

Conditions générales de vente (B2C)

Version renforcée orientée protection du professionnel, compatible avec une activité de naturopathie et de flacons personnalisés de fleurs de Bach.

Document préparé pour : Natéveil - El Charline Raux Pancelot

Base de travail utilisée : informations visibles sur nateveil.com (activité, tarifs et identité) au 6 avril 2026.

Usage conseillé : relire avant publication finale et compléter les champs signalés comme obligatoires.

Article 1 - Identité du professionnel

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») sont proposées par le professionnel suivant :

Point	Contenu
Nom commercial	Natéveil
Professionnel	El Charline Raux Pancelot, représentée par Madame Charline Raux Pancelot née Pancelot
SIREN / SIRET	879 680 536 / 87968053600023
Adresse	76 rue Pasteur, 72430 Noyen-sur-Sarthe
Email	contact@nateveil.com
Téléphone	07 65 29 51 70
Statut TVA	TVA non applicable, art. 293 B du CGI
Médiateur de la consommation	MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV
Assurance RCP	MAIF

Article 2 - Objet et champ d'application

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Natéveil fournit, à des clients consommateurs ou non-professionnels, des prestations de naturopathie, de suivi, d'accompagnement émotionnel avec fleurs de Bach et, le cas échéant, des flacons personnalisés élaborés selon les besoins exprimés par le Client.

Elles s'appliquent à toute réservation, commande ou prise de rendez-vous effectuée en ligne, par téléphone, par courrier électronique, via un formulaire, en visio ou directement au cabinet, sauf conditions particulières expresses convenues par écrit entre les parties.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation ou de la commande.

Article 3 - Prestations proposées et tarifs indicatifs au 6 avril 2026

Prestation	Contenu affiché sur le site	Tarif TTC affiché
Première consultation	1h30, consultation individuelle, anamnèse complète, conseils adaptés	75 €
Consultation de suivi	1h00, consultation individuelle, mise au point et conseils approfondis	55 €
Fleurs de Bach	1h00 de consultation individuelle, choix des fleurs adaptées et flacon inclus	50 €
Fleurs de Bach	30 min de consultation individuelle, choix des fleurs adaptées et flacon inclus	30 €

Sauf mention contraire, les tarifs sont exprimés en euros TTC. Le professionnel se réserve le droit de modifier ses tarifs pour l'avenir. Les prestations déjà confirmées demeurent facturées au tarif accepté au jour de la réservation. Les consultations sont en principe individuelles et destinées à une seule personne, sauf accord exprès du professionnel pour une situation particulière.

Article 4 - Nature de l'accompagnement

- Les prestations proposées relèvent d'un accompagnement en bien-être, hygiène de vie, équilibre émotionnel et conseils personnalisés.
- Elles ne constituent ni un acte médical, ni un diagnostic médical, ni une prescription, ni une promesse de guérison, ni une garantie de résultat.
- Le professionnel n'intervient jamais en substitution d'un médecin, d'un pharmacien, d'une sage-femme, d'un psychologue, d'un psychiatre ou de tout autre professionnel de santé habilité.
- Le Client demeure seul responsable du suivi de son état de santé, du maintien de ses traitements, des examens, consultations et urgences médicales nécessaires.
- En cas de doute, de douleur, d'aggravation de l'état de santé, d'urgence, de pathologie diagnostiquée ou suspectée, le Client doit consulter sans délai un professionnel de santé compétent.

Article 5 - Formation du contrat et acceptation des CGV

Les présentes CGV sont opposables au Client dès lors qu'elles ont été portées à sa connaissance avant la conclusion du contrat et acceptées selon l'un des modes ci-dessous, en fonction du canal de réservation utilisé.

