Zagara

Naturopathie · Aromathérapie · Accompagnement de la ménopause

Conditions générales de vente

Version du 22 octobre 2026

Les présentes conditions encadrent toutes les prestations et tous les produits de Zagara. Elles sont rédigées pour être claires : n'hésitez pas à me contacter pour toute question.

Article 1 – Identification du prestataire

Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont celles de :

- **Mériame Najjari**, exerçant sous le nom commercial **Zagara**
- Adresse : Brusselsesteenweg 126, 1860 Meise, Belgique
- Téléphone : +32 495 20 89 63
- Email : info@zagara.be
- Site internet : www.zagara.be
- Numéro d'entreprise et de TVA : BE 0896.870.314
- Petite entreprise soumise au régime de la franchise de taxe : TVA non applicable

Mériame Najjari est naturopathe, conseillère en aromathérapie et coach certifiée en ménopause. Elle n'exerce pas une profession médicale ou paramédicale reconnue.

Article 2 – Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations et à tous les produits proposés par Zagara, en cabinet, à distance ou en ligne, à des particuliers comme à des entreprises.

Toute réservation, inscription ou commande implique l'acceptation complète des présentes CGV. Elles sont accessibles à tout moment sur www.zagara.be. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la réservation ou de la commande.

Les prestations sont réservées aux personnes majeures. Des conditions particulières (charte d'engagement du parcours de groupe, devis pour les entreprises) peuvent compléter les présentes CGV. En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent.

Article 3 – Services et produits proposés

Zagara propose notamment :

- **des consultations individuelles** de naturopathie et d'aromathérapie : consultation découverte, consultation personnalisée, bilan ménopause et tempérament, séances de suivi, accompagnement sur plusieurs mois ;

- **le parcours de groupe L.A.V.A.M.** (La Voie vers l'Autre Moitié), en présentiel et à distance ;
- **des formations en ligne** et des contenus numériques (e-books, guides, vidéos) ;
- **des produits** : parfums personnalisés aux huiles essentielles, oracle L.A.V.A.M. et son livret ;
- **des interventions en entreprise** : conférences, ateliers et accompagnements sur la ménopause au travail.

Le contenu, la durée, le format et le prix de chaque prestation sont décrits sur le site ou communiqués avant la réservation. Les photos et visuels des produits sont fournis à titre indicatif.

Article 4 – Prix et paiement

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, sur le site ou dans la proposition remise au client. Le prix applicable est celui en vigueur au moment de la réservation ou de la commande. Zagara peut modifier ses prix à tout moment, sans effet sur les réservations déjà confirmées.

Le paiement s'effectue par virement bancaire ou par paiement en ligne sur le site, selon les modalités indiquées lors de la réservation. Sauf accord contraire :

- les consultations individuelles sont payées au plus tard le jour de la séance ;
- les produits et contenus numériques sont payés à la commande ;
- le parcours de groupe est réglé selon l'article 6.

Un paiement en plusieurs fois peut être proposé pour certaines prestations. Les échéances sont alors précisées par écrit.

Retard de paiement d'un particulier. En cas de non-paiement à l'échéance, Zagara envoie un premier rappel gratuit, qui laisse 14 jours pour payer sans frais. Passé ce délai, Zagara peut réclamer des intérêts de retard et une indemnité forfaitaire, dans les limites prévues par le Livre XIX du Code de droit économique (par exemple 20 € maximum pour un montant dû jusqu'à 150 €).

Les retards de paiement des entreprises sont traités à l'article 14.

Article 5 – Rendez-vous individuels

Réservation. Le client demande un rendez-vous par WhatsApp, téléphone, email ou via le site. Le rendez-vous est confirmé lorsque Zagara a validé la date, l'heure et le format (en cabinet à Meise ou en visioconférence).

Préparation. Pour certaines prestations, comme le bilan ménopause et tempérament, le client reçoit un questionnaire à renvoyer au moins une semaine avant le rendez-vous, avec ses analyses biologiques récentes s'il en dispose.

Annulation ou report par le client. Le client peut annuler ou reporter sans frais jusqu'à 48 heures avant le rendez-vous, par WhatsApp, téléphone ou email. En cas d'annulation moins de 48 heures avant, ou d'absence, la séance est due, sauf cas de force majeure dûment justifié.

Retard. En cas de retard du client, la séance se termine à l'heure prévue et reste due en totalité.

Annulation ou report par Zagara. Si Zagara doit annuler ou reporter un rendez-vous, le client choisit entre une nouvelle date et le remboursement intégral des sommes versées.

Refus de prestation. Zagara peut refuser ou interrompre une prestation si la demande ne relève pas de son domaine de compétence, si l'état de santé du client nécessite une prise en charge médicale, ou en cas de comportement inapproprié. Les sommes versées pour une prestation non réalisée sont alors remboursées.

Article 6 – Parcours de groupe L.A.V.A.M.

Inscription. L'inscription est définitive après la signature de la charte d'engagement du groupe et le versement de l'acompte indiqué lors de l'inscription. Le solde est payé au plus tard le jour de la première séance, ou selon l'échéancier convenu en cas de paiement en plusieurs fois.

