CONDICIONES GENERALES DE VENTA

DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS EN EL SITIO LUXEOL.ES

Versión en vigor a 26/06/2025

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL VENDEDOR

Identidad

Nombre:	LUXEOL
Forma jurídica:	Sociedad por acciones simplificada (SAS)
Capital:	1.222.703,69 euros
Número único de identificación:	793 207 952
Registro Mercantil:	Cannes (Francia)

Datos de contacto

Dirección comercial:	Espace Park Bâtiment B 45 allée des Ormes 06250 Mougins Francia
Teléfono:	+ 33 (0)4 93 38 45 24
Dirección de correo electrónico:	contact@luxeol.es
Formulario de contacto:	https://luxeol.es/contact

Número de identificación individual: FR 80 793 207 952

DEFINICIONES

CGV:	las presentes condiciones generales de venta de los Productos
Compra:	la compra de uno o varios Productos
CLIENTE:	cualquier usuario que haya comprado uno o más Productos a través del Sitio
Cuenta de cliente:	espacio personal del CLIENTE en el Sitio
Documentos electrónicos:	registros y copias de seguridad (incluidos los datos de conexión) realizados desde el Sitio y los correos electrónicos intercambiados con LUXEOL
LUXEOL:	empresa cuya identidad y datos de contacto se detallan más arriba
Pedido:	proceso mediante el cual el CLIENTE selecciona el Producto o los Productos que desea adquirir
Primer pedido:	cualquier primer Pedido de cada uno de los Productos considerados realizado a LUXEOL a través del Sitio por la misma persona (mismo nombre y apellidos y misma dirección de correo electrónico y/o postal)
Producto:	cualquier producto vendido por LUXEOLdesde en el Sitio
Programa:	periodo de uso del Producto, tal y como se indica en el Sitio para cada Producto en el momento del Primer pedido de compra del CLIENTE para cada Producto, que comienza después del día de entrega al CLIENTE del Primer pedido de compra para cada Producto
Sitio:	sitio de comercio electrónico disponible en la URL https://luxeol.es/, gestionado por LUXEOL
Territorios:	territorios indicados en el Sitio en los que se entregan los Productos
Usuario:	cualquier persona física que visite el Sitio, incluidos los CLIENTES

INDICACIONES IMPORTANTES

Información general

EL USUARIO DEBE SER UNA PERSONA JURÍDICA DEBIDAMENTE REPRESENTADA O UNA PERSONA FÍSICA MAYOR DE EDAD CON CAPACIDAD LEGAL PARA REALIZAR UNA COMPRA. EN SU DEFECTO, DEBERÁ CONTAR CON LA AUTORIZACIÓN DE SU REPRESENTANTE LEGAL AL EFECTO, LO QUE RECONOCE Y ACEPTA DE FORMA EXPLÍCITA.

ANTES DE REALIZAR CUALQUIER COMPRA DE PRODUCTOS, EL CLIENTE DEBERÁ HABER LEÍDO LOS CONSEJOS DE UTILIZACIÓN Y LAS PRECAUCIONES DE USO RELATIVAS A DICHOS PRODUCTOS.

LOS PRODUCTOS PERMITEN ADOPTAR UN ESTILO DE VIDA ADAPTADO. NO PRETENDEN SUSTITUIR LA ACTIVIDAD FÍSICA PRACTICADA CON REGULARIDAD Y NO DEBEN UTILIZARSE COMO SUSTITUTOS DE UNA DIETA VARIADA Y EQUILIBRADA.

ANTES DE ADQUIRIR CUALQUIER PRODUCTO, SE RECOMIENDA QUE LAS MUJERES EMBARAZADAS, LAS MUJERES EN PERIODO DE LACTANCIA, LAS PERSONAS QUE ESTÉN SIGUIENDO UN TRATAMIENTO MÉDICO, LAS PERSONAS QUE PADEZCAN PATOLOGÍAS ESPECÍFICAS (RENALES, CARDÍACAS, DIABETES, ETC.), LAS PERSONAS QUE NO ESTÉN FAMILIARIZADAS CON LOS COMPLEMENTOS ALIMENTICIOS O CUALQUIER OTRO PRODUCTO COMERCIALIZADO EN EL SITIO, LAS PERSONAS ALÉRGICAS, LAS PERSONAS CON INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS (GLUTEN, LACTOSA, ETC.), O LAS PERSONAS QUE TENGAN ALGUNA DUDA SOBRE SU ESTADO DE SALUD, SE ASESOREN PREVIAMENTE CON UN PROFESIONAL DE LA SALUD O ACUDAN A UN PUNTO DE VENTA ESPECIALIZADO (FARMACIA/PARAFARMACIA).

