



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

en vigueur au 1 Mars 2026

## LE VENDEUR

Nom de l'entreprise : Essence d'Havah – Eva Jourdan

Forme : Micro-entreprise

SIREN/ SIRET : 84450277300022

Siège : 26 rue Antoine Marty 11000 Carcassonne

Ces conditions générales de vente (« **CGV** ») s'appliquent à la commande, par tout client particulier ou professionnel (le « **Client** » ou « **vous** »), des produits digitaux les « **programmes en ligne** » mis en vente par le Vendeur « **Essence d'Havah** »

Ce document constitue un contrat entre vous et le Vendeur. Voici les informations que vous y trouverez :

|                  |                                                     |
|------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>ARTICLE 1</b> | <b>Informations générales sur les Produits</b>      |
| <b>ARTICLE 2</b> | <b>Commande et accès aux Produits</b>               |
| <b>ARTICLE 3</b> | <b>Modalités de rétractation et/ou d'annulation</b> |
| <b>ARTICLE 4</b> | <b>Responsabilités, garanties et force majeure</b>  |
| <b>ARTICLE 5</b> | <b>Protection des données personnelles</b>          |
| <b>ARTICLE 6</b> | <b>Propriété intellectuelle</b>                     |
| <b>ARTICLE 7</b> | <b>Droit applicable – Résolution des litiges</b>    |

Les CGV sont acceptées par les Clients lors de la commande d'un Produit, par le biais d'une case à cocher obligatoirement avant le paiement. *Elles contiennent toutes les informations visées aux articles L.111-1 à L.111-7 du Code de la consommation, ainsi qu'à l'article L.441-6 du Code de commerce.*



**Une question sur l'application ou l'interprétation des termes de ces CGV ? Ecrivez-nous à l'adresse [contact@essencedhavah.com](mailto:contact@essencedhavah.com).**



## ARTICLE 1 - NOS PRODUITS

**1.1.** Les Produits sont des produits digitaux accessibles en ligne après achat, avec une connexion Internet.

Le catalogue de nos Produits figure en ligne, sur le site Internet : <https://www.essencedhavah.com/>

Le catalogue de nos Produits figure sur la boutique en ligne du Vendeur, directement intégrée à la plateforme LMS **système IO** qui fournit ensuite l'accès aux Produits.

Le Client peut consulter la description de chaque Produit avant achat, sur une fiche en ligne comportant l'ensemble des informations relatives notamment à :

- sa nature et ses caractéristiques générales (e-book, fiche, formation audio ou vidéo, etc.), ainsi que les éventuels services complémentaires inclus (coaching, accès à un forum, etc.),
- son contenu et/ou sa thématique,
- son prix,
- les modalités d'accès ou de téléchargement après achat, et notamment si la mise à disposition du Produit dans son entier sera immédiate ou distillée (ex. un module par semaine),
- la durée pendant laquelle le Produit sera accessible après achat.

**1.2.** Les prix sont stipulés TTC et une TVA non applicable de l'article 293 b du CGI.

**1.3.** Les Produits ont été conçus par le Vendeur, pour répondre à certains besoins précis et fournir des informations, des outils et/ou des méthodes au Client. Leur contenu est conforme à l'état des connaissances et de l'art au jour de leur création.

Le Client utilise le contenu des Produits sous sa propre responsabilité. Le Vendeur, de son côté, est tenu par une **obligation de moyens** par rapport aux résultats qui pourraient être obtenus par le Client grâce aux Produits. En effet, ces résultats dépendent de plusieurs facteurs qui ne dépendent pas du Vendeur ! Aucune garantie de résultat ne peut donc être apportée.

Par ailleurs, aucune mise à jour des Produits par le Vendeur n'est automatiquement incluse avec leur achat. Par exception, le Client bénéficiera des mises à jour futures du Produit, lorsque cela sera précisé sur la fiche produit.



## ARTICLE 2 - COMMANDE ET ACCÈS AUX PRODUITS

La commande d'un Produit s'effectue de la façon suivante :

1

**Ajout au Panier.** Pour en passer la commande, un Produit doit être ajouté au panier depuis sa fiche produit ou, lorsque l'option est disponible, directement depuis la vue catalogue, en cliquant sur le bouton correspondant.