Déroulement. Le parcours comprend des séances en présentiel et à distance, aux dates et dans les lieux communiqués lors de l'inscription. Zagara peut modifier le lieu d'une séance en présentiel pour un lieu équivalent, en prévenant les participantes à l'avance.

Absence à une séance. Une séance manquée n'est ni remboursée ni reprogrammée. La participante reçoit les supports de la séance et, pour les séances à distance, l'enregistrement lorsqu'il existe. Une participation à distance peut être proposée pour une séance en présentiel.

Annulation par la participante. Sans préjudice du droit de rétractation prévu à l'article 9 :

- jusqu'à 14 jours avant la première séance, les sommes versées sont remboursées, à l'exception de l'acompte ;
- moins de 14 jours avant la première séance, ou une fois le parcours commencé, aucun remboursement n'est dû. La participante peut demander une seule fois le report de son inscription sur une cohorte suivante.

Annulation ou report par Zagara. Si le nombre minimal de participantes n'est pas atteint, ou en cas d'empêchement, Zagara peut reporter ou annuler le parcours. Les participantes choisissent alors entre l'inscription à une autre date et le remboursement intégral des sommes versées.

Confidentialité et bienveillance. Les participantes s'engagent à garder confidentiel ce qui est partagé par les autres membres du groupe, y compris dans le groupe d'échange en ligne.

Article 7 – Formations en ligne et contenus numériques

Les formations en ligne, e-books, guides et vidéos sont fournis sous forme numérique : par téléchargement, par email ou par un accès personnel sur le site.

L'accès est personnel et non cessible. Il est interdit de partager ses identifiants, de diffuser, de revendre ou de reproduire les contenus, en tout ou en partie, sans autorisation écrite.

L'accès aux formations en ligne est accordé pour la durée indiquée lors de l'achat. À défaut, il est valable aussi longtemps que la formation est proposée sur le site. Zagara peut faire évoluer les contenus pour les améliorer ou les mettre à jour.

Le client doit disposer d'un équipement et d'une connexion internet adaptés. Zagara n'est pas responsable d'une impossibilité d'accès due au matériel du client, ou d'un email arrivé dans les courriers indésirables.

Article 8 – Produits physiques

Commande. Les produits (parfums personnalisés, oracle L.A.V.A.M. et son livret) sont commandés sur le site ou directement auprès de Zagara. La commande est confirmée par email.

Parfum personnalisé. Le parfum est créé selon les informations communiquées par le client lors d'un échange préalable. Le client signale toute allergie ou sensibilité connue. Les huiles essentielles ne conviennent pas à toutes les personnes : femmes enceintes ou allaitantes, enfants, personnes épileptiques ou asthmatiques, notamment. Le parfum est destiné à un usage externe, selon les précautions remises avec le produit.

Livraison. Les produits sont remis en main propre au cabinet de Meise ou envoyés par la poste à l'adresse indiquée par le client, aux frais précisés lors de la commande. Sauf autre délai annoncé, la livraison intervient

dans les 30 jours de la commande. Le client vérifie le colis à réception et signale tout dommage dans les meilleurs délais.

Garantie. Les produits bénéficient de la garantie légale de conformité de deux ans prévue par le Code civil pour les ventes aux consommateurs.

Article 9 – Droit de rétractation

Principe. Lorsqu'un particulier réserve ou achète à distance (en ligne, par WhatsApp, téléphone ou email), il dispose de 14 jours calendrier pour se rétracter, sans motif ni frais, conformément au Code de droit économique. Le délai court à partir de la conclusion du contrat pour un service, et de la réception du produit pour un bien.

Comment se rétracter. Le client informe Zagara de sa décision par une déclaration claire, par email à info@zagara.be ou par courrier. Il peut utiliser le modèle ci-dessous. Zagara rembourse les sommes versées au plus tard dans les 14 jours, par le même moyen de paiement. Pour un produit, le client le renvoie à ses frais dans les 14 jours, et le remboursement peut être différé jusqu'à sa réception.

Service commencé pendant le délai. Si le client demande expressément qu'une prestation commence avant la fin du délai de 14 jours (par exemple un rendez-vous fixé dans la semaine), il reste libre de se rétracter, mais il paie la part de la prestation déjà fournie. Une fois la prestation entièrement réalisée, il ne peut plus se rétracter.

Exceptions. Le droit de rétractation ne s'applique pas :

- aux contenus numériques (formations en ligne, e-books, guides), dès que l'accès ou le téléchargement a commencé avec l'accord exprès du client, qui reconnaît ainsi perdre son droit de rétractation ;
- aux parfums personnalisés, confectionnés selon les choix du client ;
- aux prestations entièrement exécutées avec l'accord exprès du client, qui a reconnu perdre son droit de rétractation.

Les réservations faites sur place, au cabinet, ne sont pas des contrats à distance et ne donnent pas droit à la rétractation.

