Conditions générales d’utilisation et de vente (CGUV)

Version en vigueur au 27 octobre 2026.

Article 1 – Objet et acceptation

Les présentes CGUV régissent l’utilisation du site www.paradestin.com (le « Site ») et la vente de séances de coaching personnel par téléphone et par chat (les « Consultations ») par Marleen Denecker EI, 6 rue de l’Isle, 55600 Montmédy, France, SIREN 789 724 333, exerçant sous le nom commercial Paradestin (« Paradestin », « nous »).

Elles s’appliquent à tout achat de minutes prépayées et à tout appel vers un numéro Paradestin. L’Utilisateur les accepte en cochant la case prévue lors de la création de son compte ou de chaque achat. La version acceptée lors d’un achat reste applicable à cet achat. Les CGUV sont téléchargeables et imprimables à tout moment.

Article 2 – Définitions

- **Consultant** : coach en développement personnel indépendant, majeur, sélectionné par Paradestin, qui réalise les séances de coaching pour le compte de Paradestin.
- **Minutes prépayées** : unités de temps de consultation achetées à l’avance sur le Site, utilisables par téléphone ou par chat au même tarif.
- **Numéros locaux** : numéros géographiques français et belges, facturés par l’opérateur de l’Utilisateur au prix d’un appel normal, sans surtaxe.
- **Numéro payant belge** : numéro de la série 0907 (services réservés aux adultes) accessible uniquement depuis un réseau belge, dont le prix est facturé directement sur la facture de l’opérateur de l’Utilisateur.
- **Compte** : espace personnel de l’Utilisateur sur le Site.
- **Utilisateur** : personne physique majeure agissant à titre privé (consommateur).

Article 3 – Conditions d’accès

Les Consultations sont strictement réservées aux personnes **âgées d’au moins 18 ans** et juridiquement capables. Cette condition vaut pour tous les Services, y compris le Numéro payant 0907, les minutes offertes et le chat. La date de naissance est contrôlée à l’inscription ; Paradestin peut demander à tout moment un justificatif d’âge et suspend le Compte en l’absence de réponse. Un Consultant qui soupçonne qu’il s’adresse à un mineur met fin immédiatement à la Consultation.

Les Consultations ne sont pas proposées aux personnes sous tutelle, curatelle ou sauvegarde de justice sans l’accord de leur représentant légal. Toute personne qui se sait en situation de fragilité financière ou psychologique est invitée à ne pas utiliser les Services et à se référer à l’article 10.

Article 4 – Compte

La création d’un Compte est gratuite et nécessite une adresse e-mail valide, un mot de passe et une date de naissance. Le prénom et les autres informations sont facultatifs.

L’Utilisateur conserve ses identifiants confidentiels et signale sans délai toute utilisation frauduleuse. Il peut modifier ses informations et clôturer son Compte à tout moment depuis son espace personnel. Paradestin peut suspendre ou clôturer un Compte en cas de manquement grave aux CGUV, après notification motivée, sauf urgence (fraude, menace, mineur).

À la clôture, les minutes prépayées non utilisées sont non remboursables, sauf exercice du droit de rétractation dans le délai légal ou clôture décidée par Paradestin sans faute de l’Utilisateur.

Article 5 – Services et modes d’accès

5.1 Consultations par minutes prépayées (France et Belgique). Après achat de minutes prépayées, l’Utilisateur contacte un Consultant disponible par chat sur le Site ou par téléphone via les Numéros locaux 01 59 42 66 68 (France) et 03 331 99 33 (Belgique), en composant son code personnel à 5 chiffres lors du premier appel, puis le code à 4 chiffres du Consultant choisi. Seul le coût d’un appel normal vers un numéro géographique est facturé par son opérateur.