En cliquant sur son panier, le Client peut voir l'ensemble des Produits qu'il y a ajoutés, ainsi que le prix global de la commande envisagée.

2

**Validation du panier.** Une fois que vous avez ajouté au panier l'ensemble des Produits souhaités, vous aurez la possibilité de vérifier le contenu du panier et de corriger d'éventuelles erreurs. Vous serez ensuite invité à valider le panier.

3

**Coordonnées.** Après validation du panier, le Client renseigne son nom et ses coordonnées de facturation, ainsi que son adresse e-mail pour l'accès aux Produits. Attention : le Client est invité à bien relire sa saisie, toute erreur pouvant entraîner une impossibilité d'accès aux Produits qui ne sera pas de la responsabilité du Vendeur.

4

**Paiement.** Enfin, le Client saisit les informations relatives à son moyen de paiement. Le paiement peut être effectué par les moyens suivants : carte bancaire.

Si l'option est présente, le Client peut choisir d'enregistrer les données relatives à son moyen de paiement pour une prochaine commande. S'il dispose d'un bon de réduction ou d'une carte cadeau, le Client pourra en saisir le numéro.

**A cette étape, la validation de la commande emportera obligation de payer.**

5

**Livraison.** Après validation du paiement, le Client reçoit une confirmation d'achat par mail, récapitulant les caractéristiques du ou des Produits achetés. Le Client reçoit également les instructions et, le cas échéant, le lien d'accès, nécessaires à accéder aux Produits en ligne.

Si le Produit inclut des services complémentaires (ex. suivi, accompagnement, accès à un forum, etc.), le Vendeur contactera le Client par mail le moment venu afin de lui en détailler les modalités.



## ARTICLE 3 - RETRACTATION – ANNULATION

**3.1.** En principe, tout client particulier bénéficie d'un droit de rétractation légal de 14 jours pour les contrats conclus à distance au sens de la loi.

Toutefois, ce droit de rétractation légal n'existe pas pour ce qui concerne les Produits, qui rentrent dans l'exception 13° prévue à l'article L.221-28 du Code de la consommation : « *fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation* ».

A cet égard, le Client a coché une case lors de l'achat afin de renoncer à son droit de rétractation légal, pour pouvoir accéder à son Produit dès le jour de l'achat. Une confirmation de cette renonciation vous est adressée par mail après l'achat, conformément aux exigences légales.

**3.2.** Notre priorité est que vous soyez satisfait de votre achat, et nous comprenons qu'après avoir eu accès au Produit, vous pourriez vous apercevoir qu'il ne correspond pas à vos besoins.

A titre commercial, nous accordons donc à nos clients un droit d'annulation de leur abonnement sans frais à tout moment. Toutefois, chaque mois débuté est dû et aucun remboursement ne sera effectué pour les périodes précédentes. La demande d'annulation peut s'effectuer directement sur le site.

## ARTICLE 4 - RESPONSABILITÉS – GARANTIES – FORCE MAJEURE

**4.1. Responsabilités.** Le Vendeur ne sera pas responsable, et aucun remboursement ou nouvel envoi de Produit ne sera dû, si la livraison a été impossible ou s'est mal déroulée en raison d'un **fait imputable au Client** (ex. erreur dans l'adresse e-mail).

Lorsque le Client a accès à un espace en ligne après l'achat, le Client est seul responsable de la conservation de ses **informations de connexion** (identifiant et mot de passe). Le Vendeur n'en garde pas de trace.

Les parties sont enfin tenues par une obligation contractuelle de **bonne foi**. Elles s'interdisent de **porter atteinte**, volontairement ou non, directement ou indirectement, à la **réputation** et/ou à l'image de marque de l'autre partie.

En cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes, l'accès du Client aux Produits sera immédiatement **suspendu**, y compris l'accès à des Produits non concernés par le manquement.

Par ailleurs, tout ou partie du processus d'achat, ou l'accès au Produit lui-même, peuvent passer par la plateforme **système IO** dont les conditions générales d'utilisation (CGU) sont accessibles **ici**. Le respect des CGU de la Plateforme par le Client



conditionne l'accès au Produit, le Vendeur excluant toute responsabilité en cas de suspension de l'accès en raison d'un manquement par le Client à ces CGU.

