

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des prestations de services proposées par **Natacha Palazzolo**, exerçant en qualité d'Entreprise Individuelle (EI), sous le numéro SIRET 978 043 909 00016, dont le siège social est situé au 13 Rue de la Rive – 85300 Soullans.

La Consultante & Praticienne peut être contactée par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@natachapalazzolo.com

La Consultante & Praticienne exerce les activités d'accompagnement suivantes : Lecture de Design Humain, soins énergétiques et diapason, formation en ligne à destination des particuliers et des professionnels.

En application de l'article 293B du Code Général des Impôts, la Consultante & Praticienne bénéficie du régime de la franchise de TVA (*TVA non applicable*).

Les prestations proposées par la Consultante & Praticienne relèvent exclusivement du bien-être et du développement personnel. Elles n'ont aucune visée médicale ou paramédicale, ne remplacent pas un suivi médical et ne se substituent en aucun cas à un traitement ou à un diagnostic effectué par un professionnel de santé.

La réservation d'une prestation vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV, qui sont consultables à tout moment sur le site <https://natachapalazzolo.com/> et peuvent être communiquées sur simple demande.

Définitions :

- Le terme « **Consultante & Praticienne** » désigne Natacha Palazzolo EI, prestataire des services décrits ci-après.
- Le terme « **Client** » désigne toute personne physique majeure ou toute personne morale ayant recours aux prestations de la Consultante & Praticienne.

Le Client et la Consultante & Praticienne sont, ensemble, dénommés « **les Parties** ».

- Le terme « **Prestation** » désigne indifféremment toute séance, soin ou formation réalisée par la Consultante & Praticienne.

PARTIE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 – Champ d’application

Les présentes CGV s’appliquent à l’ensemble des Prestations proposées par la Consultante & Praticienne, qu’elles soient réalisées en présentiel ou à distance (visioconférence, appel, envoi de documents).

Toute réservation emporte adhésion pleine et entière aux présentes CGV.

Article 2 – Tarifs, réservations et modalités de paiement

Les tarifs des Prestations sont fixés librement par la Consultante & Praticienne. Ils sont affichés sur le site internet de la Consultante & Praticienne ou communiqués directement au Client.

Les réservations s’effectuent en ligne, via Calendly, par email ou tout autre moyen convenu entre les Parties.

- **Séances à distance** : paiement intégral ou en plusieurs fois à la réservation, via une plateforme sécurisée (Calendly, Stripe ou autre).
- **Séances en présentiel** : règlement en ligne ou par virement bancaire le jour de la réservation. Possibilité de régler par carte bancaire ou en espèces le jour du rendez-vous, si convenu au préalable entre les Parties.
- **Formations en ligne** : paiement complet avant activation de l’accès aux contenus.

En cas de règlement en plusieurs fois, les modalités de paiement échelonné sont précisées au moment de la réservation et doivent être respectées selon l’échéancier convenu entre les Parties.

En cas de non-paiement d’une échéance, la totalité du solde devient immédiatement exigible. À défaut, la ou les séances restantes seront annulées de fait.

Les prix sont exprimés en Euros nets (TVA non applicable, article 293 B du CGI).

La Consultante & Praticienne se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment ; les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date de la réservation.

Les paiements effectués en ligne sont traités via des prestataires tiers sécurisés (tels que Stripe, Calendly ou tout autre partenaire de paiement choisi par la Consultante & Praticienne).

En cas de défaillance technique ou d'indisponibilité temporaire de la plateforme de paiement, la Consultante & Praticienne ne pourra être tenue responsable des conséquences indépendantes de sa volonté.

Ces prestataires assurent la sécurité des transactions et conservent les preuves de paiement. La Consultante & Praticienne n'a, à aucun moment, accès aux coordonnées bancaires du Client. Les preuves de transaction, notamment les confirmations de réservation ou de règlement, sont archivées par les plateformes de paiement partenaires et peuvent servir de preuve contractuelle entre les Parties.