Canal	Mode de validation recommandé	Moment où le rendez-vous devient ferme
Réservation en ligne	Case à cocher non pré-cochée + bouton de validation clair	À la validation en ligne et, le cas échéant, au paiement demandé
Téléphone	Message récapitulatif + retour écrit du Client ou règlement demandé	À réception de la confirmation écrite, du paiement, ou de la signature avant prestation
Email / formulaire	Réponse écrite du Client reprenant la confirmation	À réception de l'email de confirmation ou du paiement

Cabinet / présence physique	Remise des CGV et signature d'une fiche d'accueil / bon de réservation	Au moment de la signature ou de l'acceptation écrite sur place
-----------------------------	--	--

En cas de réservation par téléphone ou par courrier électronique, le professionnel adresse au Client un récapitulatif sur support durable comprenant au minimum la prestation, le prix, la date et l'heure, les modalités d'annulation et le renvoi vers les présentes CGV. Le créneau n'est considéré comme définitivement confirmé qu'à réception d'une preuve d'acceptation suffisante (retour écrit, paiement demandé, ou signature sur place avant exécution).

À défaut de confirmation dans le délai indiqué par le professionnel, celui-ci pourra libérer le créneau sans indemnité.

Article 6 - Informations précontractuelles et documents remis au Client

Avant la conclusion du contrat conclu à distance ou hors établissement, le professionnel communique au Client les informations essentielles relatives à la prestation, au prix, aux modalités d'exécution, aux présentes CGV, au droit de rétractation lorsqu'il existe, ainsi qu'aux éventuelles exceptions applicables.

Après conclusion du contrat conclu à distance ou hors établissement, une confirmation est transmise sur support durable dans un délai raisonnable et au plus tard avant le début de l'exécution du service ou la livraison du produit.

Article 7 - Prix, facturation et modalités de paiement

Le paiement peut être réalisé par chèque, espèces, virement bancaire ou tout autre moyen expressément accepté par le professionnel.

Sauf stipulation contraire, le règlement est exigible au plus tard le jour de la prestation, avant ou au moment de son exécution, et avant la remise d'un flacon personnalisé.

Lorsqu'un paiement partiel est demandé à la réservation, les sommes versées constituent un acompte, sauf mention contraire expresse. Cet acompte vient en déduction du prix total dû.

Une facture pourra être remise au Client à sa demande ou lorsque cela est nécessaire, notamment en vue d'une éventuelle prise en charge par sa mutuelle.

Article 8 - Déroulement des consultations et ponctualité

- Le professionnel se réserve la possibilité d'adapter l'organisation pratique du rendez-vous (présentiel, distanciel, durée utile restante) dans l'intérêt du bon déroulement de la prestation.
- En cas de retard du Client, la séance pourra être écourtée sans réduction de prix afin de ne pas désorganiser les rendez-vous suivants.
- Au-delà de quinze minutes de retard, le professionnel pourra refuser de débiter la séance si le temps restant ne permet plus un accompagnement sérieux ; la situation sera alors traitée selon l'article relatif aux annulations et absences.
- Le professionnel peut refuser ou reporter la prestation si les conditions minimales de sécurité, de sérieux ou de coopération ne sont pas réunies.

Article 9 - Obligations du Client - informations, sincérité et coopération

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et actualisées sur sa situation, notamment lorsqu'elles sont utiles à la sécurité ou à la pertinence de l'accompagnement.

- antécédents médicaux connus, pathologies, allergies, hypersensibilités ou intolérances ;
- grossesse, allaitement, âge du bénéficiaire, situation particulière de vulnérabilité ;
- traitements en cours, automédication, compléments, suivi médical ou paramédical ;
- tout élément susceptible d'avoir une incidence sur les conseils ou sur la préparation d'un flacon personnalisé.

Le professionnel ne pourra être tenu responsable des conséquences liées à une omission, une inexactitude, une déclaration tardive ou au non-respect des recommandations et précautions d'emploi communiquées au Client.

Article 10 - Dispositions spécifiques aux fleurs de Bach et flacons personnalisés

Lorsque le professionnel réalise un accompagnement avec fleurs de Bach et remet un flacon personnalisé, il intervient dans une logique d'accompagnement émotionnel et de bien-être, sans finalité médicale, thérapeutique ou pharmaceutique.