5.2 Numéro payant 0907 (Belgique uniquement, réservé aux adultes). Depuis un réseau belge, l’Utilisateur majeur peut joindre sans Compte le service Paradestin via le numéro 0907 07 387, classé dans la série réservée aux adultes (18+). Le prix, de 1,50 € TVAC par minute (plafond légal : 2,00 € TVAC par minute), est facturé par son

opérateur sur sa facture téléphonique. Un message gratuit annonce le tarif et rappelle que le service est réservé aux majeurs avant toute facturation ; l'Utilisateur peut raccrocher sans frais. La communication est interrompue automatiquement après 10 minutes, conformément au Code d'éthique pour les télécommunications. Ce numéro donne accès aux mêmes séances de coaching personnel que le Site. En appelant ce numéro, l'Utilisateur déclare être majeur ; tout appel d'un mineur engage la responsabilité du titulaire de la ligne. L'Utilisateur peut demander gratuitement à son opérateur le blocage des numéros 090x, notamment pour protéger les mineurs de son foyer.

5.3 Sélection des Consultants et classement. Chaque Consultant est sélectionné par Paradestin après entretien et consultation test. Les Consultants sont présentés par ordre de disponibilité, puis de note moyenne. Aucune rémunération ne modifie ce classement.

5.4 Avis. Seuls les Utilisateurs ayant effectué une Consultation payante peuvent laisser un avis, dans les 30 jours suivant celle-ci. Les avis sont contrôlés avant publication, sans être modifiés ; un avis n'est rejeté que s'il est injurieux, hors sujet ou s'il contient des données personnelles. Les avis sont affichés par ordre chronologique et conservés 24 mois.

5.5 Disponibilité. Les Consultants se connectent selon leurs disponibilités. Paradestin ne garantit pas la présence d'un Consultant précis à un moment donné.

Article 6 – Prix et minutes prépayées

Les prix sont indiqués en euros, TVA française comprise, avant tout achat. Le tarif de base est de 1,67 € la minute, identique par téléphone et par chat.

Pack	Minutes	Minutes offertes	Total	Prix / minute
20 €	12	–	12 min	1,67 €
30 €	18	–	18 min	1,67 €
50 €	30	–	30 min	1,67 €
100 €	60	+ 10	70 min	1,43 €
250 €	150	+ 30	180 min	1,39 €

Le prix des minutes achetées est **définitivement fixé au moment de l'achat**. Une hausse de tarif ne s'applique qu'aux achats ultérieurs.

Le temps de Consultation est décompté **à la seconde**, à partir de la mise en relation effective avec le Consultant. Le temps d'attente, de musique d'accueil ou de recherche d'un Consultant n'est jamais décompté. Le solde restant est affiché en permanence dans le Compte et annoncé avant chaque Consultation. Une alerte est envoyée lorsque le solde atteint 3 minutes ; la Consultation s'interrompt à épuisement du solde, sans dépassement facturé.

Les minutes prépayées sont valables 6 mois à compter de l'achat. Un rappel est envoyé 30 jours avant leur expiration.

Les minutes offertes (première Consultation, opérations promotionnelles) sont régies par les conditions de l'offre, n'ont pas de valeur monétaire et ne sont pas remboursables.

Article 7 – Paiement

Le paiement s'effectue par carte bancaire, Apple Pay, Google Pay, Amazon Pay, Link et, en Belgique, Bancontact, via le prestataire de paiement sécurisé Stripe (Stripe Payments Europe, Limited, Dublin, Irlande), avec authentification forte. Paradestin n'a jamais accès aux numéros de carte. Une facture est mise à disposition dans le Compte après chaque achat.

Article 8 – Recharge automatique (facultative)

L'Utilisateur peut activer une recharge automatique d'un pack de son choix lorsque son solde passe sous un seuil qu'il définit, dans la limite du plafond mensuel qu'il a éventuellement fixé (article 10). Il la désactive à tout moment, sans frais, via la fonction « Désactiver la recharge » accessible en permanence dans son Compte. La désactivation prend effet immédiatement.