Article 3 – Annulation, report et retard

3.1 Annulation par le Client

Toute annulation ou report de séance doit être notifiée au moins 48 heures à l'avance. Passé ce délai, la Prestation est due sauf cas de force majeure justifié.

En cas de remboursement de la Prestation, une retenue forfaitaire de 5% du montant total de la réservation sera appliquée pour couvrir les frais de gestion et de transaction bancaire, conformément à l'article L.221-24 du Code de la consommation.

Le Client peut annuler ou reporter son rendez-vous en contactant la Consultante & Praticienne via les moyens suivants :

- envoi d'un email à l'adresse suivante : contact@natachapalazzolo.com
- envoi d'un message privé sur le compte Instagram de la Consultante & Praticienne : [@natacha.designhumain](https://www.instagram.com/natacha.designhumain)

En cas de retard du Client, la durée de la séance pourra être réduite sans compensation.

3.2 Annulation par la Consultante & Praticienne

En cas d'indisponibilité de la Consultante & Praticienne, celle-ci s'engage à prévenir le Client dans les meilleurs délais et à proposer une nouvelle date de rendez-vous.

Si aucun report n'est possible, le Client sera intégralement remboursé des sommes déjà versées dans un délai maximum de 7 jours ouvrés.

Article 4 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client en sa qualité de consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réservation pour exercer son droit de rétractation, sans motif ni pénalité.

Le remboursement de la Prestation au Client interviendra dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle la Consultante & Praticienne est informée de la décision du Client de se rétracter.

Ce délai de remboursement est conforme aux dispositions légales en vigueur et ne s'applique qu'en cas d'exercice du droit de rétractation par le Client. Les remboursements effectués dans le cadre d'une annulation à l'initiative de la Consultante & Praticienne relèvent des dispositions prévues à l'article 3.2 des présentes CGV.

Toutefois, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, ce droit ne s'applique pas :

- aux Prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation avec l'accord exprès du Client et son renoncement à ce droit ;
- aux contenus numériques fournis sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation.

Lorsque le Client sélectionne une date de séance située avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours, il demande expressément que la Prestation soit exécutée avant la fin dudit délai.

En confirmant sa réservation, le Client renonce de manière expresse et définitive à son droit de rétractation pour cette Prestation.

Cette renonciation est nécessaire pour permettre la tenue de la séance à la date choisie par le Client.

Toute demande de rétractation doit être adressée par écrit à l'adresse email suivante : contact@natachapalazzolo.com

Article 5 – Propriété intellectuelle

Tous les éléments présents sur ce site internet (textes, images, logos) sont la propriété de la Consultante & Praticienne.

Ils sont protégés par le droit d'auteur et ne peuvent être reproduits sans autorisation préalable de la Consultante & Praticienne.

Tous les contenus créés ou remis par la Consultante & Praticienne (livrets, supports, vidéos, modules, documents, enregistrements, etc.) sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, représentation, adaptation, ou diffusion, même partielle, sans autorisation écrite préalable de la Consultante & Praticienne, est strictement interdite et pourra donner lieu à des poursuites conformément au Code de la propriété intellectuelle.

Article 6 – Engagement et Responsabilité

6.1 Responsabilité liée aux Prestations proposées par la Consultante & Praticienne

Conformément aux recommandations du Ministère de la Santé sur les pratiques de soins non conventionnelles, les prestations de bien-être proposées ne sont ni reconnues au plan scientifique par la médecine conventionnelle, ni enseignées au cours de la formation initiale des professionnels de santé.

Les Prestations proposées ne remplacent en aucun cas un suivi médical et/ou thérapeutique. La Consultante & Praticienne n'est pas habilitée à poser un diagnostic ou à prescrire des traitements.

Le Client reconnaît être en bonne santé ou avoir consulté un professionnel de santé avant de bénéficier des soins proposés par la Consultante & Praticienne.