- Le choix des fleurs et la préparation du flacon reposent notamment sur les besoins exprimés par le Client, les éléments qu'il communique et l'analyse menée lors de l'échange.
- Le Client doit impérativement signaler avant préparation toute allergie, intolérance, grossesse, allaitement, traitement en cours, antécédent notable, contre-indication connue, ou restriction liée notamment à la présence éventuelle d'alcool ou à d'autres excipients selon la préparation retenue.
- Le Client s'engage à respecter les consignes d'utilisation, de conservation et de sécurité remises par le professionnel, et à cesser immédiatement l'utilisation en cas de réaction inhabituelle, puis à solliciter si nécessaire un avis médical.
- Les flacons personnalisés sont préparés pour l'usage personnel du Client ou du bénéficiaire désigné ; ils ne doivent pas être cédés, partagés, revendus ni utilisés pour un tiers sans nouvel échange individualisé.
- Le professionnel est tenu d'une obligation de moyens et non de résultat ; aucune amélioration déterminée, disparition de symptômes, ni absence totale de réaction ne peut être garantie.

Le professionnel ne peut en revanche s'exonérer des responsabilités légales d'ordre public qui lui incomberaient, notamment en présence d'un produit défectueux au sens des textes applicables.

Article 11 - Droit de rétractation - contrats à distance et hors établissement

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement et qu'aucune exception légale ne s'applique, le Client consommateur dispose d'un délai légal de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision et sans frais autres que ceux légalement admis.

Le formulaire type de rétractation figure en annexe des présentes CGV.

Si le Client demande expressément que la prestation de service débute avant la fin du délai de rétractation, il reconnaît que si la prestation est pleinement exécutée avant l'expiration de ce délai, il perdra son droit de rétractation. Si la prestation a commencé mais n'est pas entièrement exécutée au jour de la rétractation, le Client restera redevable du montant correspondant au service effectivement fourni, sous réserve que sa demande expresse ait bien été recueillie.

Article 12 - Absence ou exclusion du droit de rétractation

- Le droit de rétractation ne s'applique pas aux flacons confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés.
- Le droit de rétractation est également exclu pour une prestation de service pleinement exécutée avant la fin du délai légal lorsque le Client a demandé expressément son commencement et a reconnu la perte de son droit à rétractation une fois la prestation entièrement exécutée.
- Lorsque la loi exclut ou limite le droit de rétractation, cette exclusion est rappelée au Client avant validation définitive de la commande ou du rendez-vous.

Article 13 - Annulation, report, absence et non-présentation

Sauf accord particulier plus favorable, toute demande d'annulation ou de report doit être adressée au professionnel dans les meilleurs délais par écrit ou par tout moyen permettant d'en conserver la preuve.

Situation	Conséquence prévue
Annulation / report au moins 48 h ouvrées avant le	Aucun frais ; le rendez-vous peut être reporté selon

rendez-vous	disponibilités.
Annulation / report à moins de 48 h ouvrées	Le professionnel peut conserver l'acompte versé ou facturer une indemnité forfaitaire raisonnable pouvant aller jusqu'au montant de la séance réservée, sauf motif légitime ou force majeure dûment justifié.
Absence non justifiée / non-présentation	Le prix de la séance réservée peut être dû en totalité, ou l'acompte conservé, compte tenu de l'immobilisation du créneau et du préjudice d'organisation subi.
Annulation par le professionnel	Report prioritaire proposé ou remboursement intégral des sommes déjà versées, au choix du Client.

Les présentes stipulations n'ont vocation à s'appliquer que si le rendez-vous a été valablement confirmé dans les conditions prévues aux présentes CGV. Le professionnel s'engage à faire une application proportionnée et de bonne foi de cette clause, notamment en cas de force majeure ou de motif légitime dûment justifié.

