

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PHYTO'ÂME

Dernière mise à jour : 08 Septembre 2026

ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent les relations contractuelles entre Awa Kante – Phyto'Âme, micro-entreprise, SIREN 949 192 256, ci-après « le Prestataire », et toute personne procédant à la réservation ou à l'achat d'une prestation, ci-après « le Client ».

Elles s'appliquent aux consultations, accompagnements de naturopathie et bons cadeaux proposés par Phyto'Âme. Toute commande implique la prise de connaissance et l'acceptation des présentes CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la commande.

ARTICLE 2 – NATURE DES PRESTATIONS

Phyto'Âme propose des prestations de naturopathie et d'accompagnement notamment dans les domaines de la fertilité, de la santé féminine, du cycle et de l'équilibre hormonal, du stress, du terrain global, de l'hygiène de vie, de la grossesse et du post-partum.

Toutes les consultations sont réalisées exclusivement en visioconférence.

Selon la prestation choisie, l'accompagnement peut comprendre une consultation approfondie, l'étude du terrain et des habitudes de vie, l'analyse des informations communiquées, l'élaboration d'un programme personnalisé, des conseils individualisés, un suivi et des ajustements.

ARTICLE 3 – LIMITES DE LA NATUROPATHIE

Les prestations s'inscrivent dans une démarche d'accompagnement, de prévention, d'hygiène de vie et de bien-être. Elles ne constituent ni une consultation médicale, ni un diagnostic médical, ni une prescription médicale, ni un traitement médical.

Elles ne remplacent en aucun cas le suivi d'un médecin, d'une sage-femme, d'un pharmacien ou de tout autre professionnel de santé habilité. Phyto'Âme ne demande jamais au Client d'interrompre ou de modifier de sa propre initiative un traitement médical prescrit.

ARTICLE 4 – PRESTATIONS ET TARIFS

Prestation	Durée	Prix
Appel étincelle – naturopathie	30 min	55 €
Première séance – Bilan fertilité & santé féminine	1 h 30	120 €
Séance bilan – Faire le point sur un accompagnement déjà commencé	1 h 30	120 €

Première séance – Bilan stress & terrain global	1 h 30	120 €
Séance de suivi	1 h	80 €
Accompagnement 3 mois – Fertilité & santé féminine	3 mois	255 €
Accompagnement 3 mois – Stress & terrain global	3 mois	255 €

Composition des accompagnements de 3 mois à 255 €

80 € – Analyse initiale et préparation du dossier : étude des questionnaires, documents et analyses transmis, premiers échanges **téléphoniques et écrits**, et préparation personnalisée de la consultation.

120 € – Première séance de naturopathie de 1 h 30 : entretien approfondi, analyse de la situation, du terrain, des besoins et des objectifs et mise en place du programme personnalisé.

55 € – Suivi de l'accompagnement : suivi personnalisé, échanges et ajustements pendant les 3 mois.

ARTICLE 5 – COMMANDE, PRISE DE RENDEZ-VOUS ET RÉSERVATION

La prise de rendez-vous et la gestion des réservations sont effectuées en ligne via la plateforme Itiaki.

La commande devient ferme après validation de la réservation et du paiement selon les modalités proposées. Le Client s'engage à communiquer des informations exactes et complètes.

Il appartient au Client de disposer du matériel, d'une connexion internet et des moyens techniques nécessaires à la visioconférence. Les difficultés provenant de son équipement, de sa connexion ou de son environnement ne sauraient être imputées à Phyto'Âme.

ARTICLE 6 – PAIEMENT – STRIPE ET KLARNA

Les prestations peuvent être réglées par carte bancaire via Stripe ou en trois fois via Klarna lorsque cette option est proposée au moment du paiement.

Le paiement en trois fois constitue exclusivement une facilité de paiement. Il ne constitue ni un abonnement mensuel, ni trois contrats différents, ni trois prestations indépendantes.

