



Khanalyä

NATUROPATHIE & COSMÉTIQUES
NATURELS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Consultations de naturopathie – accompagnement bien-être

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent aux prestations proposées par :

Nom / Prénom(s) : El Khammassi Elhem

Nom d'usage : El Khammassi

Statut juridique : Entreprise Individuelle (EI)

SIREN : 990 341 232

Adresse professionnelle : 60 TER Rue Émile Morlot 02310 Charly sur Marne

Adresse e-mail : elhem-naturopathe@khanalya.com

Article 1 - Objet des prestations

La praticienne propose des **consultations de naturopathie orientées rééquilibrage alimentaire, hygiène de vie et accompagnement bien-être global**, destinées exclusivement à un public adulte.

Dans le cadre de l'accompagnement, la praticienne peut également proposer, **lorsque cela est pertinent et dans le respect des précautions d'usage**, des recommandations de bien-être liées à :

- **l'aromathérapie** (usage non médical des huiles essentielles),
- la **phytothérapie** (plantes et préparations traditionnelles),
- **l'oléothérapie** (huiles végétales),
- la **complémentation alimentaire** lorsque celle-ci s'inscrit dans une démarche d'hygiène de vie et de bien-être.

Les consultations peuvent être réalisées :

- en cabinet,
- à distance (visioconférence).

L'accompagnement proposé vise à **favoriser l'autonomie, la compréhension du fonctionnement global du corps et l'adoption d'habitudes de vie favorables au bien-être**, dans une démarche de prévention et d'éducation à la santé.

Article 2 - Cadre et limites de l'accompagnement

Les consultations proposées :

- ne se substituent en aucun cas à un suivi médical,
- ne donnent lieu à **aucun diagnostic médical**,
- ne consistent pas en la **prescription ou la modification de traitements médicaux**.

Le client demeure seul responsable de ses décisions et de la poursuite de ses traitements médicaux, le cas échéant.

En cas de doute ou de situation nécessitant un avis médical, la praticienne pourra recommander au client de consulter un médecin ou un professionnel de santé compétent.

Article 3 - Public concerné

Les consultations sont **réservées aux adultes**.

Aucune prise en charge de mineurs n'est proposée.

Article 4 - Déroulement des consultations

Les consultations de naturopathie proposées par Khanalyä sont exclusivement destinées aux personnes majeures. Elles peuvent être réalisées en cabinet ou à distance par visioconférence.

La première consultation, appelée **bilan bien-être**, d'une durée d'environ une (1) heure, permet de recueillir les informations nécessaires à la compréhension globale de la situation du client, notamment concernant son hygiène de vie, son alimentation, son sommeil, son niveau de stress, son état de santé général, ses problématiques éventuelles, ses objectifs et ses attentes.

La **consultation de suivi**, d'une durée d'environ quarante-cinq (45) minutes, a pour objectif d'évaluer les évolutions observées, de répondre aux questions du client et d'ajuster les recommandations précédemment formulées afin de poursuivre l'accompagnement de manière progressive et personnalisée.

La **consultation ciblée**, d'une durée d'environ trente (30) minutes, est consacrée à une problématique spécifique identifiée par le client, notamment en lien avec la fatigue, le stress, le sommeil, la digestion, l'équilibre hormonal, le cycle féminin ou les problématiques de peau. Elle permet d'apporter des conseils adaptés à une situation particulière.

Le **programme d'accompagnement sur trois (3) mois** comprend une (1) consultation bilan d'une heure ainsi que deux (2) consultations de suivi de quarante-cinq (45) minutes chacune. Il inclut également un échange hebdomadaire par courrier électronique permettant d'accompagner le client dans la mise en œuvre des recommandations et d'ajuster celles-ci si nécessaire.

À l'issue de chaque consultation, qu'il s'agisse d'un bilan bien-être, d'une consultation de suivi ou d'une consultation ciblée, **une feuille de route personnalisée** comprenant des recommandations adaptées à la situation et aux objectifs du client est **transmise par voie électronique dans un délai indicatif de quarante-huit (48) heures** suivant la consultation.

Les consultations à distance reposent sur les informations communiquées par le client et ne permettent pas d'observation physique directe. Le client s'engage à fournir des informations sincères, exactes et complètes afin de permettre un accompagnement adapté à sa situation.

Les conseils et recommandations délivrés dans le cadre des consultations ont pour objet d'accompagner le client dans sa démarche de bien-être. Ils ne constituent en aucun cas un diagnostic médical, une prescription médicale ou un traitement, et ne se substituent pas à l'avis ou au suivi d'un professionnel de santé.

Article 5 - Tarifs

Les tarifs applicables aux prestations de naturopathie proposées par Khanalyä sont les suivants :

- **Bilan bien-être (1 heure)** : 80 €
- **Consultation de suivi (45 minutes)** : 60 €
- **Consultation ciblée (30 minutes)** : 55 €
- **Programme d'accompagnement sur 3 mois** : 185 €

Le programme d'accompagnement sur 3 mois comprend :

- une (1) consultation bilan d'une heure ;
- deux (2) consultations de suivi de quarante-cinq (45) minutes ;
- un accompagnement hebdomadaire par courrier électronique pendant toute la durée du programme.

