

Conditions Générales de Vente (CGV)

Susana Nunes - Doula Nomade - Entreprise Individuelle

Dernière mise à jour : 04 avril 2026

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des transactions effectuées via les sites Internet de Susana Nunes - Doula Nomade (EI). Avant toute commande, le client est invité à lire attentivement ce document.

L'acceptation des présentes CGV lors de la validation de la commande vaut signature électronique et constitution d'un contrat ferme et définitif entre le client et Susana Nunes - Doula Nomade (EI).

Important : les services et produits proposés constituent des accompagnements dans le domaine du développement personnel, de la périnatalité et du bien-être énergétique. Ils ne remplacent en aucun cas un diagnostic, un traitement ou un avis médical. En cas de doute sur votre état de santé, consultez un professionnel de santé qualifié avant tout achat.

Article 1 : Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les transactions conclues via les sites :

- www.susananunes.com
- www.gardiensdelanaissance.com
- www.naissance.life

Est considérée comme « client » toute personne physique ou morale réalisant une commande validée via notre plateforme de paiement sécurisée, ou par chèque ou en numéraire.

Ces CGV s'appliquent à tous les produits et services proposés sur ces sites, qu'ils soient physiques, numériques ou de type service (contenus, doula, soins énergétiques, ateliers, séminaires).

Article 1 bis : Limitation d'âge

L'accès à nos produits et services est soumis à des limitations d'âge :

- Produits physiques et numériques : clients âgés de plus de 16 ans.
- Services (coaching, ateliers, séminaires) : clients âgés de plus de 18 ans.

Si un inscrit à notre newsletter ou un client ne respecte pas ces critères, il sera immédiatement supprimé de notre base de données ou remboursé, et tout produit éventuellement livré devra être retourné.

Article 2 : Informations précontractuelles

Conformément à l'article L.221-5 du Code de la consommation, les informations suivantes sont communiquées au client de manière lisible et compréhensible avant la conclusion de tout contrat :

- Les caractéristiques essentielles des produits et services, précisées sur chaque page de vente.
- Le prix total des produits et services, toutes charges comprises.
- La date ou le délai auquel le vendeur s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service.
- Les informations relatives à l'identité du professionnel (article 13 des présentes CGV).
- L'absence de droit de rétractation pour les contenus numériques fournis immédiatement, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, sous réserve du recueil du consentement exprès du client.
- Les coordonnées du médiateur de la consommation compétent (voir article 12).
- L'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales (voir annexe).

Article 3 : Description des produits et services

3.1 Série audio « Gardiens de la Naissance »

Produit numérique constitué d'une série de modules audio destinés à accompagner les futurs pères dans leur parcours vers la paternité. Les caractéristiques détaillées (nombre de modules, format, contenu) sont précisées sur la page de vente.

Conditions d'accès :

- Les fichiers audio sont disponibles au téléchargement au format MP3 dès validation du paiement.
- Une fois téléchargés, les fichiers sont la propriété du client pour son usage personnel et indépendant de la continuité du site ou de l'activité.
- L'accès en ligne via la plateforme est fourni en complément, mais ne peut être garanti indéfiniment. La pérennité du téléchargement MP3 constitue l'accès « à vie » au sens du présent contrat.

3.2 Services de doula et coaching

Accompagnement personnalisé de la grossesse, de l'accouchement et du post-partum, en visio, à domicile ou en présentiel, selon les modalités précisées lors de la confirmation de réservation.

3.3 Soins énergétiques

Accompagnement énergétique à distance ou en présentiel. Le client est informé que le soin énergétique est réalisé par la praticienne dans la semaine précédant le rendez-vous de débriefing. La réservation vaut accord pour cette modalité spécifique de prestation.

Article 4 : Commande

Toute commande passée sur un site appartenant à Susana Nunes (EI) implique l'acceptation intégrale et sans réserve des présentes CGV.

Article 5 : Signature électronique

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande valent preuve de l'accord du client pour :

- L'exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande ;
- La signature et l'acceptation expresse de toutes les opérations effectuées.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, le client est invité à contacter Susana Nunes (EI) sans délai à l'adresse [contact\[@\]susananunes.com](mailto:contact@susananunes.com).

Article 6 : Prix

Les prix sont indiqués en euros, hors TVA en application de l'article 293 B du CGI (franchise en base de TVA), et hors frais de port et de traitement le cas échéant.

