

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

JML EI

Dernière mise à jour : 04/09/2026

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles la société JML EI, immatriculée au RCS de Perpignan sous le numéro 51856103000033, dont le siège social est situé 9 Rue Pau Casals, 66690 Palau-del Vidre, (ci-après « la Société », « nous »), propose à ses clients (ci-après « le Client », « vous ») des prestations de consultation à distance (voyance, astrologie, médiumnité, tarologie et disciplines assimilées) accessibles depuis le site lythea.fr (ci-après « le Site »), par téléphone, avec facturation à la minute ou au forfait, ainsi que la possibilité de réserver un rendez-vous téléphonique.

Toute commande ou prise de rendez-vous sur le Site implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document, sauf dérogation formelle et écrite de la Société.

Les présentes CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Article 2 — Nature des prestations, avertissement et exclusions de compétence

2.1 Nature divinatoire et finalité de divertissement

Les prestations proposées sur le Site (voyance, astrologie, tarologie, médiumnité ou toute discipline apparentée) relèvent d'un art divinatoire dont les résultats ne peuvent faire l'objet d'aucune vérification ni garantie scientifique.

Ces prestations sont fournies à titre de divertissement et d'aide à la décision personnelle. Elles constituent un éclairage, une source de réflexion, et non une prédiction certaine ou un engagement de résultat. Le Client reste seul et unique responsable des décisions, choix ou actes qu'il prend, directement ou indirectement, à la suite d'une consultation.

Le Client reconnaît consulter les intervenants du Site de sa propre initiative, de manière libre et éclairée, et déclare avoir pleinement conscience de la nature divinatoire et non scientifique des prestations. La Société et les intervenants ne garantissent aucun résultat particulier et ne pourront voir leur responsabilité engagée du fait des décisions prises par le Client.

2.2 Exclusions de compétence

Les intervenants du Site n'exercent aucune profession réglementée et ne sont, sauf mention contraire expressément portée à la connaissance du Client, ni médecins, ni professionnels de santé, ni avocats, ni conseillers financiers agréés. En conséquence, sont expressément exclues du champ des prestations proposées sur le Site :

- tout diagnostic, avis, conseil ou traitement à caractère médical ou psychologique ;
- tout conseil juridique, contractuel ou procédural relevant de la compétence d'un professionnel du droit ;
- tout conseil financier, patrimonial, fiscal ou d'investissement, ainsi que tout pronostic ou conseil relatif à des jeux d'argent et de hasard (loteries, paris, jeux de casino, etc.) ;
- toute intervention à caractère occulte, ésotérique invasif ou assimilé, telle que désenvoûtement, rituel de retour d'affection, ou toute prestation présentée comme pouvant agir sur la volonté, la santé ou la situation d'un tiers sans son consentement.

Le Client ne saurait fonder une décision médicale, juridique, financière ou relative à des jeux d'argent et de hasard sur les informations obtenues lors d'une consultation. Pour toute question relevant de ces domaines, le Client est invité à consulter un professionnel qualifié et habilité.

En cas de détresse psychologique, de pensées suicidaires ou de situation d'urgence médicale, le Client est invité à contacter immédiatement les services d'urgence (15, 18 ou 112 en France) ou un professionnel de santé, et non le Site.

2.3 Service réservé aux personnes majeures

Les prestations proposées sur le Site sont exclusivement réservées aux personnes physiques âgées de 18 ans révolus. En passant commande, en appelant un numéro dédié ou en réservant un rendez-vous, le Client déclare et garantit être majeur.

La Société se réserve le droit de demander tout justificatif d'âge et de refuser ou annuler toute commande émanant d'une personne mineure ou dont la majorité n'est pas établie.

Article 3 — L'intervenant

Les consultations sont assurées par l'intervenant, sélectionnés par la Société sur la base de critères internes (expérience, retours clients), sans que la Société ne garantisse leurs compétences ou l'exactitude de leurs prédictions.

La Société se réserve le droit de faire évoluer à tout moment la liste des intervenants disponibles, sans que cela n'ouvre droit à indemnisation.