Lorsqu'un Client commande un accompagnement à 255 €, il s'engage dès l'origine pour l'intégralité de l'accompagnement au prix de 255 €, même lorsqu'il choisit le paiement en trois fois.

Les échéances, prélèvements et conditions propres au paiement fractionné sont soumis aux conditions applicables de Klarna. Lorsqu'un remboursement doit être effectué sur une commande payée via Klarna, celui-ci est traité selon les modalités et procédures de remboursement prévues par Klarna, sans préjudice des droits légaux du Client.

L'abandon volontaire de l'accompagnement n'annule pas, à lui seul, les échéances restant dues.

ARTICLE 7 – ANNULATION, REPORT, RENDEZ-VOUS MANQUÉ OU NON HONORÉ

Toute demande d'annulation ou de report doit parvenir à Phyto'Âme au minimum 48 heures ouvrées avant l'heure prévue du rendez-vous.

Toute séance annulée moins de 48 heures ouvrées avant le rendez-vous est considérée comme due et ne donne lieu à aucun remboursement, sauf cas de force majeure ou disposition légale impérative contraire, avec justificatif.

Tout rendez-vous manqué ou non honoré sans annulation dans ce délai est également considéré comme dû. Lorsqu'une séance est comprise dans un accompagnement, toute séance annulée hors délai, manquée ou non honorée est considérée comme utilisée et ne donne pas droit à une séance supplémentaire gratuite.

En cas de retard du Client, la consultation prend fin à l'heure initialement prévue. Si Phyto'Âme doit annuler un rendez-vous, une nouvelle date est proposée sans frais.

ARTICLE 8 – DROIT DE RÉTRACTATION

Pour les contrats conclus à distance, le Client consommateur bénéficie, lorsque la législation le prévoit, d'un délai légal de 14 jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de services pour exercer son droit de rétractation.

La demande doit être formulée au moyen d'une déclaration claire et non ambiguë exprimant la volonté du Client de se rétracter.

ARTICLE 9 – COMMENCEMENT ANTICIPÉ DE LA PRESTATION AVANT LA FIN DU DÉLAI DE RÉTRACTATION

Le Client dispose du délai légal de rétractation applicable aux contrats conclus à distance.

Lorsque le Client souhaite bénéficier de tout ou partie des prestations proposées par Phyto'Âme avant l'expiration de ce délai, il doit en faire la demande expresse.

Pour les accompagnements, l'exécution peut notamment débiter dès la commande par l'ouverture du suivi, la réception et l'étude des questionnaires, informations, documents et analyses transmis par le Client, la préparation personnalisée du dossier ainsi que les premiers échanges et réponses individualisées par WhatsApp.

Lorsque l'exécution a ainsi commencé à la demande expresse du Client et que celui-ci exerce son droit de rétractation avant l'expiration du délai légal, il reste redevable du montant correspondant aux prestations effectivement fournies jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, dans les conditions prévues à l'article L.221-25 du Code de la consommation et selon les modalités précisées à l'article 10 des présentes CGV.

Le Client reconnaît également avoir été informé que, lorsque la prestation aura été entièrement exécutée avant la fin du délai légal de rétractation, après son accord préalable et exprès et dans les conditions prévues par la loi, il ne disposera plus de son droit de rétractation.

ARTICLE 10 – VALORISATION DES PRESTATIONS DÉJÀ EXÉCUTÉES

Lorsque le Client a expressément demandé que l'exécution de l'accompagnement commence avant l'expiration du délai légal de rétractation et exerce ensuite valablement son droit de rétractation, il reste redevable des prestations effectivement fournies jusqu'à la communication de sa décision, conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation.