Les prix peuvent être modifiés à tout moment ; le tarif applicable est celui affiché au moment de la validation de la commande.

Article 7 : Paiement

Le paiement est exigible immédiatement à la date de la commande, y compris pour les produits en précommande.

Modes de paiement acceptés :

- Carte bancaire (Mastercard, Visa) via la plateforme sécurisée Stripe ou PayPal.
- Chèque ou paiement en numéraire selon les indications sur le site.

Les cartes émises hors de France doivent être internationales. American Express non accepté.

Les informations transmises sont chiffrées et sécurisées par Stripe et PayPal, conformément à leurs propres politiques de sécurité.

Article 8 : Livraison et accès

8.1 Produits numériques (Série audio Gardiens de la Naissance)

La livraison est immédiate : les liens de téléchargement MP3 sont envoyés par e-mail dès validation du paiement. Le client est responsable de la bonne réception et de la sauvegarde de ces fichiers.

Le client est informé que la livraison immédiate du contenu numérique déclenche l'exécution du contrat. Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux contenus numériques dont l'exécution a commencé avec l'accord exprès du consommateur, qui a reconnu qu'il perdrait ainsi son droit de rétractation. Cet accord est recueilli par le biais d'une case à cocher distincte lors de la validation de la commande.

8.2 Services (doula et soins énergétiques)

Les services sont délivrés selon le format réservé par le client (visio, à domicile, en présentiel). Les horaires et modalités sont précisés lors de la confirmation de réservation.

Pour les prestations de services, le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Toutefois, si le client souhaite que l'exécution du service commence avant l'expiration de ce délai, il doit en faire la demande expresse par le biais d'une case à cocher dédiée lors de la réservation. Dans ce cas, s'il exerce son droit de rétractation, le client devra payer le prorata du service déjà exécuté.

Article 9 : Confirmation de commande et support durable

Conformément à l'article L.221-14 du Code de la consommation, Susana Nunes (EI) adresse au client, après chaque achat, une confirmation de commande sur support durable (e-mail) contenant :

- Le récapitulatif de la commande (produit ou service, prix, date) ;

- Un lien de téléchargement vers les présentes CGV au format PDF ;
- La confirmation de la renonciation au droit de rétractation, le cas échéant.

Le client est invité à conserver cet e-mail de confirmation.

Article 10 : Politique d'annulation et de remboursement

10.1 Série audio « Gardiens de la Naissance » – Garantie satisfaction 30 jours

Bien que le droit de rétractation légal ne s'applique pas aux produits numériques livrés immédiatement avec accord exprès du client, Susana Nunes (EI) offre une garantie commerciale de satisfaction dans les conditions suivantes :

Un remboursement intégral peut être demandé dans les 30 jours suivant l'achat. Pour activer cette garantie, le client doit adresser une demande écrite à [contact\[@\]susananunes.com](mailto:contact[@]susananunes.com) avant l'expiration du délai de 30 jours. La demande doit décrire l'expérience du client avec le programme.

Susana Nunes (EI) s'engage à traiter toute demande de remboursement avec bonne foi et dans un esprit de satisfaction client. Cette garantie est une décision commerciale et ne constitue pas une extension du droit de rétractation légal.

Cette garantie commerciale ne remet pas en cause les garanties légales auxquelles le client peut prétendre par ailleurs (voir annexe).

10.2 Services de doula – Annulation

- Annulation plus de 7 jours avant la date prévue : remboursement intégral.
- Annulation moins de 7 jours avant la date prévue : aucun remboursement, sauf si le client n'a pas encore renoncé à son droit de rétractation légal (voir article 8.2).
- Report de rendez-vous : possible avec un préavis de plus de 7 jours, selon disponibilité.

Une fois le service entièrement exécuté avec l'accord du client, aucun remboursement n'est dû.

10.3 Soins énergétiques – Annulation

Le client reconnaît avoir été informé que le soin est réalisé par la praticienne dans la semaine précédant le rendez-vous de débriefing.

- Annulation plus de 7 jours avant la date du rendez-vous :

remboursement intégral.

- Annulation moins de 7 jours avant la date du rendez-vous : remboursement partiel de 50 % si le soin a déjà été réalisé, remboursement intégral dans le cas contraire. Le client peut demander confirmation par écrit à [contact\[@\]susananunes.com](mailto:contact[@]susananunes.com).

- Report de rendez-vous : possible avec un préavis de plus de 7 jours, selon disponibilité.

