Conditions générales de vente

Version 2.0 du 26 octobre 2026 · cosmoria.fr

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'appliquent à toute commande d'une prestation passée par un client consommateur auprès d'un professionnel indépendant sur la plateforme Cosmoria, éditée par CAISHEN, SASU (SIREN 990 583 346), 9 rue Pau Casals, 66690 Palau-del-Vidre, France — contact@cosmoria.fr.

Elles complètent les conditions générales d'utilisation et la politique d'annulation et de remboursement. Les conditions particulières d'une offre, affichées avant la commande, s'ajoutent aux présentes CGV sans pouvoir réduire les droits légaux du consommateur.

ARTICLE 01

Les parties au contrat

Le contrat de prestation est conclu entre le client et le professionnel choisi (le « vendeur »), qui exerce à titre professionnel. Son identité légale figure sur sa fiche, dans le récapitulatif de commande et sur la facture.

Cosmoria agit comme intermédiaire : elle met à disposition la plateforme, le paiement sécurisé, la messagerie, les outils de consultation et le service client. Cosmoria n'est pas le vendeur de la prestation.

ARTICLE 02

Offres, formules et prix

Chaque offre comporte une ou plusieurs formules. Avant de commander, le client voit le type de consultation, la durée ou le livrable, le délai, le prix et les conditions particulières de la formule.

- Téléphone et visio : au forfait (durée maximale) ou à la minute.
- Chat en direct : toujours au forfait, pour une durée maximale annoncée. Il n'est jamais facturé à la minute.
- Échange écrit sur plusieurs jours : au forfait, avec un délai de livraison et, le cas échéant, un nombre de révisions inclus.
- Contenu numérique : au forfait, fichier hébergé sur Cosmoria ou lien de téléchargement fourni par le professionnel, avec une durée d'accès et, le cas échéant, un nombre de téléchargements.

Les prix sont fixés librement par le professionnel et affichés toutes taxes comprises. Pour une formule à la minute, le prix par minute et la durée maximale de la consultation sont indiqués avant la commande. Aucune prédiction ni aucun résultat n'est garanti.

ARTICLE 03

Commande

Le client choisit l'offre et la formule, puis, le cas échéant, le créneau. Le récapitulatif affiche les caractéristiques de la prestation, l'identité du professionnel et le prix total. La commande est passée en cliquant sur le bouton de paiement, après acceptation des présentes CGV et, lorsque c'est le cas, de la demande d'exécution immédiate (article 7).

Le client doit avoir renseigné ses coordonnées de facturation et, pour une consultation par téléphone, son numéro de téléphone. Une confirmation de commande est disponible dans l'espace du client.

ARTICLE 04

Paiement

Le paiement est traité par Stripe, prestataire de paiement agréé. Il est effectué directement sur le compte Stripe du professionnel ; Cosmoria perçoit une commission sur cette somme. Cosmoria n'a jamais accès au numéro complet de la carte.

- Échange écrit et contenu numérique : le montant est débité à la commande.
- Consultation immédiate ou sur rendez-vous (téléphone, visio, chat) : une empreinte bancaire est d'abord posée, sans débit. Le montant n'est débité que lorsque la consultation a réellement lieu. Si elle n'a pas lieu, l'empreinte est libérée et rien n'est débité.
- Consultation à la minute : l'empreinte correspond à la durée maximale ; seules les minutes réellement consommées sont débitées.

ARTICLE 05

Consultations sur rendez-vous

- Un rendez-vous se réserve au plus 4 jours à l'avance et au moins 2 heures avant son début, selon les disponibilités du professionnel.
- Le client peut annuler gratuitement jusqu'à 2 heures avant le rendez-vous.
- Le professionnel peut annuler jusqu'au lancement de la consultation ; le client n'est alors jamais débité.
- Le professionnel lance la consultation entre 10 minutes avant et 15 minutes après l'heure prévue. Passé ce délai sans lancement, le rendez-vous est annulé automatiquement et l'empreinte est libérée.
- Un rappel est envoyé par e-mail la veille du rendez-vous.

ARTICLE 06

Déroulement des prestations

- Téléphone : la plateforme appelle le professionnel puis le client. Le numéro du client n'est jamais communiqué au professionnel. Les appels ne sont pas enregistrés.
- Visio : la séance a lieu dans le navigateur, avec un chat écrit. Elle n'est pas enregistrée.
- Chat en direct : client et professionnel échangent en même temps, pour la durée maximale achetée. Le professionnel reste présent et répond de bonne foi. Si le client reste inactif pendant deux minutes consécutives alors que son intervention est attendue, le professionnel peut clôturer le chat, sauf incident technique ou manquement de sa part. Le chat n'est pas remboursé au prorata des minutes non utilisées, sans préjudice des droits légaux du client.
- Échange écrit sur plusieurs jours : le professionnel livre sa réponse dans le délai annoncé. Le client peut demander une révision si la formule en inclut. Il valide ensuite la livraison ; à défaut de réponse dans les 3 jours suivant la livraison, la prestation est considérée comme validée.
- Contenu numérique : voir l'article 9.

En cas de coupure technique, la durée réellement fournie et l'origine de l'incident sont examinées : reprise de la consultation, nouvelle date, réduction du prix ou remboursement selon la situation (politique de remboursement).

