.
- « Le Site » désigne www.thebalance.fr et les sites édités par la Société pour présenter et vendre ses Services.
- « Le Client » désigne la personne physique ou morale, professionnelle ou non, souscrivant un Service auprès de la Société.
- « Le Consommateur » désigne le Client personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
- « Les Services » désignent l'adhésion au Cercle The Balance, les séances individuelles en cabinet, les contenus numériques et les événements proposés par la Société.

- « La Commande » désigne toute souscription d'un Service par le Client.

Article 2 – Nature des Services et cadre de bien-être

Les Services proposés par la Société s'inscrivent exclusivement dans une démarche de bien-être et de rééquilibrage postural.

Ils ne constituent ni un diagnostic médical, ni un traitement, ni un acte de soin, et ne se substituent en aucun cas à un avis ou à un suivi médical. La Société n'est pas un établissement de santé et n'exerce aucune profession médicale ou paramédicale réglementée. Les informations transmises ne sauraient être assimilées à des conseils médicaux, thérapeutiques ou paramédicaux.

Le Client est invité à consulter un médecin en cas de douleur persistante, de pathologie connue ou de doute sur son état de santé.

Les offres de Services sont susceptibles d'évoluer. Seul le Service décrit lors de la souscription de la Commande est dû au Client.

Article 3 – Informations précontractuelles

Avant toute Commande, le Client reçoit les informations relatives aux caractéristiques essentielles du Service, à son prix, à sa durée, aux modalités d'exécution et de paiement, ainsi qu'aux délais et conditions d'exercice du droit de rétractation.

Ces informations figurent sur le Site, dans la présentation de l'offre concernée et, le cas échéant, dans le contrat ou le bon de commande remis au Client.

Le Client reconnaît en avoir pris connaissance avant de valider sa Commande.

Article 4 – Commande

La Commande est validée par le Client au terme d'un processus au cours duquel il vérifie le détail de sa Commande et son prix total, corrige ses éventuelles erreurs, puis confirme son acceptation des présentes conditions générales de vente.

La validation de la Commande vaut acceptation du prix et de la description des Services. La Société adresse au Client une confirmation par courrier électronique.

Article 5 – Durée des Services

La durée de chaque Service est indiquée dans la présentation de l'offre et rappelée lors de la Commande.

L'accès aux contenus numériques est ouvert pour la durée annoncée. À son terme, l'accès prend fin, sauf souscription permettant son maintien. Le Client est invité à télécharger, lorsque cela est prévu, les supports mis à sa disposition avant le terme.

Article 6 – Prix

Les prix des Services sont indiqués sur le Site ou sur le support de présentation de l'offre, en euros, toutes taxes comprises.

La Société peut modifier ses prix à tout moment. Le prix applicable est celui en vigueur au jour de la Commande. Les modifications tarifaires sont sans effet sur les Commandes déjà validées et sur les adhésions en cours, dont la révision obéit aux stipulations du contrat d'adhésion.

Article 7 – Paiement

Le paiement s'effectue par carte bancaire, prélèvement SEPA ou virement, selon les modalités indiquées lors de la Commande. Les coordonnées bancaires du Client sont conservées par le seul prestataire de paiement : la Société n'en conserve aucune.

Le Client garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi.

Lorsque le paiement en plusieurs fois est proposé, l'échéancier, le nombre et le montant des versements ainsi que leurs dates sont portés à la connaissance du Client avant la Commande. L'échelonnement ne donne lieu à la perception d'aucun frais.

En cas de retard de paiement, la Société adresse au Client une mise en demeure. À défaut de régularisation dans un délai de quinze (15) jours suivant cette mise en demeure, la Société peut suspendre l'accès aux Services concernés jusqu'au complet paiement.

Lorsque le Client est un professionnel, les sommes dues portent en outre intérêt, à compter du jour suivant la date d'échéance, au taux prévu à l'article L.441-10 du Code de commerce, et une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement est due de plein droit.

Article 8 – Droit de rétractation du Consommateur

Le Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi.

Pour l'exercer, il informe la Société de sa décision par une déclaration dénuée d'ambiguïté, adressée à contact@thebalance.fr ou par courrier au siège social. Il peut utiliser le formulaire type figurant en annexe des présentes.