Article 9 – Droit de rétractation

L'Utilisateur dispose d'un délai de **14 jours** à compter de l'achat pour se rétracter, sans motif ni pénalité (art. L221-18 C. consom. ; art. VI.47 CDE).

Lors de l'achat, l'Utilisateur peut demander expressément à pouvoir consulter immédiatement. Dans ce cas :

- s’il se rétracte après avoir utilisé une partie de ses minutes, il est remboursé des minutes non utilisées ; les minutes consommées restent dues (art. L221-25 C. consom.) ;
- si toutes les minutes du pack ont été consommées avant la fin du délai, il reconnaît avoir perdu son droit de rétractation (art. L221-28, 1° C. consom. ; art. VI.53, 1° CDE).

La rétractation s’exerce par le formulaire figurant en annexe ou par toute déclaration dénuée d’ambiguïté envoyée à marielinedenecker@gmail.com. Paradestin accuse réception sur support durable et rembourse au plus tard 14 jours après réception, par le moyen de paiement initial.

Les appels vers le Numéro payant belge sont des services exécutés immédiatement et intégralement pendant l’appel, à la demande expresse de l’Utilisateur ; ils n’ouvrent pas droit à rétractation.

Article 10 – Consommation responsable

Sur simple demande, depuis son Compte ou par e-mail, l’Utilisateur peut fixer un **plafond de dépenses mensuel** du montant de son choix. Une baisse du plafond prend effet immédiatement ; une hausse ou une suppression prend effet après 72 heures.

L’Utilisateur peut demander à tout moment, depuis son Compte ou par e-mail, une auto-exclusion d’un mois, de six mois ou définitive. Pendant l’exclusion, aucun achat ni message promotionnel n’est possible.

Les Consultants ont pour consigne d’écourter une Consultation et de le signaler lorsqu’un Utilisateur paraît en détresse, désorienté ou en difficulté financière. Paradestin peut alors suspendre les achats du Compte et proposer un échange avec le service client.

Article 11 – Obligations de l’Utilisateur

L’Utilisateur s’engage à faire un usage personnel et loyal des Services, à traiter les Consultants avec respect et à fournir des informations exactes. Il est interdit :

- de solliciter un avis médical, psychologique, juridique ou financier, ou des prestations illicites ou contraires à l’éthique ;
- de tenir des propos injurieux, diffamatoires, discriminatoires, menaçants ou à caractère sexuel ;
- de rechercher ou de communiquer les coordonnées personnelles d’un Consultant, ou de le solliciter en dehors du Site ;
- d’enregistrer ou de diffuser une Consultation sans l’accord du Consultant ;
- d’utiliser un moyen de paiement dont il n’est pas titulaire.

Article 12 – Responsabilité

Paradestin est responsable de la bonne exécution des Consultations vendues, qu’elles soient réalisées par elle-même ou par un Consultant (art. L221-15 C. consom.). Sa responsabilité peut être écartée en cas de faute de l’Utilisateur, de fait imprévisible et insurmontable d’un tiers ou de force majeure.

Une Consultation interrompue pour une cause technique imputable à Paradestin donne lieu au recrédit des minutes concernées, sur simple demande.

Paradestin n’est pas responsable des interruptions dues à l’opérateur ou au fournisseur d’accès de l’Utilisateur. Elle peut suspendre brièvement le Site pour maintenance, en informant les Utilisateurs à l’avance lorsque c’est possible.

Les Consultations sont des séances d’accompagnement et de développement personnel, dont la nature est précisée dans l’Avertissement publié sur le Site. Le coaching est soumis à une obligation de moyens : Paradestin s’engage sur la qualité de l’écoute et de la méthode, non sur un résultat. L’Utilisateur reste seul maître des décisions qu’il prend après une séance ; ni Paradestin ni le coach ne peuvent être tenus responsables de leurs conséquences, sauf faute prouvée dans l’exécution de la séance.

