

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - Applicables au 6 janvier 2020

1. Objet des CGV et acceptation

Les présentes CGV régissent les ventes à distance des produits PHYTALLIANCE. Elles sont communiquées au client lors de l'envoi, par courrier électronique ou par SMS, de la confirmation de l'offre et/ou lors de l'envoi au client de son bon de commande. Le vendeur se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment. Les CGV applicables seront celles en vigueur au jour de la conclusion de la commande. Toute dérogation aux présentes CGV n'aura de valeur que si elle est au préalable expressément acceptée par le vendeur. L'annulation ou l'inapplicabilité d'une des clauses des présentes CGV n'entraîne pas l'annulation des autres clauses lesquelles restent pleinement valides et applicables. Le fait que le vendeur ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes CGV, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces conditions.

2. Offre

Les offres et prix proposés par téléphone peuvent être exclusifs et différents des offres et prix proposées dans les mailings promotionnels, asilages, ou sur le site internet de la marque PHYTALLIANCE. Ils sont réservés aux consommateurs résidant en France métropolitaine (Corse incluse), et en France d'Outre-mer (DOM-TOM), et pour des livraisons dans ces mêmes zones géographiques.

3. Produits

Les produits PHYTALLIANCE font chacun l'objet d'un descriptif mentionnant leurs caractéristiques essentielles. Les dates de péremption de certains produits et les numéros de lots sont indiqués sur les articles qui le nécessitent. Chaque lot est identifié en laboratoire, vous pouvez donc nous questionner si besoin, en contactant notre Service Clients. Les produits sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché.

4. Commande

Le consommateur est démarché par voie d'appel téléphonique. S'il est intéressé par l'offre PHYTALLIANCE, le vendeur lui adresse par courriel et/ou SMS son offre puis par voie postale le bon de commande qu'il doit renvoyer à PHYTALLIANCE complété et signé. Ces différents envois contiennent les présentes CGV. Le client n'est engagé qu'après avoir signé l'offre ou après avoir donné son consentement par voie électronique. Dans ce cas de figure, le vendeur propose au client de se connecter sur une page internet dédiée où il pourra donner son consentement par voie électronique. La date d'engagement du client est celle qu'il appose sur le bon de commande ou, en cas d'engagement donné par voie électronique, la date à laquelle il donne son consentement. Dès la transaction enregistrée, le client reçoit un courriel accusant réception de sa commande et de son paiement. Toute modification de commande par le client est soumise à l'acceptation du vendeur. Le vendeur peut également proposer au client le Paiement Confiance. Ce Paiement Confiance consiste à adresser au client intéressé par l'offre les produits qu'il envisage de commander, à charge pour lui ensuite de passer commande ou non. Le colis n'est envoyé au client que si ce dernier a préalablement donné par téléphone son accord au vendeur pour le recevoir. Pour recueillir l'accord du client, le vendeur lui indique lors de leur conversation téléphonique : "Nous vous proposons dans le cadre de notre paiement confiance de vous envoyer les produits que vous envisagez de commander. Si vous acceptez cet envoi, nous vous remercions de répéter la phrase suivante : «

J'accepte de recevoir le colis et que ma réponse soit enregistrée ». Le vendeur pourra se prévaloir de cet enregistrement pour prouver l'accord donné par le client pour recevoir le colis. Dans le cadre du Paiement Confiance, le consommateur peut ainsi lors de la livraison :

- soit refuser de réceptionner le colis, tous les frais restant à la charge du vendeur,
- soit de ne pas vouloir donner suite à l'offre du vendeur et donc ne pas passer commande. Dans ce cas, il renverra au vendeur le ou les produits reçus au moyen d'une étiquette prépayée que le consommateur pourra demander au service client PHYTALLIANCE au numéro 05 57 96 42 53. Les frais de retour de ce ou ces produits sont à notre charge.
- soit vouloir passer commande. Dans ce cas, il vérifiera que les produits livrés correspondent à ceux qu'il souhaite commander. Dans l'affirmative, il renverra au vendeur le bon de commande daté et signé accompagné de son règlement par chèque ou de ses données de carte bancaire et conservera les produits reçus. Le client n'est engagé qu'après avoir signé et renvoyé le bon de commande.