Article 11 : Santé, responsabilité et limitations

11.1 Cadre des services

Les services de Susana Nunes (EI) ont pour objectif de soutenir et informer les familles dans le cadre de la grossesse, de l'enfantement et du post-partum, ainsi que dans le domaine du mieux-être énergétique et personnel.

Les services proposés relèvent de l'accompagnement, du développement personnel et du bien-être. Les approches holistiques et énergétiques font référence à des pratiques de bien-être et ne constituent pas des actes médicaux réglementés.

11.2 Absence d'acte médical

- Les services de doula ne remplacent en aucun cas les consultations, examens ou traitements médicaux.

- Susana Nunes (EI) ne pratique aucun acte médical et n'est pas habilitée à diagnostiquer ou traiter une pathologie.

- Les clients sont invités à consulter un médecin, une sage-femme ou un professionnel de santé qualifié pour toute question relative à leur santé ou à celle de leur bébé.

11.3 Responsabilité individuelle et résultats

Les résultats des approches holistiques, somatiques et énergétiques peuvent varier significativement d'une personne à l'autre, en fonction de facteurs individuels tels que l'état de santé général, l'implication active, les croyances et le mode de vie.

Susana Nunes (EI) est tenue à une obligation de moyens et non de résultats. Aucun résultat spécifique ne peut être garanti. Le client est seul responsable de ses décisions de santé et de bien-être.

11.4 Utilisation des informations

Les contenus (audio, accompagnements, séances) sont fournis à titre informatif, éducatif et de soutien. Ils ne constituent pas un traitement médical. Susana Nunes (EI) ne saurait être

tenue responsable de dommages résultant d'une utilisation non conforme aux recommandations, ou de la dissimulation par le client d'un état de santé incompatible avec les pratiques proposées.

Article 12 : Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus proposés (audios, textes, méthodes, supports) est la propriété exclusive de Susana Nunes (EI) et est protégé par le droit d'auteur.

L'achat confère un droit d'usage strictement personnel et privé. Toute diffusion, partage, revente ou reproduction à des tiers est strictement interdite et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires.

Les règles d'utilisation détaillées figurent dans les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) disponibles sur les sites.

Article 13 : Protection des données personnelles

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données personnelles, en contactant [contact@\[susananunes.com\]](mailto:contact@[susananunes.com]).

La collecte et le traitement de vos données personnelles sont régis par notre politique de confidentialité disponible sur nos sites. En acceptant les présentes CGV, vous ne consentez pas automatiquement à recevoir des communications commerciales. Ce consentement fait l'objet d'une case à cocher distincte et indépendante lors de votre inscription ou commande. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment via le lien présent dans chaque e-mail.

Article 14 : Force majeure et interruptions techniques

La responsabilité de Susana Nunes (EI) ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de problèmes techniques indépendants de sa volonté (panne serveur, coupure internet, interruption de plateforme tierce) empêchant temporairement l'accès aux services. Dans ce cas, un accès alternatif ou un report sera proposé dans les meilleurs délais.

Sont considérés comme cas de force majeure les événements irrésistibles, imprévisibles et extérieurs à la volonté des parties, conformément à l'article 1218 du Code civil.

Article 15 : Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, le client s'engage à contacter Susana Nunes (EI) à l'adresse [contact@\[susananunes.com\]](mailto:contact@[susananunes.com]) afin de tenter une résolution amiable avant toute action

judiciaire.

Médiation de la consommation :

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement au service de médiation suivant en cas de litige non résolu :

- SAS Médiation - en cours d'adhésion

À défaut d'accord amiable, les tribunaux compétents seront ceux du lieu de domicile du défendeur ou du lieu d'exécution de la prestation, conformément aux règles légales applicables aux litiges de consommation.

Article 16 : Divisibilité

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 17 : Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 18 : Langue du contrat

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 19 : Informations sur la société

Susana Nunes – Entreprise Individuelle (EI)

SIRET : 790 800 312 00023

Adresse : 7A route de Madoux, 44530 Sévérac

Email : contact[[@](mailto:contact@susananunes.com)]susananunes.com

Annexe : Garanties légales

Conformément à la réglementation, les articles suivants du Code de la consommation et du Code civil sont reproduits intégralement :

Article L.217-4 du Code de la consommation :

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L.217-5 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat : 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L.217-12 du Code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L.217-15 du Code de la consommation :

La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard du consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien.

Article 1641 du Code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er du Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.