**4.2. Interruption technique du service.** Il est possible que le Produit soit **temporairement** inaccessible ou inutilisable, par exemple en raison d'un dysfonctionnement ou d'une opération de maintenance sur les réseaux, sites Internet ou infrastructures nécessaires à sa fourniture.

Dans ce cas, et à la demande du Client, le Vendeur pourra lui donner un **accès alternatif** au Produit, par mise à disposition sur un Cloud par exemple. **Pour l'obtenir, le Client devra écrire au Vendeur à l'adresse mail indiquée en préambule, et mettre en objet « Demande d'accès alternatif ». Une réponse sera apportée sous 24 heures.**

Il en ira de même en cas de **fin de commercialisation**, et de **suppression**, d'un Produit auquel le Client aurait acquis un accès illimité lors de l'achat (ce qui sera précisé dans la fiche produit). Dans cette hypothèse, le Vendeur préviendra le Client de la prochaine disparition du Produit, et lui permettra d'en télécharger le contenu avant l'échéance.

Les modalités de cette **mise à disposition alternative** seront définies par le Vendeur et, sauf précision contraire, ne pourront donner au Client des droits (de téléchargement, de modification, etc.) qu'il n'aurait initialement eus en l'absence d'interruption du service dans les conditions précitées.

**4.3. Impayés.** Si le Client a choisi un **paiement en plusieurs fois**, il est tenu de régler chaque échéance à la date indiquée. En cas d'impayé, ou d'échec du débit ou du prélèvement automatiques pour une échéance, l'accès au(x) Produit(s) concerné(s) sera immédiatement **suspendu**, et ne sera rétabli qu'au lendemain de la régularisation de l'impayé par le Client.

**4.4. Accès nominatif.** L'accès à un Produit est **nommément réservé** à son acheteur. A ce titre, le Client ne peut donner accès à un tiers, directement ou indirectement, à titre gratuit ou onéreux, aux Produits et aux services complémentaires qui peuvent y être inclus. Il en ira de même pour tout élément composant les Produits (support texte ou visuel, document pdf, tutoriel vidéo...).

Tout manquement à l'une quelconque des stipulations du présent article ouvrira droit pour le Vendeur au versement de la somme de 5.000 € à titre de pénalité. L'accès du Client aux Produits sera immédiatement suspendu, y compris l'accès à des Produits qui n'auraient pas fait l'objet d'un partage à un tiers.

**4.5. Garanties.** Le Client bénéficie, à l'égard des Produits, des deux garanties légales suivantes :

- **Garantie légale de conformité.** Le Produit doit être conforme à l'usage attendu et à la description faite par le Vendeur.



*En cas de défaut existant au moment de la délivrance du Produit et apparu dans un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance, les clients particuliers peuvent mettre en œuvre la garantie légale de conformité.*

- **Garantie légale contre les vices cachés.** Cette garantie peut être actionnée en cas de défaut du Produit le rendant inutilisable ou diminuer très fortement l'usage auquel il est destiné. Ce défaut doit avoir été caché, mais présent, lors de l'achat.

*Vous disposez de deux (2) ans à compter de la découverte du défaut pour mettre en œuvre cette garantie, dans la limite de 20 ans après l'achat.*

Pour bénéficier de l'une de ces garanties, vous devez contacter le Vendeur aux coordonnées figurant en préambule, par lettre recommandée avec accusé de réception.

**4.6. Force majeure.** Les parties ne seront pas responsables lorsque leurs manquements ont pour origine la **force majeure**.



La force majeure **suspend** les obligations contractuelles dont elle rend le respect impossible.

Un cas de force majeure est **irrésistible, extérieur** aux parties, **imprévisibles et indépendants** de leur volonté, malgré tous les efforts raisonnablement possibles pour les empêcher.

*C'est notamment le cas du blocage des moyens de transport, des intempéries extrêmes, des incendies et inondations ou de l'arrêt des réseaux de communication (Internet, téléphone).*

Si une partie s'estime touchée par un cas de force majeure, **elle en informe l'autre par écrit sans délai** par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception.

Les parties conviendront alors des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si la force majeure subsiste plus de dix (10) jours, le contrat pourra être résilié par la partie la plus diligente, sans pénalité ou indemnité de part ou d'autre.