Article 14 - Consultations à distance

- Le Client doit disposer d'un équipement, d'une connexion et d'un environnement compatibles avec la tenue d'un rendez-vous à distance dans des conditions satisfaisantes de confidentialité et de qualité d'échange.
- En cas d'incident technique imputable au Client ou à son équipement, le rendez-vous pourra être écourté, replanifié ou facturé selon les circonstances.
- En cas d'incident technique imputable au professionnel ou à un outil tiers empêchant matériellement la tenue du rendez-vous, un nouveau créneau sera proposé sans surcoût.

Article 15 - Mineurs et personnes protégées

Toute prestation réalisée pour un mineur ou pour une personne faisant l'objet d'une mesure de protection juridique suppose l'accord préalable du représentant légal ou de la personne habilitée, ainsi que la communication des informations utiles à la sécurité de l'accompagnement. Le professionnel pourra exiger la présence du représentant légal ou sa validation écrite préalable selon la situation.

Article 16 - Responsabilité

Le professionnel est tenu d'une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations.

- Sa responsabilité ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée et pour les seuls dommages directs en lien certain avec cette faute, sous réserve des dispositions légales impératives.
- Le professionnel ne saurait être responsable des décisions du Client relatives à son hygiène de vie, à ses traitements, à l'arrêt ou au maintien d'un suivi médical, ni de l'usage non conforme, excessif ou non sécurisé d'un flacon ou d'un conseil reçu.
- Aucune clause des présentes CGV ne peut avoir pour objet ou pour effet d'exclure les droits légaux du consommateur ni les responsabilités d'ordre public qui ne peuvent être limitées par contrat.

Article 17 - Documents, supports remis et propriété intellectuelle

Les supports, fiches, recommandations, comptes rendus, documents et contenus remis au Client sont destinés à son seul usage personnel, sauf mention contraire. Ils ne peuvent être reproduits, diffusés, cédés ou exploités commercialement sans l'accord préalable écrit du professionnel.

Article 18 - Données personnelles

Le professionnel traite les données personnelles du Client dans la mesure nécessaire à la gestion des rendez-vous, des échanges, des prestations, de la facturation, du suivi de la relation client et du respect de ses obligations légales. Les modalités détaillées figurent dans la politique de confidentialité du professionnel, accessible sur son site internet ou communiquée sur demande.

Article 19 - Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement dû à un événement présentant les caractères de la force majeure au sens du droit français. La partie concernée informera l'autre dans les meilleurs délais et les parties rechercheront une solution adaptée, telle qu'un report ou une annulation sans pénalité si la situation le justifie.

Article 20 - Réclamations - médiation de la consommation

En cas de difficulté, le Client est invité à adresser d'abord une réclamation écrite au professionnel à l'adresse email ou postale figurant à l'article 1.

Après démarche préalable écrite du Client et en l'absence de solution satisfaisante dans un délai raisonnable, celui-ci pourra saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent, dont les coordonnées sont les suivantes :

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.medconsodev.eu>

ou par voie postale en écrivant à :

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

Centre d'Affaires Stéphanois SAS

IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE

3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

Le Client demeure libre de recourir ensuite à toute autre voie de droit.

Article 21 - Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les règles impératives du Code de la consommation et les compétences juridictionnelles protectrices du consommateur demeurent pleinement applicables.

Article 22 - Annexe - formulaire type de rétractation

Formulaire type
À l'attention de Natéveil - El Charline Raux Pancelot, 76 rue Pasteur, 72430 Noyen-sur-Sarthe, contact@nateveil.com
Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation / le bien ci-dessous :
Commandé le : / Reçu le :
Nom du Client :
Adresse du Client :
Signature du Client (uniquement en cas de notification papier) :
Date :

Article 23 - Annexe - formulations pratiques à utiliser lorsqu'une prestation commence avant 14 jours

Mention à faire valider pour les prestations à distance / hors établissement
Je demande expressément que ma prestation commence avant la fin du délai légal de rétractation.
Je reconnais qu'après exécution complète de la prestation, je ne disposerai plus du droit de rétractation.
Lorsque la prestation a commencé mais n'est pas entièrement exécutée au moment d'une éventuelle rétractation, je reste redevable de la part déjà exécutée, dans les conditions prévues par la loi.