Pour l'accompagnement de 3 mois proposé au tarif global de **255 €**, les différentes composantes sont valorisées comme suit :

1. Phase préparatoire et analyse initiale du dossier : 80 €

Cette phase comprend, selon les besoins du Client et les prestations effectivement réalisées : l'ouverture et la prise de connaissance du dossier, l'étude des questionnaires complétés, la réception et l'analyse des informations, documents et résultats biologiques ou autres documents transmis par le Client, les premiers échanges téléphonique ou par email ainsi que réponses individualisées par WhatsApp ainsi que la préparation personnalisée de la consultation initiale.

Cette somme n'est due que pour les prestations effectivement réalisées avant la communication de la décision de rétractation.

2. Consultation initiale de naturopathie de 1 h 30 : 120 €

Lorsque cette consultation a effectivement été réalisée, elle est valorisée à hauteur de 120 €.

3. Suite de l'accompagnement : 55 €

Le solde de 55 € correspond aux prestations de suivi restant comprises dans la formule de 3 mois. En cas de rétractation exercée pendant le délai légal, seule la part correspondant aux prestations effectivement fournies à la date de la rétractation peut rester due.

En toutes circonstances, le montant conservé ou réclamé au Client en cas de rétractation exercée après le commencement anticipé de la prestation est déterminé en fonction des prestations effectivement fournies jusqu'à la communication de sa décision et reste proportionné au prix total de l'accompagnement.

Lorsque la première séance et l'analyse ainsi que l'élaboration du programme personnalisé ont été réalisées, 200 € correspondent donc à des prestations déjà exécutées.

Les séances de suivi individuelles de 1 heure au tarif de 80 € déjà réalisées sont également dues. Plus généralement, toute consultation ou séance effectivement réalisée reste due à hauteur du tarif correspondant.

ARTICLE 11 – ABANDON VOLONTAIRE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le droit légal de rétractation doit être distingué de la décision personnelle du Client d'abandonner son accompagnement.

Après expiration du délai légal de rétractation, ou lorsque celui-ci ne peut plus être exercé conformément à la loi, l'abandon volontaire, l'absence de réponse, l'absence de prise de rendez-vous, le défaut de

participation ou la décision de ne plus utiliser le suivi proposé n'entraînent pas le remboursement des sommes déjà versées ni l'annulation automatique des sommes restant dues.

Dans le cadre d'un paiement en trois fois via Klarna, l'abandon de l'accompagnement ne transforme pas l'achat en abonnement résiliable et n'annule pas les échéances restant dues.

ARTICLE 12 – BONS CADEAUX

Phyto'Âme propose les bons cadeaux suivants :

- **Séance fertilité & santé féminine – 120 € – validité 1 an**
- **Séance bien-être stress & terrain global – 120 € – validité 1 an**
- **Accompagnement 3 mois – Fertilité & santé féminine – 255 € – validité 1 an**
- **Accompagnement 3 mois – Stress & terrain global – 255 € – validité 1 an**

Le prix du bon cadeau est intégralement réglé par l'acheteur au moment de la commande.

Le bon cadeau est ensuite utilisé par son bénéficiaire pour la prestation correspondant au bon acheté.

Les bons cadeaux sont valables 12 mois à compter de leur date d'achat. Ils sont non cumulables, non échangeables et non convertibles en espèces.

Le bénéficiaire du bon cadeau ne peut prétendre à aucun remboursement, celui-ci n'étant pas partie au paiement initial de la commande.

Dès lors que le bénéficiaire a commencé à utiliser le bon cadeau, notamment en participant à la première séance prévue, le bon est considéré comme activé et ne peut faire l'objet d'un remboursement au motif que le bénéficiaire ne souhaite plus poursuivre la prestation ou l'accompagnement.

Pour un bon cadeau correspondant à un accompagnement de 3 mois à 255 €, le bénéficiaire qui décide, après le début de l'accompagnement, de ne plus poursuivre celui-ci ne peut demander ni remboursement, ni restitution de la valeur restante du bon, ni conversion de cette valeur en espèces ou en une autre prestation.