## **ARTICLE 5 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Nous accordons aussi le plus grand soin à la protection de vos Données personnelles, conformément au Règlement européen n°2016/679 (RGPD).



Il s'agit des informations à caractère personnel, qui se rapportent à, et permettent d'identifier, une personne physique (« **Données personnelles** »).

Notre politique de confidentialité est consultable **ici**. Son acceptation est nécessaire à la commande d'un Produit.



## ARTICLE 6 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE



**6.1.** Sont couverts par le **droit d'auteur** et/ou les dispositions applicables du Code de la **propriété intellectuelle** :

- les marques et noms commerciaux que nous utilisons pour notre activité, ainsi que leurs signes distinctifs,
- tous éléments (graphiques, photo, vidéo, audio, textes) présents sur nos réseaux sociaux et notre Site, ainsi que dans nos Produits,
- tout ce qui compose, de façon générale, les Produits et leur contenu.

Ces marques, noms commerciaux et éléments **appartiennent exclusivement au Vendeur**, et le Client ne bénéficie à leur égard d'aucun droit.



Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle de ces derniers, sans le **consentement préalable et écrit** du Vendeur, est rigoureusement **interdite** et s'apparente à de la **contrefaçon**. Il en est de même pour leur traduction, adaptation ou transformation, arrangement ou reproduction par un art ou un procédé quelconque.

**6.2.** Par dérogation, le Vendeur cède au Client, relativement à tout Produit acheté, le droit d'en faire un **usage privé**, exclusif de tout partage à un tiers ou de toute publication en ligne, ou encore de toute utilisation à titre onéreux notamment. Ce droit est cédé pour la durée des droits d'auteur et dans le monde entier. Le prix de la cession de ce droit est inclus dans le prix du Produit, réglé au moment de l'achat.

## ARTICLE 7 - DROIT APPLICABLE – RÉOLUTION DES LITIGES

**7.1.** Ce contrat est soumis au droit français.



**7.2.** En cas de litige dans le cadre de la commande, l'accès ou l'utilisation d'un Produit, de la résiliation de ce contrat ou de la rupture brutale des relations commerciales, une tentative de résolution amiable est obligatoire avant de saisir le Tribunal compétent.

En particulier, tout manquement par une partie à ses obligations contractuelles (la « **Partie défaillante** ») devra d'abord donner lieu aux **étapes** suivantes.

|                                   |                                                      |                                                          |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Étape 1</b><br>Mise en demeure | <b>Étape 2</b><br>Délai et suspension<br>d'exécution | <b>Étape 3</b><br>Poursuite ou résiliation<br>du contrat |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|



- La Partie lésée **met en demeure** la Partie défaillante de remédier à son manquement.
- La mise en demeure prévoit un **délai d'au moins cinq (5) jours** imparti à la Partie défaillante, à compter de la réception de la mise en demeure.

- La Partie lésée **attend** que le délai s'écoule.
- Jusqu'à ce que le manquement soit résolu, la Partie lésée peut choisir de **suspendre l'exécution** de ses obligations (article 1219 du Code civil).

- Si le manquement est résolu, le contrat peut **se poursuivre** normalement.
- Si à l'expiration du délai imparti, le manquement n'est pas résolu, la Partie lésée peut **résilier le contrat** aux torts de la Partie défaillante, et saisir le **Tribunal**.

Tout recours introduit devant une juridiction avant une telle tentative de résolution amiable sera irrecevable, sauf saisine du Juge des référés dans un cas d'urgence tel que prévu par la loi.

**7.3.** Pour les clients professionnels, tout litige survenant entre le Vendeur et le Client sera de la compétence du Tribunal de commerce de Carcassonne.

**7.4.** Pour les clients consommateurs, si vous le souhaitez, cette tentative de résolution amiable peut alternativement être une tentative de médiation, par l'intermédiaire d'un Médiateur de la consommation (article L.612-1 C. consommation). Adhésion en cours.

A cet effet, le Vendeur a adhéré à l'organisme suivant :

Fevad  
60 rue de la boétie  
75008 Paris  
mediateurduecommerce@fevad.com

Il est rappelé que cette médiation n'est pas obligatoire, elle est une option proposée aux particuliers dans le cadre de l'obligation légale de tenter une résolution amiable.