LUXEOL NO GARANTIZA NINGÚN COMPROMISO DE RESULTADO EN RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS. LOS TESTIMONIOS Y USUARIOS QUE SE INCLUYEN EN LA SECCIÓN «OPINIONES» DEL SITIO SON VIVENCIAS PERSONALES. POR LO TANTO, ESTAS OPINIONES NO DEBEN SER INTERPRETADAS POR EL CLIENTE COMO UNA GARANTÍA DE OBTENER LOS MISMOS RESULTADOS. EN CONSECUENCIA, LOS RESULTADOS INDIVIDUALES DE LOS CLIENTES PUEDEN DIFERIR DE ESTAS OPINIONES.

1 OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.1 Objeto

Las CGV tienen por objeto definir las condiciones en las que (i) LUXEOL suministra Productos al CLIENTE, (ii) el CLIENTE puede realizar Pedidos, y (iii) se gestiona la relación entre LUXEOL y los Usuarios.

1.2 Ámbito de aplicación

Las CGV se aplican a todos los Pedidos realizados a través del Sitio.

El hecho de que LUXEOL no se acoja, en un momento concreto, a alguna de las cláusulas de las CGV no puede interpretarse como una renuncia a acogerse a alguna de dichas cláusulas en un momento posterior.

1.3 Aceptación

Las CGV son aceptadas por el CLIENTE en el momento de realizar el Pedido, marcando la casilla prevista a tal efecto. Las CGV constituyen un contrato entre LUXEOL y el CLIENTE.

El Cliente declara y garantiza que tiene capacidad legal para contratar. En su defecto, se compromete a contar con la autorización de su representante legal para proceder a realizar un Pedido.

LUXEOL podrá modificar las CGV en cualquier momento. Las CGV aplicables son las vigentes en el momento en que se registra el Pedido del CLIENTE.

El CLIENTE podrá en cualquier momento proceder a su consulta, reproducción, almacenamiento en su ordenador o en otro soporte, envío por correo electrónico o impresión en papel para su conservación. El CLIENTE también podrá obtener gratuitamente una copia de las CGV por correo en su domicilio previa solicitud enviada por correo al domicilio social de LUXEOL indicado en el encabezamiento de las presentes CGV.

1.4 Territorios

Se puede acceder al Sitio en todo el mundo. Debido a las diferencias en la legislación aplicable a la comercialización de los Productos en los distintos países, existen varias versiones del Sitio y los Productos únicamente pueden suministrarse en los Territorios que se indican a continuación:

- Francia Metropolitana, Córcega, Territorios de Ultramar (DROM-COM);

- Principado de Mónaco, Bélgica, Suiza, Luxemburgo, España (incluidas las Islas Baleares), Alemania.

En la medida de lo posible, LUXEOL intentará geolocalizar la venta de los Productos a partir de la dirección de entrega mencionada por el CLIENTE en el momento de realizar el Pedido, con el fin de entregar los Productos de conformidad con la legislación aplicable al lugar de entrega de los mismos.

Dado que LUXEOL no practica el geobloqueo, el CLIENTE puede acceder libremente a la versión del Sitio de su elección.

En caso de que el Sitio y los Productos a los que hace referencia y/o la forma en que se presentan los Productos infrinjan, total o parcialmente, una o varias disposiciones de la ley aplicable en el país de destino de los Productos, el CLIENTE que elija acceder al Sitio desde la versión del Sitio en otro territorio lo hará por su propia iniciativa, por su cuenta y riesgo, sin que pueda imputarse a LUXEOL responsabilidad alguna por el incumplimiento de una disposición de la ley aplicable en el país de destino de los Productos.

1.5 Acuerdo sobre la prueba

Salvo en los casos en que una cláusula de las CGV estipule lo contrario, las relaciones entre LUXEOL y el CLIENTE podrán efectuarse por cualquier medio escrito, en particular por correo electrónico a la dirección indicada por el CLIENTE en el momento de realizar el Pedido o en cualquier otro documento.

