CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

VOYANCE AUTHENTIC | Version du 1er novembre 2026

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent les prestations payantes proposées aux consommateurs majeurs (« Clients ») sur www.voyance-authentic.com (« Site »), exploité par Zayin S.à r.l. : consultations téléphoniques sur crédit de minutes prépayées, consultations par numéros surtaxés et consultations par e-mail à prix fixe. Les CGV sont présentées avant la commande et acceptées expressément lorsque l'achat est réalisé sur le Site. Les conditions particulières d'un appel surtaxé sont également communiquées par les moyens propres au service téléphonique. Les CGV applicables sont celles en vigueur lors de la commande ou de l'utilisation du service concerné.

Article 2 — Identité du vendeur

Zayin S.à r.l. — 185, rue Pierre Krier, L-1880 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg. RCS Luxembourg : B236653. N° TVA : LU31505685. Autorisation d'établissement : 10107905/0. Contact : admin@voyance-authentic.com. Hébergeur : Infomaniak Network SA, Rue Eugène-Marziano 25, 1227 Les Acacias, Genève, Suisse ; tél. +41 22 820 35 44.

Article 3 — Nature des prestations

Le Site met en relation des Clients avec des experts référencés pour des consultations de voyance à distance. Trois modalités sont proposées : (a) par téléphone au moyen d'un crédit de minutes prépayées ; (b) par appel vers un numéro surtaxé, facturé selon le tarif annoncé pour ce numéro ; (c) par e-mail, sous forme d'une consultation payée à l'avance, avec une limite de caractères précisée avant l'achat. Les prestations sont destinées au divertissement et à l'accompagnement personnel ; elles ne remplacent aucun avis médical, psychologique, juridique ou financier et ne garantissent aucun résultat. Elles sont réservées aux personnes âgées d'au moins 18 ans.

Article 4 — Prix et forfaits

Les prix et caractéristiques des forfaits de minutes et des consultations par e-mail (dont la limite de caractères) sont affichés avant l'achat, en euros toutes taxes comprises, avec indication des frais éventuels. Les prix peuvent évoluer sans affecter les commandes déjà validées. Pour les numéros surtaxés, le tarif applicable à l'appel (notamment le prix par minute ou par appel et les frais éventuels de l'opérateur) doit être clairement communiqué avant que le Client ne soit facturé, conformément aux règles du pays et du numéro utilisé. Les appels surtaxés peuvent coûter davantage que les consultations financées par un forfait prépayé. Le prix et les modalités de facturation de chaque service prévalent tels qu'annoncés avant son utilisation.

Article 5 — Commande

Pour un forfait téléphonique ou une consultation par e-mail, le Client sélectionne l'offre, vérifie son prix et ses caractéristiques, puis valide une commande indiquant sans ambiguïté l'obligation de

paiement. La commande est confirmée après acceptation du paiement et fait l'objet d'une confirmation sur support durable, notamment par e-mail. Pour une consultation par e-mail, le Client doit d'abord acheter la prestation ; après confirmation du paiement, il peut rédiger sa question dans la limite de caractères annoncée et l'envoyer à l'expert choisi. L'accès aux numéros surtaxés relève du parcours téléphonique correspondant ; le Client est informé de la tarification applicable avant la facturation.

Article 6 — Paiement

Les forfaits de minutes et consultations par e-mail achetés sur le Site sont réglés à l'avance par carte bancaire. Les paiements en ligne sont traités par Dialotel, selon les modalités de sécurité présentées lors de l'opération. Les appels vers les numéros surtaxés sont facturés selon le dispositif de paiement associé au numéro, notamment par l'opérateur téléphonique lorsque cela s'applique ; ils ne sont pas déduits du crédit de minutes prépayées. Les prestations achetées sur le Site sont mises à disposition après confirmation du paiement.

Article 7 — Utilisation et conservation des minutes

Consultations téléphoniques prépayées : les minutes achetées sont créditées sur le compte du Client et décomptées selon la durée de communication et les règles de comptabilisation annoncées avant l'appel. En cas d'interruption, le solde non consommé reste disponible pour une consultation ultérieure, sans date d'expiration. Consultations par numéros surtaxés : le Client compose le numéro proposé et supporte le tarif annoncé pour ce service, indépendamment des forfaits prépayés. Consultations par e-mail : après paiement, le Client adresse sa question à l'expert dans la limite de caractères affichée. L'expert doit répondre dans un délai maximal de 48 heures calendaires à compter de l'envoi de la question, week-ends et jours fériés compris. À défaut de réponse dans ce délai, le Client peut demander le remboursement intégral de la consultation par e-mail non exécutée à admin@voyance-authentic.com. En cas d'incident technique ou d'impossibilité de fournir une prestation, les droits légaux du Client demeurent applicables.