Les consultations peuvent être réalisées en cabinet ou à distance par visioconférence. Les consultations à distance sont facturées au même tarif que les consultations en cabinet.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la réservation. Khanalyä se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, les prestations réservées demeurent facturées au tarif en vigueur au moment de la réservation.

Les prix sont exprimés en euros et sont nets de TVA conformément au régime de la franchise en base de TVA applicable aux micro-entreprises (TVA non applicable – article 293 B du Code général des impôts).

Article 6 - Modalités de paiement

Les paiements des consultations réalisées en **présentiel** sont payables en **carte bancaire** ou en **espèces**.

Les consultations réalisées à distance par **visioconférence sont payables à l'avance**, au moment de la prise de rendez-vous, via le site internet de Khanalyä accessible à l'adresse <https://www.khanalya.fr>

Les chèques et les virements bancaires ne sont pas acceptés.

Pour les **consultations en présentiel**, le règlement s'effectue le **jour de la consultation**.

Toute réservation d'une consultation à distance n'est considérée comme définitive qu'après réception effective du paiement.

Article 7 - Prise de rendez-vous

La prise de rendez-vous s'effectue selon les modalités communiquées par la praticienne (contact direct, e-mail ou autre moyen précisé).

Tout rendez-vous est considéré comme confirmé dès validation par la praticienne.

Pour les consultations réalisées à distance, la réservation n'est définitive qu'après réception du paiement.

Article 8 - Annulation, report et retard

Toute annulation ou demande de report doit être effectuée **au minimum 48 heures avant** la date prévue du rendez-vous.

En cas d'annulation tardive ou de non-présentation, la consultation pourra être considérée comme due, sauf cas de force majeure.

En cas de retard du client, la durée de la consultation pourra être réduite afin de ne pas impacter les rendez-vous suivants, sans modification du tarif.

Article 8 bis – Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation lorsqu'un contrat est conclu à distance.

Toutefois, lorsque la consultation est prévue avant l'expiration de ce délai et que le client souhaite bénéficier immédiatement de la prestation, celui-ci reconnaît expressément demander l'exécution anticipée du service.

Lorsque la consultation a été intégralement réalisée avant la fin du délai de rétractation, le client renonce expressément à son droit de rétractation conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la consommation.

Pour les consultations réservées moins de quatorze (14) jours avant la date du rendez-vous, le client accepte expressément l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai légal de rétractation.

Article 9 - Responsabilité

La praticienne s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires dans le cadre de son accompagnement, **sans obligation de résultat**.

L'accompagnement proposé repose sur une **obligation de moyens** et non de résultat, le client demeurant pleinement acteur de ses choix et de leur mise en œuvre.

Les conseils, documents et programmes transmis constituent des **recommandations générales d'hygiène de vie et de bien-être**, et ne sauraient en aucun cas être assimilés à des prescriptions médicales.

Pour les consultations réalisées à distance, le client s'engage à disposer d'un environnement permettant le bon déroulement de l'échange (connexion internet suffisante, confidentialité, calme et disponibilité).

La praticienne se réserve le droit d'interrompre ou de reporter la consultation lorsque les conditions techniques ou matérielles ne permettent pas son déroulement dans des conditions satisfaisantes.

Clause de prudence renforcée – Aromathérapie / Phytothérapie / Oléothérapie

Les huiles essentielles, plantes et huiles végétales peuvent présenter des **contre-indications**, notamment en cas de pathologies, de traitements médicamenteux, d'allergies, de grossesse ou

d'allaitement.

Aucune recommandation dans ces domaines ne sera formulée sans informations suffisantes communiquées par le client.

Le client s'engage à signaler toute information utile à ce sujet et à demander l'avis d'un professionnel de santé en cas de doute.

La responsabilité de la praticienne ne saurait être engagée en cas de mauvaise interprétation, d'usage inapproprié ou de non-respect des recommandations fournies.

Article 10 - Données personnelles (RGPD)

Les informations personnelles recueillies lors des consultations sont strictement confidentielles.

Elles sont utilisées uniquement dans le cadre de l'accompagnement proposé, conservées pendant la durée strictement nécessaire à celui-ci et ne font l'objet d'aucune exploitation commerciale.

Conformément à la réglementation en vigueur, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données, sur simple demande écrite à l'adresse indiquée ci-dessus.

Les données liées au suivi de l'accompagnement sont conservées pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter de la dernière consultation.

Les données relatives à la facturation, à la comptabilité et aux obligations légales sont conservées pendant la durée imposée par la réglementation en vigueur.

Article 11 - Médiation de la consommation

En cas de litige non résolu à l'amiable entre le client et le professionnel, le client a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, conformément aux dispositions des articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation.

Le médiateur désigné est :

MEDIATION CONSOMMATION DEV

Numéro d'adhérent : **MED58083**

Site internet : <https://www.medconsodev.eu>

La saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après une tentative de résolution amiable directement auprès du professionnel.

Article 12 - Acceptation des CGV

La prise de rendez-vous et/ou la participation à une consultation implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente par le client.

Les présentes CGV sont consultables sur simple demande et/ou mises à disposition avant toute prise de rendez-vous.

Les présentes Conditions Générales de Vente prévalent sur tout autre document contradictoire.

Version 2 ,

Mise à jour le 08 juin 2026