El CLIENTE reconoce que los Documentos electrónicos, así como sus reproducciones fieles en microfichas, discos ópticos o discos magnéticos, conservados por LUXEOL, tendrán valor probatorio entre el CLIENTE y LUXEOL. Por tanto, los Documentos electrónicos (incluyendo su fecha y hora) se considerarán fehacientes, salvo prueba en contrario, entre el CLIENTE y LUXEOL en caso de reclamación o litigio.

2 DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS

2.1 Recomendaciones y Condiciones de acceso a los Productos

2.1.1 Condiciones de acceso a los Productos

Antes de adquirir cualquiera de los Productos, el CLIENTE debe conocer las recomendaciones de uso y las precauciones de empleo relacionadas con dichos Productos.

El CLIENTE se compromete a cumplimentar de buena fe todos los campos de recogida de datos que aparecen en el formulario de pedido del Producto.

El CLIENTE declara conocer perfectamente que únicamente los campos seguidos de asterisco son obligatorios y condicionan su acceso a la Compra de Productos.

LUXEOL se reserva el derecho a rechazar una solicitud de compra de Productos de cualquier CLIENTE que no acepte cumplir las CGV, que no cumplimente los campos obligatorios en su totalidad o de buena fe, o que no facilite todos los documentos que se le puedan solicitar.

El CLIENTE es el único responsable, y no LUXEOL, de la exactitud, calidad, legalidad, actualización y fiabilidad de todos los datos comunicados en el marco de la realización de un Pedido.

2.1.2 Recomendaciones relativas a los Productos

Los Productos permiten adoptar un estilo de vida adaptado. No pretenden sustituir a la actividad física regular.

El CLIENTE está plenamente informado de que los Productos no deben utilizarse en sustitución de una dieta variada y equilibrada.

Antes de adquirir cualquier Producto, se recomienda que las mujeres embarazadas, las mujeres en periodo de lactancia, las personas que estén siguiendo un tratamiento médico, las personas que padezcan patologías específicas (renales, cardíacas, diabetes, etc.), las personas que no estén familiarizadas con los complementos alimenticios, las personas alérgicas, las personas con intolerancias alimentarias (gluten, lactosa, etc.), o las personas que tengan alguna duda sobre su estado de salud, se asesoren previamente con un profesional de la salud o acudan a un punto de venta especializado (farmacia/parafarmacia).

LUXEOL no garantiza ningún compromiso de resultado en relación con los Productos. Los testimonios de los usuarios que se incluyen en la sección «Opiniones» del Sitio son vivencias personales. Por lo tanto, estas opiniones no deben ser interpretadas por el Usuario como una garantía de obtener los mismos resultados. En consecuencia, los resultados individuales del CLIENTE pueden diferir de estas opiniones.

2.2 Los Productos

Los Productos son los que LUXEOL pone a la venta en el Sitio.

Las características esenciales y el precio de los Productos se indican en las páginas que contienen la descripción detallada de los Productos disponibles para la venta en el Sitio.

Las condiciones de compra de los Productos se detallan en el artículo 3 de las CGV.

3 PROCESO DE COMPRA DE LOS PRODUCTOS

3.1 Compra de productos

Cualquier Compra de un Producto por parte de un CLIENTE se realiza únicamente en línea a través del Sitio. Una vez seleccionado el Producto o Productos, el CLIENTE accede al resumen de su Pedido con el importe del precio a pagar en su cesta de compra y se le invita a cumplimentar la información requerida en cada campo. Las formas de pago aceptadas por LUXEOL son las indicadas en el Sitio al inicio del proceso de Pedido.

El CLIENTE deberá indicar la aceptación de las CGV marcando la casilla prevista a tal efecto. El CLIENTE puede acceder de forma inmediata y previa a las CGV haciendo clic en el enlace habilitado a tal efecto en la línea que debe verificar.

Una vez realizadas las operaciones a las que se refiere el párrafo anterior, el CLIENTE podrá realizar el Pedido del o de los Productos haciendo clic en el botón correspondiente. El CLIENTE queda informado de que su Pedido conlleva una obligación de compra y pago del precio del Pedido. A continuación, se invita al CLIENTE a comunicar en un formulario en línea la información relativa a los medios de pago aceptados por LUXEOL, permitiendo así el pago del Pedido.