Le Client reconnaît être pleinement responsable de son état de santé et de ses décisions personnelles à la suite des séances ou formations.

La Consultante & Praticienne ne peut être tenue responsable d'un résultat différent des attentes du Client, ni des conséquences des choix qu'il effectue après la Prestation.

La Consultante & Praticienne s'engage à exercer ses Prestations avec diligence et professionnalisme.

Par ailleurs, la responsabilité de la Consultante & Praticienne ne pourra être recherchée en cas d'inexécution de tout ou partie de ses obligations due à un événement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil, et la jurisprudence française.

La responsabilité de la Consultante & Praticienne ne saurait être engagée en cas de fausse déclaration du Client.

6.2 Responsabilité liée à l'utilisation du site internet

Le site internet de la Consultante & Praticienne peut être temporairement inaccessible pour maintenance et/ou mise à jour. La Consultante & Praticienne ne saurait être tenue responsable des interruptions ou erreurs affectant l'accès au site.

La responsabilité de la Consultante & Praticienne ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

Article 7 – Protection des données personnelles et confidentialité

Les données collectées (nom, prénom, coordonnées, date de naissance, etc.) sont nécessaires à l'exécution des Prestations par la Consultante & Praticienne et à la facturation. Elles sont stockées de manière sécurisée sur des supports accessibles uniquement par la Consultante & Praticienne.

Elles sont traitées conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité de ses données par demande écrite à contact@natachapalazzolo.com

Les échanges entre la Consultante & Praticienne et le Client demeurent strictement confidentiels.

Il est rappelé que les données bancaires du Client ne sont jamais collectées ou conservées par la Consultante & Praticienne. Elles sont traitées directement par les prestataires de paiement sécurisés mentionnés à l'Article 2.

Article 8 – Médiation et droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige concernant l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes CGV, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

En l'absence d'accord amiable dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite initiale, conformément aux dispositions des articles L.616-1 et suivants du Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation : CM2C – 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris – cm2c@cm2c.net

À défaut d'accord amiable, les litiges relèvent de la juridiction compétente de La Roche-sur-Yon.

PARTIE 2 – DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX PRESTATIONS

Article 9 – Lecture de Design Humain

La lecture de Design Humain repose sur les informations personnelles communiquées par le Client, à savoir : date, heure et lieu de naissance.

Le Client est responsable de la véracité des informations communiquées à la Consultante & Praticienne. À défaut, les résultats de la lecture pourraient en être affectés.

Cette lecture consiste en une prestation personnalisée, d'une durée d'une heure à une heure 30, réalisée avec le Client à distance, via un lien de visioconférence communiqué au préalable par la Consultante & Praticienne, ou en présentiel.

Elle vise à favoriser la connaissance de soi et ne constitue, en aucun cas, un outil de prédiction, un diagnostic ou une orientation médicale ou psychologique.

La lecture offre des éclaircissements et conseils basés sur la charte générée par Genetic Matrix. Elle est à prendre comme une indication générale et ne garantit pas des changements spécifiques.

Le Client reconnaît que les informations issues de la lecture ne constituent ni une vérité absolue ni une garantie de résultat, mais un outil de réflexion personnelle.

La Consultante & Praticienne s'engage à effectuer la lecture dans le respect de l'éthique et de la déontologie. Elle s'engage à ne pas manipuler les résultats de la lecture et à fournir des conseils objectifs et bienveillants.

À la suite de la lecture, le Client recevra sous 72 heures ouvrées, par email, un document au format PDF contenant sa lecture personnalisée.

Ce délai peut être exceptionnellement prolongé en cas d'événement de force majeure, d'indisponibilité indépendante de la volonté de la Consultante & Praticienne ou de tout incident technique empêchant l'envoi du document. Dans ce cas, le Client en sera informé dans les meilleurs délais.