Paradestin n’est pas tenue d’exécuter ses obligations en cas de force majeure au sens de l’article 1218 du Code civil, notamment panne générale des réseaux de télécommunication, cyberattaque, décision d’une autorité ou défaillance majeure de l’hébergeur. Les minutes non consommées sont alors prolongées de la durée de l’interruption.

L’Utilisateur répond des dommages causés à Paradestin ou à un coach par sa faute, notamment en cas de fraude au paiement, d’usurpation d’identité, de fausse déclaration d’âge ou de propos illicites.

Article 13 – Preuve

Les enregistrements des systèmes de Paradestin (horodatage de l’acceptation des CGUV et de leur version, consentement à l’exécution immédiate, achats, durées de séance, enregistrements d’appels, échanges écrits) sont conservés de manière sécurisée et font foi entre les parties, **sauf preuve contraire** apportée par l’Utilisateur.

Article 14 – Suspension pour fraude ou abus

En cas de suspicion sérieuse de fraude, de contestation de paiement abusive, de comportement menaçant envers un coach ou d'utilisation par un mineur, Paradestin peut suspendre immédiatement le Compte et l'accès aux numéros, puis en informe l'Utilisateur avec les motifs. L'Utilisateur peut présenter ses observations sous 15 jours. Les minutes acquises légitimement restent remboursables en cas de clôture définitive.

Article 15 – Propriété intellectuelle

Le Site, la marque Paradestin, les logos, textes, illustrations, bases de données et logiciels sont protégés et appartiennent à Paradestin ou à ses partenaires. Toute reproduction, extraction ou réutilisation non autorisée est interdite, hors usage privé.

Article 16 – Réclamations et médiation

Toute réclamation est adressée au service client (marielinedenecker@gmail.com ; échange téléphonique sur demande). Paradestin y répond sous 10 jours.

À défaut de solution amiable dans un délai de deux mois, l'Utilisateur peut recourir gratuitement :

- en France : au médiateur de la consommation référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (art. L612-1 C. consom.) ;
- en Belgique : au Service de médiation pour le consommateur (North Gate, boulevard du Roi Albert II 8 bte 1, 1000 Bruxelles – mediationconsommateur.be) ;
- pour un appel vers le Numéro payant belge : au Service de médiation pour les télécommunications (ombudsmantelecom.be).

Article 17 – Modification des CGUV

Paradestin peut modifier les CGUV pour tenir compte d'une évolution légale ou technique ou de l'offre. Les Utilisateurs titulaires d'un Compte sont informés par e-mail au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur. La nouvelle version s'applique aux achats postérieurs ; les minutes déjà achetées restent régies par la version acceptée lors de leur achat.

Article 18 – Données personnelles

Le traitement des données est décrit dans la Politique de confidentialité et la Politique cookies publiées sur le Site.

Article 19 – Droit applicable et juridiction

Les CGUV sont soumises au droit français. L'Utilisateur résidant en Belgique conserve le bénéfice des dispositions impératives du droit belge de la consommation (art. 6 du règlement (CE) n° 593/2008, dit Rome I).

En cas de litige, l'Utilisateur peut saisir, à son choix, les juridictions du lieu de son domicile ou celles du siège de Paradestin. Paradestin ne peut l'assigner que devant les juridictions de son domicile (art. 18 du règlement (UE) n° 1215/2012).

Article 20 – Dispositions diverses

La nullité d'une clause n'affecte pas les autres. Le fait de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation. Les CGUV sont rédigées en français ; toute traduction est fournie à titre informatif.

Annexe – Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de Marleen Denecker EI – Paradestin, 6 rue de l'Isle, 55600 Montmédy, France – marielinedenecker@gmail.com :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Pack de minutes prépayées (minutes / montant)	
Commandé le	
Numéro de commande ou de facture	
Nom et prénom	
Adresse e-mail du Compte	
Adresse postale	
Date	
Signature (uniquement en cas d'envoi sur papier)	

Les minutes déjà consommées à votre demande expresse restent dues ; les minutes non utilisées sont remboursées sous 14 jours par le moyen de paiement initial.