Article 8 — Droit de rétractation

Pour les contrats à distance conclus avec Zayin S.à r.l., le Client consommateur bénéficie en principe d'un délai de quatorze (14) jours calendrier à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter sans motif, en adressant une déclaration non ambiguë à admin@voyance-authentic.com ou au siège social. Le formulaire en annexe peut être utilisé, sans être obligatoire. Le remboursement des sommes dues intervient dans les délais légaux, en principe au plus tard quatorze jours après notification de la rétractation. Si le Client demande expressément le commencement d'une prestation de services avant l'expiration de ce délai, et si les informations et consentements légalement requis ont été recueillis, il peut devoir payer la partie effectivement exécutée jusqu'à la rétractation, selon un calcul proportionné. Pour un crédit de minutes partiellement utilisé, la valeur des minutes effectivement consommées est prise en compte conformément à ces règles ; les minutes non consommées ne sont pas automatiquement perdues. Pour une consultation par e-mail, la situation dépend notamment du commencement et de l'exécution complète du service. La perte du droit de rétractation après exécution intégrale ne peut être opposée que lorsque toutes les conditions légales sont remplies. Pour les appels surtaxés, les

modalités et droits applicables dépendent de la nature du service et du parcours contractuel ; les droits impératifs du consommateur restent réservés. Le simple fait de pouvoir consulter immédiatement après paiement ne vaut pas renonciation générale au droit de rétractation.

Le Client peut utiliser son crédit immédiatement après paiement. Lorsque le Client demande expressément que les prestations commencent avant la fin du délai de rétractation, et que les conditions légales d'information et de consentement sont respectées, le montant correspondant aux minutes effectivement consommées jusqu'à la notification de la rétractation peut rester dû, calculé proportionnellement au prix du forfait. Le solde non consommé est alors remboursé. Si le forfait a été intégralement exécuté, le droit de rétractation peut être perdu uniquement si les conditions légales relatives à l'exécution complète et à la reconnaissance préalable de cette conséquence ont été respectées. La simple mise à disposition du crédit ou l'utilisation partielle ne vaut pas renonciation générale au droit de rétractation. Les droits légaux du Client restent intégralement préservés.

Article 9 — Réclamations et service client

Pour toute question ou réclamation relative à une commande, un crédit de minutes, un appel surtaxé ou une consultation par e-mail, le Client peut écrire à admin@voyance-authentic.com ou au siège social de Zayin S.à r.l. Il est invité à préciser la date, l'offre concernée et les éléments permettant d'identifier la transaction. Les réclamations sont examinées dans un délai raisonnable, sans préjudice des droits légaux du Client.

Article 10 — Règlement amiable des litiges

En cas de litige, le Client est invité à présenter d'abord une réclamation écrite à Zayin S.à r.l. En l'absence de solution amiable, le Client peut notamment s'adresser au Médiateur de la consommation au Luxembourg (www.mediateurconsommation.lu), sous réserve des conditions de recevabilité et de compétence de ce service. Le recours à une procédure amiable ne prive pas le Client de ses droits de saisir une juridiction compétente.

Article 11 — Responsabilité

Zayin S.à r.l. reste responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles et légales dans les conditions prévues par le droit applicable. Les consultations ne garantissent ni la réalisation d'un événement ni un résultat déterminé. Le Client conserve sa liberté de décision, sans préjudice de ses droits en cas de manquement imputable au vendeur. Une interruption technique, une erreur de décompte ou une prestation non fournie peut donner lieu aux mesures correctives ou remboursements prévus par la loi et les présentes CGV. Aucune clause n'exclut les responsabilités qui ne peuvent légalement être limitées.

Article 12 — Données personnelles

Les traitements de données personnelles sont décrits dans la Politique de confidentialité du Site, conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et aux dispositions luxembourgeoises applicables. Pour exercer ses droits ou poser une question relative aux données personnelles, le Client peut écrire à admin@voyance-authentic.com.

Article 13 — Propriété intellectuelle

Les textes, visuels, marques, logos et autres contenus protégés du Site appartiennent à leurs titulaires respectifs. Toute reproduction ou exploitation non autorisée est interdite, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

Article 14 — Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit luxembourgeois. Ce choix ne prive pas le consommateur résidant dans un autre pays des dispositions impératives de protection auxquelles il a droit en vertu des règles applicables. Les juridictions compétentes sont déterminées conformément aux règles légales, notamment européennes, applicables.

Article 15 — Entrée en vigueur

Les présentes CGV portent la date du 1er novembre 2026. Elles s'appliquent aux commandes conclues à compter de leur mise à disposition effective sur le Site et de leur acceptation par le Client. Toute mise à jour ultérieure s'applique aux commandes futures, sauf disposition légale contraire.

Annexe — Modèle de formulaire de rétractation

À l'attention de Zayin S.à r.l., 185, rue Pierre Krier, L-1880 Luxembourg — admin@voyance-authentic.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante : _____

Commandé le : _____ Numéro de commande : _____

Nom du consommateur : _____

Adresse du consommateur : _____

Date : _____ Signature (uniquement en cas d'envoi papier) : _____