

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE - CGV

### Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales de vente régissent les prestations de services de neuro-coaching et d'accompagnement proposées par **Gordana (NeurOptima / Feminessencea)** via le site **feminessencea.fr**.

### Article 2 – Prix

Les prix des prestations et des abonnements sont exprimés en euros. Conformément au statut d'auto-entrepreneur de la prestataire, la TVA est non applicable selon l'article 293 B du CGI. Toute réduction ou promotion est clairement indiquée avant la validation de la commande.

### Article 3 – Modalités de paiement

Le règlement est exigible immédiatement à la commande et s'effectue en ligne via les plateformes sécurisées **Stripe** ou **Klarna**. La commande n'est considérée comme ferme qu'après encaissement effectif. Dans le cas d'offres à paiement échelonné via Klarna, le client s'engage à respecter l'intégralité de l'échéancier.

### Article 4 – Exécution des services

Les prestations, incluant les accès à l'espace membre et les séances de coaching, sont exécutées dans les délais précisés lors de la commande. En cas de retard ou d'empêchement, le client sera informé sans délai.

### Article 5 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le client dispose de 14 jours pour se rétracter. Toutefois, ce droit ne s'applique pas lorsque l'exécution du service (accès immédiat aux contenus numériques ou début du coaching) a débuté avec l'accord exprès du client avant la fin du délai légal, conformément à l'article L.221-28 du même code.

### Article 6 – Responsabilité

**Gordana (NeurOptima / Feminessencea)** est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de son accompagnement. Sa responsabilité ne peut être engagée en cas de force majeure ou de dysfonctionnement extérieur, tel qu'une panne internet ou des services d'hébergement comme Systeme.io.

### **Article 7 – Résiliation et abonnement**

Dans le cadre de l'offre par abonnement, celui-ci est reconduit tacitement pour la durée initiale, sauf résiliation notifiée par écrit par le client avant la date de renouvellement.

### **Article 8 – Médiation de la consommation**

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, tout consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur en vue de la résolution amiable d'un litige.

- **Médiateur référencé** : Société de la Médiation Professionnelle (SMP)
- **Adresse** : 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux
- **Site internet** : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr>

### **Article 9 – Loi applicable et juridiction compétente**

Les présentes CGV sont régies par le droit français. Tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du domicile de la prestataire.