Article 4 — Description du service, modalités d'accès et de commande

Le service consiste en une mise en relation téléphonique entre le Client et un intervenant, selon les modalités suivantes :

- **Format** : consultation exclusivement réalisée par téléphone (voix), à l'exclusion de tout support écrit sauf mention contraire expresse sur le Site pour une offre spécifique ;
- **Durée** : durée libre pour les consultations facturées à la minute, ou durée déterminée choisie par le Client pour les forfaits et rendez-vous (ex : 15, 30, 60 minutes), telle que précisée sur la page de vente de l'offre concernée ;
- **Horaires de disponibilité** : le Site indique, pour chaque intervenant, ses plages horaires de disponibilité (ex : [du lundi au samedi, de 9h à 22h]) ; ces horaires sont fournis à titre indicatif et peuvent évoluer sans préavis ;
- **Langue** : les consultations sont assurées en langue [française], sauf mention contraire pour un intervenant donné.

4.1 Consultation facturée à la minute

Le Client peut être mis en relation téléphonique avec l'intervenant via un numéro dédié affiché sur le Site (numéro standard ou numéro surtaxé selon l'offre). La mise en relation et le décompte du temps de communication sont assurés par l'intermédiaire de la solution technique Twilio (ou tout prestataire de téléphonie équivalent auquel la Société aurait recours). Le prix par minute, incluant le cas échéant le prix de la communication, est affiché de manière claire et lisible sur le Site avant tout appel, conformément à la réglementation applicable aux numéros à valeur ajoutée.

Toute minute entamée est due dans son intégralité et facturée comme une minute pleine, y compris la dernière minute de l'appel si celle-ci n'est pas terminée. La durée de l'appel est décomptée à partir de la mise en relation effective avec l'intervenant.

4.2 Forfaits

Le Client peut souscrire un forfait correspondant à une durée déterminée de consultation (ex : 15, 30, 60 minutes) ou à un nombre déterminé de consultations, moyennant un prix forfaitaire affiché sur le Site au moment de la commande. Le forfait est utilisable dans les conditions (durée de validité, nombre d'utilisations, intervenants éligibles) précisées sur la page de vente correspondante.

Si le Client raccroche ou met fin à l'appel avant d'avoir consommé l'intégralité de la durée de son forfait (par exemple un forfait de 30 minutes interrompu après 20 minutes), le solde de minutes non utilisé reste crédité sur

son compte client et pourra être utilisé lors d'un ou plusieurs appels ultérieurs, dans la limite de la durée de validité du forfait affichée sur le Site et dans la limite de 1h après la fin de la 1^{er} consultation. Ce solde ne donne lieu à aucun remboursement, y compris partiel ; seule son utilisation dans le délai de validité est possible.

Toute fraction de forfait non consommée à l'expiration de sa durée de validité est définitivement perdue, sauf disposition légale contraire ou mention expresse plus favorable sur le Site.

4.3 Prise de rendez-vous téléphonique

Le Client peut réserver, via le Site, un créneau de rendez-vous téléphonique avec l'intervenant, sous réserve des disponibilités affichées. La confirmation du rendez-vous est adressée au Client sur son espace/compte client et vaut engagement contractuel ferme.

Sauf disposition légale impérative contraire, le rendez-vous ainsi réservé et confirmé ne peut faire l'objet d'aucune annulation ni d'aucun report, que ce soit à l'initiative du Client ou pour convenance personnelle. Le prix du rendez-vous reste intégralement dû dès sa confirmation, y compris en cas de non-présentation du Client à l'heure convenu.

Il appartient donc au Client de vérifier sa disponibilité avant toute réservation. Cette règle ne fait pas obstacle au droit de rétractation applicable, le cas échéant, conformément à l'article 8 des présentes CGV, ni aux dispositions d'ordre public protectrices des consommateurs.

En cas d'indisponibilité de l'intervenant imputable à la Société, cette dernière propose au Client, à son choix, un report du rendez-vous ou son remboursement intégral.

Article 5 — Transparence tarifaire

Les prix des prestations sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), de manière claire, lisible et visible sur le Site, avant toute commande, tout appel ou toute prise de rendez-vous. Sont notamment précisés, pour chaque offre : le prix par minute ou le prix forfaitaire, le mode de paiement disponible, et le cas échéant la durée minimale facturée.

La Société se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant précisé que les prestations sont facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande ou de l'appel.