La Société rembourse la totalité des sommes versées au plus tard quatorze (14) jours à compter de la réception de la décision de rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la Commande.

Exécution avant la fin du délai

Lorsque le Consommateur souhaite que l'exécution du Service commence avant la fin du délai de rétractation, il en fait la demande expresse. Il reconnaît alors qu'il perdra son droit de rétractation une fois le Service pleinement exécuté, et que s'il se rétracte en cours d'exécution, il devra régler le montant correspondant à ce qui a été fourni.

Pour les contenus numériques fournis sur support immatériel, le Consommateur qui demande l'exécution immédiate renonce expressément à son droit de rétractation, conformément à l'article L.221-28 13° du Code de la consommation.

Article 9 – Adhésion au Cercle The Balance

L'adhésion au Cercle est régie par un contrat d'adhésion distinct, signé par le membre, qui prévoit notamment sa durée, sa reconduction, son prix et ses conditions de résiliation.

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'adhésion pour tout ce que ce contrat ne prévoit pas expressément.

Article 10 – Séances individuelles en cabinet

Les séances sont réservées selon les modalités indiquées par la Société. Elles se déroulent au cabinet, à l'adresse communiquée lors de la réservation.

Le Client est invité à se présenter à l'heure convenue. En cas de retard, la séance est écourtée d'autant, sans modification du prix.

Toute séance peut être annulée ou reportée sans frais jusqu'à quarante-huit (48) heures avant l'heure convenue. Passé ce délai, la séance est due, sauf motif légitime.

La Société peut être amenée à reporter une séance. Elle en informe le Client dans les meilleurs délais et lui propose une nouvelle date ; le Client peut alors demander le remboursement des sommes déjà versées au titre de cette séance.

Article 11 – Accès au Site et aux Services

L'accès aux Services en ligne s'effectue au moyen d'identifiants personnels, strictement individuels et confidentiels. Le Client est responsable de leur conservation et de leur usage.

Le partage d'identifiants, la mise à disposition d'un accès à un tiers et toute tentative de téléchargement massif ou de reproduction des contenus sont interdits et peuvent entraîner la suspension de l'accès, après notification écrite restée sans effet pendant quinze (15) jours.

La Société met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité du Site. Des interruptions peuvent survenir pour maintenance ou pour des causes indépendantes de sa volonté ; elle en informe le Client dans la mesure du possible.

Article 12 – Contenus numériques et conformité

La Société fournit les contenus numériques conformes à leur description et propres à l'usage attendu. Le Consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité des contenus numériques prévue aux articles L.224-25-12 et suivants du Code de la consommation.

En cas de défaut de conformité, le Consommateur peut en demander la mise en conformité ; à défaut, il peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat, dans les conditions prévues par la loi.

Article 13 – Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus fournis par la Société — vidéos, supports, documents, méthode, marques et logos — demeure sa propriété exclusive. La Commande confère au Client un droit d'accès personnel et non cessible, pour son seul usage.

Le Client s'interdit de reproduire, diffuser, revendre ou communiquer à des tiers tout ou partie de ces contenus, sous quelque forme que ce soit, sans autorisation écrite préalable.

Article 14 – Avis, témoignages et droit à l'image

Le Client peut être invité à témoigner de son expérience. La publication d'un témoignage, d'un avis, d'une photographie ou d'un enregistrement le représentant suppose son accord écrit préalable, recueilli au moyen d'une autorisation désignant les supports et les usages concernés, l'étendue géographique et une durée déterminée. Cette autorisation est révocable à tout moment et son refus est sans incidence sur l'exécution des prestations ; en cas de retrait, la Société cesse la diffusion dans un délai raisonnable, sans que ce retrait puisse porter sur les exemplaires déjà diffusés ou les supports déjà imprimés. Lorsque le Client transmet lui-même un contenu sur lequel un tiers est identifiable, il garantit avoir recueilli l'accord préalable de ce tiers.

Les avis publiés par la Société le sont sans contrepartie et leur contenu n'est pas modifié.

Lorsque le Site reprend une sélection d'avis provenant d'une plateforme tierce, il l'indique clairement, affiche la date de chaque avis et met à disposition un lien permettant de consulter l'intégralité des avis publiés sur cette plateforme, conformément aux articles L.111-7-2 et D.111-17 à D.111-19 du Code de la consommation.