Dans le cadre de sa commande de produits PHYTALLIANCE, le client bénéficie d'un suivi diététique gratuit pendant 2 ans : le vendeur le contactera régulièrement pour faire le point sur les produits achetés et répondre à ses questions ; le client recevra également régulièrement des informations sur le bien-être, la santé et la minceur.

5. Prix – paiement

Le prix de vente des produits PHYTALLIANCE et les frais de livraison sont indiqués au client lors du démarchage téléphonique et sont mentionnés sur le bon commande. Tous nos colis sont expédiés en Colissimo avec une participation forfaitaire de 8,90 euros par colis. Les commandes sont payables soit par carte bancaire soit par chèque. Le paiement du prix s'effectue comptant ou selon les termes d'un échéancier de paiement arrêté entre le vendeur et le client, et mentionné sur le bon de commande. De convention expresse, le vendeur se réserve la propriété des produits commandés jusqu'au jour de leur parfait paiement. Le client assume les risques (notamment de perte, de vol ou de détérioration) concernant les produits livrés à compter du moment où il en prend possession lors de la livraison. 2

6. Rétractation

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision. Ce délai de 14 jours court à compter de la réception du bien par le client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui. Le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai de 14 jours.

Dans le cadre du Paiement Confiance, ce délai de 14 jours court à compter de la date mentionnée par le client sur le bon de commande renvoyé au vendeur.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier au vendeur sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Il peut utiliser le formulaire de rétractation figurant sur les présentes CGV mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Nos coordonnées pour l'envoi de votre rétractation et de vos produits sont les suivantes : SERVICE CLIENTS PHYTALLIANCE, CA Logistique ZA la Morandière 20 rue des Betnoms 33 185 Le Haillan.

La commande est intégralement remboursée, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nos soins). La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation repose sur le client. Nous différerons le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu la commande en retour ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition de la commande, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Vous devrez nous envoyer votre commande sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation. Le retour des produits relève de la seule responsabilité du client.

Le produit doit être complet, dans son emballage d'origine, non ouvert et être propre à une nouvelle commercialisation, incluant les notices et documentations éventuelles ou tout autre document joint lors de la livraison initiale. Dans le cas contraire, le vendeur se réserve le droit de refuser le retour ou d'appliquer une décote sur le remboursement à titre d'indemnité.

Si le retour est refusé par le vendeur, les produits seront alors retournés au client aux frais du client, sans que le client puisse exiger une quelconque compensation ou droit à remboursement, à l'exception de l'exercice ultérieur de ses droits à garantie sur les produits vendus. Dans cette hypothèse, le vendeur doit informer le client du motif de la non acceptation du retour.

7. Résolution du contrat

Le contrat peut être résolu par le client en cas de :

- livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques du produit tel que précisées sur la commande ;
- non-respect du délai de livraison et absence de livraison de notre part dans le délai supplémentaire raisonnable tel que prévu à l'article 9 ci-après ;
- défaut total de livraison.

Dans ces trois cas, le consommateur peut exiger le remboursement des sommes versées à la commande, majoré le cas échéant des intérêts prévus par le Code de la consommation. Le contrat peut être résolu par le vendeur en cas de refus du consommateur de prendre livraison, ou de non-paiement du prix ou des échéances dues ; dans ce cas, les sommes versées à la commande restent acquises au vendeur à titre d'indemnité. En tous les cas, la résolution est constatée à l'issue de l'envoi d'une lettre recommandée à la partie défaillante, demeurée infructueuse dans un délai de 8 jours. Elle opère de plein droit dès lors que les conditions de mises en œuvre de la clause résolutoire sont remplies. En cas de désaccord, il est procédé selon les modalités prévues à l'article 15 ci-après.