Ce document est strictement personnel et est protégé par le Code de la propriété intellectuelle.

Article 10 – Soins énergétiques

Les soins énergétiques visent à harmoniser les flux d'énergie du corps et de l'esprit, en se basant sur des techniques vibratoires, intentionnelles et respectueuses du consentement du Client.

Ils peuvent être réalisés à distance à partir d'éléments fournis au préalable par le Client (comme une photographie par exemple) à la Consultante & Praticienne ou en présentiel (lieu communiqué par la Consultante & Praticienne avant la séance).

Ils s'inscrivent dans une démarche de bien-être global, sans visée médicale. Le Client s'engage à informer la Consultante & Praticienne de tout traitement ou condition médicale antérieure à la séance (ex. grossesse, pathologie, etc.).

La pratique respecte une posture d'accompagnement (obligation de moyens) : la Consultante & Praticienne ne garantit aucun résultat spécifique mais crée un cadre sécurisant pour libérer les tensions, favoriser la circulation énergétique et ouvrir des pistes de conscience.

La Consultante & Praticienne s'engage à effectuer les soins énergétiques dans le respect de l'éthique et de la déontologie.

Le Client confirme avoir été informé de la nature de la Prestation, de son déroulement et de son absence de visée médicale avant la séance, et y consent librement.

Certaines réactions physiques ou émotionnelles (fatigue, tension passagère, libération émotionnelle par exemple) peuvent survenir après une séance. Ces manifestations sont naturelles et temporaires dans le cadre d'un travail énergétique.

Si le Client exprime explicitement le souhait d'interrompre le soin, la Consultante & Praticienne s'engage à le cesser immédiatement.

Article 11 – Soins diapason

Les soins au diapason sont une forme de thérapie vibratoire qui utilise des diapasons métalliques précisément calibrés pour stimuler la résonance des tissus et des centres énergétiques du corps.

Les soins diapason se déroulent exclusivement en présentiel, dans un lieu communiqué par la Consultante & Praticienne avant la séance, afin de garantir une qualité optimale d'ancrage et de résonance vibratoire.

Ils nécessitent la présence physique du Client et l'utilisation d'outils spécifiques.

Ils s'inscrivent dans une démarche de bien-être global, sans visée médicale, à laquelle le Client consent librement. Le Client s'engage à informer la Consultante & Praticienne de tout traitement en cours, de toute pathologie ou condition particulière (ex. : grossesse, troubles cardiaques, blessures, etc.) susceptible d'influer sur le déroulement de la séance. En fonction des informations fournies par le Client, la Consultante & Praticienne se réserve le droit de refuser ou de reporter le soin si elle estime que la pratique pourrait présenter un risque ou une contre-indication.

Certaines réactions physiques ou émotionnelles (fatigue, tension passagère, libération émotionnelle par exemple) peuvent survenir après une séance. Ces manifestations sont naturelles et temporaires dans le cadre d'un travail énergétique.

Le soin au diapason est proposé dans un cadre de bien-être, non thérapeutique, et ne remplace aucun traitement médical ou suivi psychologique. Le Client reste libre de ses choix et responsable de son état.

Si le Client exprime explicitement le souhait d'interrompre le soin, la Consultante & Praticienne s'engage à le cesser immédiatement.

Article 12 – Soins en présentiel et utilisation d'huiles essentielles

Lors des séances en présentiel, la Consultante & Praticienne peut utiliser des huiles essentielles en diffusion atmosphérique, à des fins d'accompagnement énergétique ou de relaxation. Leur utilisation se fait dans le respect du confort du Client, après validation de son accord.

Les huiles essentielles ne sont jamais appliquées directement sur la peau du Client, ni ingérées. Leur diffusion reste légère et adaptée à l'espace de pratique.

Le Client s'engage à informer la Consultante & Praticienne de toute allergie connue, sensibilité ou condition particulière (grossesse, asthme, traitement médical, etc.) susceptible de contre-indiquer leur usage.