Article 15 – Responsabilité

La Société est tenue d'une obligation de moyens dans la fourniture de ses Services. Elle met en œuvre les moyens et le savoir-faire nécessaires, sans garantir de résultat, les effets dépendant notamment de la situation propre au Client et de son implication.

La Société répond des dommages résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations, dans les conditions du droit commun.

Article 16 – Force majeure

Aucune des parties ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La partie empêchée en informe l'autre dans les meilleurs délais. Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'empêchement. Si celui-ci excède trente (30) jours, chaque partie peut mettre fin au contrat, les sommes correspondant aux prestations non exécutées étant restituées.

Article 17 – Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir des informations exactes lors de sa Commande, à respecter les conditions d'accès aux Services et à adopter un comportement respectueux envers la Société, ses intervenants et les autres clients.

Le Client informe la Société de toute contre-indication, pathologie ou traitement en cours susceptible d'avoir une incidence sur le déroulement d'une séance.

Espaces de contribution et communauté

Les espaces d'échange mis à disposition dans le cadre d'un Service — groupes de discussion, sessions collectives, espaces communautaires — sont utilisés de bonne foi. Le Client s'interdit tout propos diffamatoire, menaçant, haineux, discriminatoire ou obscène, toute publication dénigrante à l'égard de la Société, de ses intervenants ou des autres membres, ainsi que toute démarche de prospection commerciale non sollicitée.

Il s'abstient d'y diffuser des informations relatives à la santé de tiers et d'y solliciter ou formuler un avis présenté comme médical.

En cas de manquement, l'accès à ces espaces peut être suspendu après notification écrite restée sans effet pendant quinze (15) jours, ou immédiatement en cas de gravité.

Article 18 – Données personnelles

Les données personnelles du Client sont traitées par la Société, responsable de traitement, aux fins de la gestion des Commandes, de l'exécution des Services et du suivi de la relation client.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, exerçable à contact@thebalance.fr, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

La politique de confidentialité accessible sur le Site précise l'ensemble des traitements mis en œuvre.

Article 19 – Réclamations et médiation

Toute réclamation peut être adressée à contact@thebalance.fr. La Société s'engage à y répondre dans un délai raisonnable.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives au processus de médiation des litiges de la consommation, après avoir sollicité la Société et à défaut de réponse le satisfaisant, le Consommateur a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

49 rue de Ponthieu — 75008 Paris

Téléphone : 01 89 47 00 14 · litiges@cm2c.net

https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php

Le Consommateur peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

Article 20 – Modification des conditions générales

La Société peut modifier les présentes conditions générales. Les conditions applicables sont celles en vigueur au jour de la Commande.

Pour les Services à exécution successive, toute modification est communiquée au Client par courrier électronique au moins deux (2) mois avant sa prise d'effet ; le Client peut alors résilier sans frais s'il ne l'accepte pas.

Article 21 – Liens et sites tiers

Le Site et les Services peuvent renvoyer, par des liens hypertexte, vers des sites édités par des partenaires ou des tiers, qui ne sont pas soumis aux présentes conditions. La Société n'exerce aucun contrôle sur leur contenu et décline toute responsabilité à leur égard.

Le Client est invité à prendre connaissance de leurs conditions d'utilisation et de leur politique de confidentialité.

Article 22 – Généralités

Si une stipulation des présentes est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations conservent leur plein effet.

Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir d'un manquement à l'une des présentes stipulations ne saurait valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les présentes, avec le cas échéant le contrat ou le bon de commande auquel elles s'appliquent, expriment l'intégralité de l'accord des parties sur le Service concerné.

Article 23 – Droit applicable et juridiction

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française.

À défaut de résolution amiable, le litige est porté devant les juridictions compétentes. Lorsque le Client est un consommateur, il peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu de son domicile ou celle du siège de la Société. Lorsque le Client est un professionnel, le litige relève du Tribunal judiciaire de Bordeaux.

Annexe – Formulaire type de rétractation

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de THE BALANCE, 30 rue Victor Hugo, 33260 La Teste-de-Buch — contact@thebalance.fr

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

Commandé le : ..... · Reçu le : .....

Nom du consommateur : .....

Adresse du consommateur : .....

Signature (uniquement en cas de notification sur papier) : .....

Date : .....