8. Archivage et preuve

Les bons de commande, factures, courriers électroniques échangés par les parties peuvent être produits à titre de preuve du contrat. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

9. Livraison

Pour toute livraison en France métropolitaine et Corse, nous nous engageons à vous livrer les biens dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de votre commande ou dans le cadre du Paiement Confiance dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de l'accord que vous donnez par téléphone de recevoir le colis. Pour toute livraison dans les DOM ou les TOM, le délai de livraison est porté à 15 jours ouvrés. 3 En cas de paiement par chèque, le délai de livraison ne commence à courir qu'à compter de la date de l'encaissement effectif du ou des chèque(s) par le vendeur, ce dernier pouvant en apporter la preuve par tous moyens. En cas de non-respect du délai de livraison indiqué lors de votre commande, vous pouvez résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après nous avoir enjoint, selon les mêmes modalités, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, nous ne nous sommes pas exécutés dans ce délai. Le contrat sera résolu à notre réception de votre lettre ou votre écrit nous informant de cette résolution, à moins que nous ne nous soyons exécutés entre-temps. Lorsque le contrat est résolu, nous vous rembourserons de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. La somme que vous avez versée est de plein droit majorée de 10 % si le remboursement intervient au plus tard trente jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à soixante jours et de 50 % ultérieurement. Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client lors de sa commande. Le client se doit de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements qu'il fournit au vendeur. Ce dernier ne saurait être tenu responsable d'éventuelles erreurs de saisie qui entraîneraient des retards ou des erreurs de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge du client. Toute réclamation d'erreur de livraison doit être formulée par le client au vendeur le jour même de la livraison ou le premier jour ouvré suivant la livraison au plus tard. La livraison est effectuée par voie postale (Colissimo). Un bon de livraison remis avec le Colissimo doit être signé par le client qui doit vérifier à réception et devant le livreur que le produit est en bon état. En cas de détérioration ou de perte partielle du produit, le client doit impérativement formuler à la réception des réserves sur le bon de livraison dont un double est adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au vendeur et, au plus tard dans les trois jours suivant cette réception, notifier ces réserves au transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception conformément à l'article L. 133-3 du Code de commerce. Le client adressera dans le même délai copie de sa réclamation au vendeur. En cas de non-respect de ces délais, les défauts ou vices apparents ne pourront plus être pris en compte par le vendeur.

10. Garanties

10.1 Garantie légale de conformité et des vices cachés

Le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur : -bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; -peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation ; -est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'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. Dans cette hypothèse, le consommateur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil. L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le consommateur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

10.2 Service après-vente

Les réclamations faites au titre des garanties doivent être adressées par courriel au service après-vente service.clients@phytalliance.fr, ou par courrier à Service Client PHYTALLIANCE, 168 rue saint François Xavier, 33170 GRADIGNAN, ou encore par téléphone au 05 57 96 42 53, du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h00. Après réception et confirmation de la réclamation par le service après-vente, vous devez nous retourner sous huit jours les produits couverts par les garanties, dans leur état et emballage d'origine, incluant les notices et documentations éventuelles, ou tout autre accessoire ou document joint lors de la livraison initiale. Le retour des produits relève de la seule responsabilité du client.

11. Responsabilité

La responsabilité du vendeur ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due soit au fait du client, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à la force majeure. Nous rappelons à tous nos clients que les produits PHYTALLIANCE sont des produits de forme et de bien-être, et ne peuvent en aucun cas être considérés comme des médicaments dans leur composition, ou dans leur forme et présentation. Le vendeur ne saurait être tenu pour responsable des inconforts éventuels ou effets indésirables éventuels survenus suite à une utilisation non conforme aux conseils portés sur le produit ou sur son emballage ou sur la fiche de posologie. En cas de dommage causé par un défaut de sécurité du produit, le consommateur doit rechercher la responsabilité du fabricant identifiable à partir des informations mentionnées sur l'emballage du produit. En aucun cas le vendeur ne pourra être tenu pour responsable de tout dommage indirect, incident, spécial ou accessoire, et notamment, sans que cela soit limitatif, la perte d'exploitation, perte de profit ou de chance résultant de l'achat des produits PHYTALLIANCE.

12. Propriété intellectuelle

Les éléments reproduits sur le catalogue, et notamment les photographies, visuels, textes, dessins et images, qui sont la propriété exclusive du vendeur, sont protégés par le droit d'auteur, et le droit des marques. Toute reproduction et toute diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable de l'éditeur, exposent les contrevenants à des poursuites judiciaires.