En cas d'intolérance ou de contre-indication signalée, aucune huile essentielle ne sera diffusée durant la séance.

Les huiles utilisées par la Consultante & Praticienne sont sélectionnées avec soin pour garantir un environnement agréable et sûr.

Article 13 – Formations en ligne

Les formations visent à transmettre des connaissances en Design Humain et en développement personnel.

L'accès aux formations se fait via le site <https://natachapalazzolo.com/> et est strictement personnel et nominatif.

Le paiement d'une formation peut être effectué en une ou plusieurs fois, selon les modalités proposées au moment de la réservation.

Si le Client opte pour un paiement en plusieurs fois, les échéances doivent être réglées aux dates prévues. En cas de non-paiement d'une échéance, l'accès au contenu sera suspendu automatiquement jusqu'à régularisation du montant dû.

L'accès à la formation est activé après le paiement intégral ou après le versement de la première échéance, selon l'option choisie.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, aucun remboursement n'est possible dès lors que le Client a accédé au contenu numérique.

L'accès aux contenus numériques est garanti pour une durée minimale de 12 mois à compter de la date d'achat. Pendant cette période, la Consultante & Praticienne s'engage à maintenir l'accès aux supports numériques, sous réserve des limitations techniques indépendantes de sa volonté.

Au-delà de cette durée minimale, l'accès pourra être maintenu à titre gracieux, sans engagement contractuel et sans garantie de durée.

La suppression ou la limitation d'accès aux contenus numériques au-delà de la période minimale garantie ne pourra donner lieu à aucun remboursement, ni indemnisation.

En cas de cessation d'activité de la Consultante & Praticienne due à un événement indépendant de sa volonté (force majeure, accident, maladie, défaillance technique majeure, impossibilité économique ou matérielle de maintenir le site), l'accès aux contenus pourra être interrompu sans qu'aucun remboursement ne puisse être exigé.

En cas de cessation volontaire de l'activité avant la fin de la période minimale d'accès garantie de 12 mois, la Consultante & Praticienne pourra proposer, à sa seule appréciation, un remboursement au *pro rata temporis*, sauf disposition légale impérative contraire.

Les formations proposées, y compris les supports écrits, vidéos, exercices et tout matériel pédagogique fourni aux Clients, constituent des œuvres protégées au titre du Code de la propriété intellectuelle.

L'achat d'une formation ne confère aucun droit de reproduction, de diffusion ou de réutilisation à des tiers. Toute utilisation non autorisée pourra entraîner des poursuites civiles et/ou pénales.

Les données personnelles du Client liées à l'accès aux formations (identifiant, adresse email) sont utilisées uniquement à des fins pédagogiques et ne sont partagées avec aucun tiers.

La Consultante & Praticienne ne saurait être tenue responsable en cas d'interruption temporaire du site, de perte de données ou de dysfonctionnement lié à Internet ou à la plateforme d'hébergement des formations.

L'accès pourra être suspendu temporairement pour maintenance technique ou mise à jour sans que cela n'ouvre droit à indemnisation.

PARTIE 3 – DISPOSITIONS FINALES

Article 14 – Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable en cas d'événement imprévisible et extérieur rendant l'exécution du contrat impossible (article 1218 du Code civil).

Article 15 – Nullité partielle

Si une clause est jugée inapplicable, les autres dispositions des présentes CGV demeureront valables et opposables aux Parties.

Article 16 – Modification des CGV

La Consultante & Praticienne se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment, notamment pour se conformer à toute évolution légale ou technique. Les conditions applicables entre les Parties sont celles en vigueur à la date de la réservation / achat de la Prestation.

Entrée en vigueur

Les présentes CGV entrent en vigueur le 3 décembre 2025.

La signature ou le paiement en ligne de la Prestation vaut acceptation expresse des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document contractuel.