Numéros audiotel / surtaxés : pour les appels facturés à la minute via un numéro à valeur ajoutée (numéro surtaxé), le tarif exact à la minute (part service + part communication opérateur, ou tarif tout compris) est affiché de façon visible sur chaque page du Site proposant ce mode de contact, ainsi que rappelé par un message vocal avant la mise en relation, conformément à la réglementation applicable aux communications électroniques. Ce tarif peut varier selon l'opérateur téléphonique du Client (fixe/mobile) ; le Client est invité à se renseigner auprès de son opérateur en cas de doute.

Article 6 — Paiement

Le paiement s'effectue, selon l'offre choisie : (i) directement par carte bancaire ou tout autre moyen de paiement proposé sur le Site au moment de la commande d'un forfait ou de la prise d'un rendez-vous, ou (ii) via la facturation télécom de l'opérateur pour les appels vers un numéro surtaxé.

Les paiements en ligne sont sécurisés par un prestataire de paiement tiers Stripe. La Société ne stocke aucune donnée bancaire.

Toute prestation commandée et confirmée est due dans son intégralité, sauf application des dispositions relatives à la rétractation ou à un dysfonctionnement imputable à la Société (article 8 et 9).

Article 7 — Exécution de la prestation

La Société s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la mise en relation du Client avec l'intervenant dans les meilleurs délais, sans garantie de disponibilité immédiate en dehors des créneaux de rendez-vous confirmés.

En cas d'impossibilité technique (indisponibilité du réseau téléphonique, panne, etc.) empêchant la bonne exécution d'une prestation déjà facturée, le Client peut solliciter un remboursement ou un avoir auprès du service client dans les conditions de l'article 9.

Article 8 — Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client consommateur dispose en principe d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation sur une commande de forfait passée à distance.

Toutefois, conformément à l'article L. 221-28, 1° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestation de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation, dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

En conséquence, en passant commande d'une consultation immédiate (paiement à la minute) ou en participant à un rendez-vous programmé après avoir expressément accepté le commencement immédiat de la prestation et renoncé à son droit de rétractation (case à cocher ou mention équivalente lors de la commande), le Client reconnaît ne plus pouvoir exercer ce droit une fois la consultation réalisée, en tout ou partie.

Pour un forfait non entamé, la rétractation peut être exercée dans les 14 jours suivant la commande, par simple demande écrite au service client, entraînant un remboursement intégral dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la demande.

Article 9 — Réclamations, remboursement et non-remboursement

Principe : toute consultation effectivement réalisée (appel abouti et mené à son terme, ou rendez-vous honoré) est due dans son intégralité et ne donne lieu à aucun remboursement, sauf dysfonctionnement avéré imputable à la Société ou à l'intervenant.

Toute réclamation relative à l'exécution d'une prestation doit être adressée au service client, dans un délai de 3 jours suivant la consultation, par email à contact@lythea.fr ou via le formulaire de contact du Site, en précisant la date, l'heure et la nature du problème rencontré.

La Société étudie chaque réclamation de bonne foi et peut, à sa discrétion et selon la nature du problème, proposer un avoir, un remboursement partiel ou total, ou une nouvelle consultation offerte.

Article 10 — Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation, le Client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige, après démarche écrite préalable auprès du service client restée infructueuse.

Le Client peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL), accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Article 11 — Responsabilité

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour tout dommage, direct ou indirect, résultant d'une décision prise par le Client à la suite d'une consultation, ni pour l'exactitude, la fiabilité ou les conséquences des propos tenus par un intervenant.

La responsabilité de la Société ne saurait davantage être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution due au fait du Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou à un cas de force majeure.

En tout état de cause, la responsabilité de la Société est limitée au montant effectivement payé par le Client pour la prestation concernée.

Article 12 — Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées lors de la commande, de la prise de rendez-vous ou de l'appel sont traitées conformément à la politique de confidentialité du Site et au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Pour plus d'informations, le Client est invité à consulter la Politique de confidentialité accessible sur le Site.

Article 13 — Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus du Site (textes, graphismes, logos, sons) sont la propriété exclusive de la Société ou de ses partenaires et sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle, sans autorisation préalable, est interdite.

Article 14 — Force majeure

La Société ne pourra être tenue responsable de tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux français.

Article 15 — Modification des CGV

La Société se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de la prise de rendez-vous.

Article 16 — Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige et à défaut de résolution amiable, y compris par voie de médiation, les tribunaux français seront seuls compétents, sous réserve des règles impératives de compétence applicables aux consommateurs.

Article 17 — Contact

Pour toute question relative aux présentes CGV : contact@lythea.fr