La fecha del Pedido se considera la fecha de recepción del pago por LUXEOL.

En caso de que surjan problemas en el pago de un Pedido, LUXEOL se reserva el derecho de proceder a la suspensión del Pedido del CLIENTE hasta la recepción del pago.

Una vez realizado el pago, el CLIENTE recibirá un correo electrónico de confirmación del Pedido, con un resumen de dicho Pedido en su totalidad, en la dirección de correo electrónico que nos haya facilitado. Una vez que el CLIENTE reciba la confirmación del Pedido, la venta se habrá efectuado. El lugar de celebración de la venta es el domicilio social de LUXEOL, indicado en el encabezamiento de las CGV. El CLIENTE no podrá transferir el beneficio del Pedido a un tercero.

En caso de indisponibilidad de un Producto solicitado, se informará al CLIENTE por cualquier medio. El CLIENTE podrá informar en cualquier momento al «Servicio de Atención al Cliente», en la dirección de correo electrónico indicada en el encabezamiento de las presentes CGV, tanto de su solicitud de anulación y reembolso de su Pedido, que tendrá lugar en un plazo máximo de catorce (14) días, como de su conformidad para esperar la reposición de existencias por parte de LUXEOL y mantener su Pedido, que será enviado lo antes posible. En este último caso, el CLIENTE podrá solicitar el reembolso de su Pedido en cualquier momento hasta que reciba la confirmación de que LUXEOL ha enviado el Pedido.

3.2. Envío y entrega de Productos

Los Productos se entregan únicamente en los Territorios, a excepción de ciertas restricciones de entrega para determinados Productos, tal y como se especifica en las páginas del Sitio vinculadas al proceso de Pedido.

Los Productos se envían en un plazo **máximo** de tres (3) días hábiles desde que LUXEOL confirma el Pedido por correo electrónico al CLIENTE. Los Productos se envían a la dirección postal facilitada por el CLIENTE en el momento de realizar el Pedido, y en el caso de Productos aún no enviados, a cualquier otra dirección de entrega facilitada por el CLIENTE a través de la Cuenta de cliente.

El mencionado plazo máximo de entrega está sujeto a que el CLIENTE haya facilitado una dirección postal, una dirección de correo electrónico y un número de teléfono válido.

Una vez enviados los Productos, el plazo **medio** de entrega varía según el destino entre uno (1) y seis (6) días hábiles en el caso de Francia metropolitana (excepto Córcega y zonas remotas) y entre uno (1) y quince (15) días hábiles en el caso de España, DROM-COM y los demás Territorios. Estos plazos medios de entrega son facilitados por LUXEOL a título indicativo, ya que LUXEOL utiliza proveedores de servicios externos para realizar la entrega de los Productos. En cualquier caso, LUXEOL deberá entregar los Productos a más tardar treinta (30) días después de la fecha de confirmación del Pedido.

En caso de que el paquete sea devuelto al remitente por imposibilidad de entrega, se solicitará al CLIENTE que abone un suplemento de seis (6) euros en concepto de gastos de devolución del paquete.

Dependiendo de cada caso y del Territorio de entrega, el CLIENTE podrá elegir un modo de entrega diferente, precisándose que se le pedirá que contribuya a los gastos de entrega en determinados casos, cuyo importe se le comunicará antes del pago del Pedido.

La información sobre los métodos de entrega y los plazos medios de entrega según el Territorio de entrega se detallan en la sección «Preguntas frecuentes» del Sitio.

LUXEOL ofrecerá o no estas modalidades de entrega en función de su posible realización en el Territorio en el que se realice la entrega.

En caso de que los Productos no puedan ser entregados (salvo en casos de fuerza mayor) en la fecha o al final del plazo mencionado por LUXEOL al CLIENTE o, en su defecto, a más tardar treinta (30) días después de la fecha de confirmación del Pedido, el CLIENTE podrá rescindir el contrato por escrito mediante carta certificada con acuse de recibo o por correo electrónico a las direcciones indicadas en el encabezamiento de las presentes CGV, si, tras haber solicitado a LUXEOL que realice la entrega en un plazo adicional razonable, LUXEOL no lo hiciera en dicho plazo.