> **Modèle de formulaire de rétractation**
>
> *À l'attention de Mériame Najjari – Zagara, Brusselsesteenweg 126, 1860 Meise – info@zagara.be*
>
> *Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation ou le produit suivant : …*
>
> *Réservé ou commandé le : … / reçu le : …*
>
> *Nom : … – Adresse : …*
>
> *Date et signature (en cas d'envoi papier) : …*

Article 10 – Nature de l'accompagnement

La naturopathie, l'aromathérapie et le coaching proposés par Zagara sont des approches complémentaires de bien-être et d'hygiène de vie. Ils ne remplacent ni un diagnostic, ni un traitement, ni un suivi médical.

Mériame Najjari ne pose pas de diagnostic, ne prescrit pas de médicaments et ne demande jamais d'arrêter ou de modifier un traitement. Toute modification de traitement doit être discutée avec le médecin traitant. Le client est invité à consulter son médecin pour tout symptôme, en particulier s'il est nouveau, persistant ou inquiétant.

Le client s'engage à communiquer les informations utiles sur sa santé, ses traitements, ses allergies, une grossesse ou un allaitement, afin que les conseils soient adaptés en toute sécurité.

L’oracle L.A.V.A.M. et les outils symboliques (Yi-King, arbres celtiques, éléments) sont proposés comme des supports d’introspection, uniquement aux personnes qui le souhaitent. Ils n’ont aucune valeur de prédiction ni de diagnostic.

Article 11 – Responsabilité

Zagara s’engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour fournir des prestations de qualité. Il s’agit d’une obligation de moyens, et non de résultat : les effets d’un accompagnement dépendent de chaque personne et de la mise en pratique des conseils.

Le client reste seul responsable de l’application des conseils reçus et de ses choix de santé. Zagara ne peut être tenue responsable d’une utilisation des produits ou des conseils non conforme aux recommandations données, ni d’informations de santé incomplètes ou inexactes communiquées par le client.

Zagara n’est pas responsable des interruptions dues à un cas de force majeure ou à un problème technique indépendant de sa volonté (connexion internet, plateforme de visioconférence, service postal). Rien dans les présentes CGV ne limite les droits que le consommateur tire de la loi.

Article 12 – Propriété intellectuelle

Les textes, photos, vidéos, enregistrements, supports de séance, formations, e-books, l’oracle L.A.V.A.M. et son livret, ainsi que les logos et marques Zagara et L.A.V.A.M., appartiennent à Mériame Najjari ou sont utilisés avec autorisation.

Toute reproduction, diffusion, adaptation ou utilisation commerciale, totale ou partielle, est interdite sans autorisation écrite préalable. Les supports remis aux clients sont réservés à un usage strictement personnel.

Il est interdit d’enregistrer, de filmer ou de diffuser les consultations et les séances de groupe, en présentiel ou à distance, sans l’accord de Zagara et de toutes les personnes présentes.

Article 13 – Données personnelles

Mériame Najjari (Zagara) est responsable du traitement des données personnelles des clients, conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Les données (nom, coordonnées, informations de facturation et, pour les consultations, informations de santé et d’hygiène de vie) sont utilisées uniquement pour fournir les prestations, assurer le suivi et la facturation, et, avec l’accord du client, envoyer la lettre d’information. Les informations de santé ne sont recueillies qu’avec le consentement explicite du client et restent strictement confidentielles.

Les données ne sont ni vendues ni cédées à des tiers. Elles peuvent être traitées par des prestataires techniques (hébergement du site, messagerie, paiement), dans la limite de leur mission. Les données bancaires ne sont pas conservées par Zagara.

Le client peut à tout moment accéder à ses données, les rectifier, les supprimer, s’opposer à leur utilisation ou retirer son consentement, en écrivant à info@zagara.be. Il peut aussi introduire une plainte auprès de l’Autorité de protection des données (www.autoriteprotectiondonnees.be).

Les détails figurent dans la politique de confidentialité du site.

Article 14 – Prestations aux entreprises

Les interventions en entreprise (conférences, ateliers, parcours) font l'objet d'un devis. La commande est ferme à l'acceptation écrite du devis. Le devis précise le contenu, la durée, le lieu, le nombre de participants, le prix et les conditions d'annulation.

Sauf autre délai prévu au devis, les factures sont payables dans les 30 jours de leur date. Conformément à la loi du 2 août 2002 sur les retards de paiement dans les transactions commerciales, tout montant impayé à l'échéance produit de plein droit et sans mise en demeure des intérêts au taux légal applicable, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

Le droit de rétractation de l'article 9 ne s'applique pas aux entreprises.

Article 15 – Réclamations, médiation et droit applicable

Toute réclamation est adressée à info@zagara.be. Zagara s'engage à y répondre dans les meilleurs délais et à rechercher une solution amiable.

À défaut d'accord, le client particulier peut s'adresser gratuitement au Service de médiation pour le consommateur (www.mediationconsommateur.be), qui l'orientera vers l'organisme compétent.

Les présentes CGV sont soumises au droit belge. À défaut de solution amiable, les litiges sont portés devant les tribunaux compétents, dans le respect des règles qui protègent le consommateur.

Version du 22 octobre 2026