13. Données personnelles

Le vendeur traite vos données personnelles aux fins de gérer vos commandes, en assurer le suivi, le règlement et la livraison, et gérer vos éventuelles réclamations. La base juridique de ces traitements repose sur notre relation contractuelle et/ou sur nos obligations légales ou réglementaires. Nous traitons vos données personnelles aux fins de vous proposer des offres commerciales susceptibles de vous intéresser, dès lors que vous y avez consenti. Vous pouvez à tout moment refuser de recevoir de telles offres. Le vendeur, en qualité de responsable de traitement au sens du RGPD, limite la collecte des données à caractère personnel aux données adéquates, pertinentes et strictement nécessaires aux traitements. La non fourniture de certaines données pourra avoir pour conséquence l'impossibilité de répondre à votre demande et de vous fournir les produits commandés. Les données personnelles des prospectus nous sont transmises par nos partenaires professionnels de la

constitution de fichiers marketing, qui ont collecté vos données dans le respect de la réglementation applicable. Vos données à caractère personnel sont transmises à des tiers à qui nous sous-traitons la gestion de vos commandes, paiements et livraison. Elles sont conservées en France, pendant les durées suivantes :

- Trois ans après notre dernier contact si vous êtes un prospect ;
- Au plus tard dix ans après la fin de notre relation commerciale si vous êtes un client.

Par exception, ces données pourront être conservées pendant des durées plus longues pour gérer les réclamations ou contentieux.

Vous disposez du droit de demander l'accès à vos données à caractère personnel et la rectification des données inexactes. Vous pouvez demander l'effacement des données et la limitation du traitement, et vous pouvez également vous opposer au traitement, dans les cas et dans les limites prévues par la législation applicable. Vous disposez du droit à la portabilité des données à caractère personnel que vous nous avez fournies, dans les conditions prévues par la législation applicable. Vous disposez également du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication après votre décès de vos données à caractère personnel, conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables. Vous pouvez refuser à tout moment de recevoir des sollicitations commerciales.

Vous pouvez exercer les droits dont vous disposez soit en envoyant un e-mail à rgdp@phytalliance.fr ou en adressant un courrier postal à l'adresse suivante Phytalliance, 168 rue saint François Xavier, 33170 GRADIGNAN.

Votre demande sera traitée dans les meilleurs délais, sous réserve de justifier de votre identité en joignant une copie de votre titre officiel d'identité à votre e-mail ou courrier. Vous pouvez introduire une réclamation relative aux traitements de vos données à caractère personnel auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) – www.cnil.fr – 3 place de Fontenoy 75007 Paris.

14. Liste d'opposition au démarchage téléphonique

En application de l'article L 223-1 du code de la consommation, le vendeur informe le consommateur, par les présentes conditions générales, de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition Bloctel au démarchage téléphonique accessible sur le site <https://conso.bloctel.fr>.

15. Règlement amiable des litiges

En cas de difficultés dans l'application des présentes conditions générales de vente, nous vous invitons à rechercher une solution amiable en prenant contact préalablement avec notre Service Clients :

- par courrier adressé à : Service Client PHYTALLIANCE, 168 rue saint François Xavier, 33170 GRADIGNAN.

- par email : Service.clients@phytalliance.fr

Si la réponse apportée par le Service Clients ne vous satisfait pas, vous pouvez recourir au service de médiation pour les litiges de consommation en vous adressant à un médiateur. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, nous adhérons au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris

<http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs auprès de notre Service Client, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Les modalités de saisine du Médiateur sont consultables sur le site internet <http://www.mediateurfevad.fr>.

5 FORMULAIRE DE RETRACTATION PHYTALLIANCE

À l'attention de PHYTALLIANCE – CA Logistique – ZA la Morandière – 20 rue des Betnoms – 33185 LE HAILLAN

Je vous notifie par la présente ma rétractation de ma commande du __/__/____ reçue le __/__/____ d'un montant de _____€

Nom: _____ Adresse: _____

_____ Téléphone: _____

Adresse électronique: _____@_____

Date et signature :