Le prix du bon cadeau ayant été réglé en totalité par l'acheteur lors de la commande, aucune somme n'est due au bénéficiaire en cas d'abandon volontaire de la prestation ou de l'accompagnement.

Tout bon cadeau non utilisé à l'expiration de sa période de validité devient caduc et ne donne lieu ni à remboursement, ni à échange, ni à prolongation, sauf accord exprès de Phyto'Âme ou disposition légale impérative contraire.

Les éventuels droits légaux de rétractation liés à l'achat à distance du bon cadeau concernent l'acheteur du bon et non son bénéficiaire.

ARTICLE 13 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir les informations nécessaires à son accompagnement de manière sincère et aussi complète que possible. Il demeure responsable de ses décisions et de la manière dont il applique les conseils proposés.

Il s'engage à ne jamais interrompre ou modifier un traitement médical sur la seule base des conseils naturopathiques reçus. En cas de doute, il lui appartient de consulter le professionnel de santé compétent.

ARTICLE 14 – OBLIGATION DE MOYENS ET ABSENCE DE GARANTIE DE RÉSULTAT

Phyto'Âme est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Aucun résultat particulier ne peut être garanti.

Phyto'Âme ne garantit notamment ni l'obtention d'une grossesse, ni une conception dans un délai déterminé, ni la disparition d'une pathologie ou d'un symptôme, ni un résultat hormonal ou biologique particulier, ni une perte de poids déterminée.

ARTICLE 15 – RESPONSABILITÉ

Le Client reste responsable de l'utilisation qu'il fait des conseils reçus. Phyto'Âme ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'informations importantes omises ou incorrectement communiquées par le Client. Les prestations proposées ne remplacent jamais les soins médicaux nécessaires.

ARTICLE 16 – CONFIDENTIALITÉ ET DONNÉES PERSONNELLES

Les informations communiquées par le Client sont traitées avec confidentialité. Phyto'Âme peut traiter les données nécessaires à la réservation, à la communication, au paiement, à la facturation et à la réalisation de l'accompagnement.

Certaines informations volontairement communiquées peuvent concerner la santé du Client et bénéficient d'une protection particulière. Les modalités détaillées de traitement, notamment concernant Itiaki, Stripe, Klarna, WhatsApp et les autres services utilisés, figurent dans la Politique de confidentialité de Phyto'Âme.

ARTICLE 17 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les programmes personnalisés, questionnaires, documents, fiches, textes, supports et autres contenus créés ou transmis par Phyto'Âme sont réservés à l'usage personnel du Client. Toute reproduction, diffusion, revente, transmission à des tiers, publication ou exploitation commerciale sans autorisation écrite préalable est interdite.

ARTICLE 18 – FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement répondant aux conditions légales de la force majeure. Lorsque cela est possible, Phyto'Âme privilégiera le report de la prestation.

ARTICLE 19 – RÉCLAMATION

En cas de difficulté concernant une commande ou une prestation, le Client est invité à contacter préalablement Phyto'Âme afin de rechercher une solution amiable. Toute réclamation doit être formulée par écrit.

ARTICLE 20 – LITIGE – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

Site : <http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae – 5 rue Salvaing – 12000 Rodez – France

ARTICLE 21 – DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Les présentes CGV sont soumises aux dispositions légales applicables au contrat, sans priver le Client consommateur des dispositions impératives dont il bénéficie. Les parties rechercheront prioritairement une solution amiable puis, le cas échéant, pourront recourir à la médiation et aux juridictions compétentes.

ARTICLE 22 – ACCEPTATION DES CGV

Avant le paiement, le Client doit pouvoir prendre connaissance des présentes CGV. La validation de la commande implique leur acceptation.

L'acceptation des CGV ne vaut pas à elle seule demande de commencement anticipé de la prestation. Lorsque la prestation doit commencer avant l'expiration du délai légal de rétractation, la demande expresse correspondante doit être recueillie séparément.