ARTICLE 07

Droit de rétractation

Le client consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans motif (articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation).

Lorsque le client souhaite que la prestation commence avant la fin de ce délai, il le demande expressément au moment de la commande en cochant l'une des mentions suivantes, enregistrée avec la commande (texte, date et version) :

> *Consultation à la minute — « Je demande expressément que ma consultation à la minute commence immédiatement, avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours. Je reconnais que je perdrai mon droit de rétractation dès lors que le professionnel aura intégralement exécuté ses obligations contractuelles, conformément à l'article L.221-28, 1° du Code de la consommation. »*

> *Prestation au forfait — « Je demande expressément que ma prestation au forfait commence immédiatement, avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours. Je reconnais et accepte que je perdrai mon droit de rétractation dès lors que la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel, conformément à l'article L.221-28, 1° du Code de la consommation. »*

> *Contenu numérique — « Je demande expressément l'accès immédiat au contenu numérique acheté, avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours, et reconnais que je perdrai mon droit de rétractation dès le commencement de sa fourniture, conformément à l'article L.221-28, 13° du Code de la consommation. »*

- Prestation pleinement exécutée avant la fin du délai : le droit de rétractation ne peut plus être exercé (article L.221-28, 1°).
- Rétractation pendant une prestation commencée à la demande du client : le client paie un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à la rétractation (article L.221-25).
- Contenu numérique : le droit de rétractation prend fin dès le début de la fourniture du contenu (article L.221-28, 13°).

Pour se rétracter, le client adresse une déclaration claire, ou le formulaire figurant en annexe, à contact@cosmoria.fr ou via la page Contact, en indiquant le numéro de commande. Cosmoria la transmet au professionnel et en accuse réception. Le remboursement des sommes dues intervient dans les 14 jours suivant la rétractation, sur le moyen de paiement utilisé.

ARTICLE 08

Annulation, incidents et remboursements

Les cas d'absence, de retard, de non-livraison, de coupure technique et les modalités de remboursement sont détaillés dans la politique d'annulation et de remboursement.

Les remboursements sont effectués par Stripe sur le moyen de paiement utilisé pour la commande. La commission de Cosmoria et les frais entre le professionnel et la plateforme ne réduisent jamais un remboursement dû au client.

ARTICLE 09

Contenus numériques

- Après l'achat, le contenu est accessible depuis la commande. Chaque téléchargement passe par un lien sécurisé valable 15 minutes.
- La durée d'accès (1, 7 ou 30 jours, ou sans limite de durée) et, le cas échéant, le nombre de téléchargements autorisés sont indiqués avant l'achat.
- « Sans limite de durée » signifie : tant que le contenu est en vente, puis 12 mois après son retrait (offre supprimée, fichier remplacé ou compte du professionnel supprimé). Il est conseillé de conserver une copie du fichier.
- Le contenu bénéficie de la garantie légale de conformité des contenus numériques (articles L.224-25-12 et suivants du Code de la consommation).

ARTICLE 10

Facturation

La facture de la prestation est émise par Cosmoria au nom et pour le compte du professionnel, dans le cadre d'un mandat de facturation. Ce mandat ne porte que sur l'émission matérielle de la facture : le professionnel reste seul responsable de sa prestation et de ses obligations fiscales.

Les factures et avoirs sont disponibles dans l'espace du client, au format PDF, et conservés 10 ans après la fin de l'année d'émission, y compris après la suppression du compte.

ARTICLE 11

Réclamations

Une réclamation peut être faite depuis la page de la commande (bouton « Signaler un problème ») ou via la page Contact. Elle indique la commande et la difficulté rencontrée. Cosmoria examine la réclamation avec les informations de la commande (horaires, statuts techniques, échanges) et peut échanger avec le client et le professionnel.

Tant qu'une réclamation est ouverte, les données de la commande sont conservées, même au-delà de leur durée normale.

ARTICLE 12

Responsabilités

Le professionnel répond de l'exécution de la prestation qu'il vend. Cosmoria répond du fonctionnement de la plateforme et de ses propres services. Ces stipulations ne limitent pas les droits que le consommateur tient de la loi, notamment en cas d'inexécution ou de pratique commerciale trompeuse.

ARTICLE 13

Médiation et droit applicable

En cas de litige, le client et le professionnel s'efforcent d'abord de trouver une solution amiable. Le client peut adresser une réclamation écrite depuis la page de la commande (bouton « Signaler un problème »), via la page Contact ou à contact@cosmoria.fr.

À défaut d'accord amiable, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation, Avenir Conso (anciennement AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite :

- en ligne, avec le formulaire prévu à cet effet sur le site www.avenir-conso.com ;
- par courrier : Avenir Conso, 197 boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.

Les présentes CGV sont soumises au droit français, sous réserve des dispositions impératives protégeant le consommateur dans son pays de résidence. À défaut d'accord, le litige relève des juridictions compétentes.

Annexe — Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de Cosmoria, pour transmission au professionnel concerné — CAISHEN, 9 rue Pau Casals, 66690 Palau-del-Vidre — contact@cosmoria.fr :

- Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ou la fourniture de contenu numérique ci-dessous :
- Numéro de commande :
- Commandé le :
- Nom du consommateur :
- Adresse du consommateur :
- Signature du consommateur (uniquement en cas de notification sur papier) :
- Date :