El contrato se considerará rescindido en el momento en que LUXEOL reciba la carta o correo electrónico informándole de dicha rescisión, salvo que LUXEOL cumpla lo pactado entretanto.

En caso de rescisión del contrato en las condiciones anteriores, LUXEOL reembolsará al CLIENTE todas las cantidades abonadas, a más tardar en el plazo de catorce (14) días a partir de la fecha de rescisión del contrato.

Todo riesgo de pérdida o daño de los Productos se transfiere al CLIENTE en el momento en que el CLIENTE o un tercero designado por el CLIENTE, distinto del transportista propuesto por LUXEOL, toma posesión física de los Productos.

En caso de retraso en la entrega respecto a la fecha inicialmente fijada, el CLIENTE deberá informar a LUXEOL lo antes posible por correo electrónico, para que LUXEOL pueda aclarar el asunto con el transportista y mejorar la calidad del servicio de entrega. El proceso de verificación con un transportista puede durar hasta veintiún (21) días hábiles. Si durante dicho periodo se encuentra el Producto, se procederá a su reexpedición inmediata al lugar de entrega indicado en el formulario de pedido, sin que dicho plazo pueda exceder de treinta (30) días desde la fecha de entrega inicialmente prevista.

4. CUENTA DE CLIENTE

4.1. Creación de la Cuenta de cliente

Cuando un CLIENTE realiza su Primer pedido, se crea automáticamente una Cuenta de cliente. La información facilitada por el CLIENTE en el formulario de pedido se integra automáticamente en la Cuenta de cliente del CLIENTE. Se enviará una confirmación de la creación de la Cuenta de cliente por correo electrónico al CLIENTE, que incluirá la información de acceso de su Cuenta de cliente, es decir, su dirección de correo electrónico y una contraseña temporal elegida al azar.

No es obligatorio iniciar sesión en la Cuenta de cliente para realizar un Pedido. Sin embargo, la información del Pedido se añadirá automáticamente al historial de la Cuenta de cliente.

La Cuenta de cliente permite al CLIENTE encontrar su información personal sin tener que volver a introducirla, y modificarla si es necesario.

La Cuenta de cliente también permite al CLIENTE acceder a su área de cliente, desde la que puede:
- consultar el estado de su Pedido en curso;
- consultar el historial de sus Pedidos en curso y/o anteriores, así como la(s) factura(s) correspondiente(s);
- consultar y modificar su dirección de entrega;
- cambia su contraseña.

El CLIENTE podrá acceder a su Cuenta de cliente activando los parámetros de conexión (dirección de correo electrónico y contraseña enviados por LUXEOL). Es responsabilidad del CLIENTE verificar la validez de la dirección de correo electrónico facilitada en el formulario de Pedido, ya que esta dirección de correo electrónico es un elemento de identificación (*login*) de la Cuenta de cliente. En caso de dirección de correo electrónico errónea, es posible que el CLIENTE no pueda acceder a su Cuenta de cliente, sin que LUXEOL sea responsable de este hecho.

Al acceder a su Cuenta de cliente por primera vez, se le pedirá al CLIENTE que introduzca una contraseña personal. La contraseña debe contener al menos una (1) letra mayúscula, una (1) letra minúscula, un (1) número y debe tener un mínimo de ocho (8) caracteres.

El CLIENTE es responsable de mantener la confidencialidad de sus parámetros de conexión. El CLIENTE es responsable de cualquier uso que se haga de ellos, independientemente de que lo haya autorizado realmente o expresamente o no. El

CLIENTE se compromete a no ceder, prestar ni transferir sus parámetros de conexión a terceros, ni a permitir que terceros se conecten a su Cuenta de cliente.

El CLIENTE se compromete además a:

- **Informar inmediatamente** a LUXEOL si tiene conocimiento de cualquier uso indebido de sus parámetros de conexión o de su Cuenta de cliente, o en caso de cualquier otra vulneración de la seguridad;

- asegurarse de que se desconecta de la Cuenta de cliente al final de cada sesión de uso a través del enlace «cerrar sesión» previsto a tal efecto.

4.2. Eliminación de la Cuenta de cliente

El CLIENTE podrá eliminar su Cuenta de cliente en cualquier momento enviando un correo electrónico al Servicio de Atención al Cliente de LUXEOL a la dirección indicada en el encabezamiento de las presentes CGV.

En caso de que el CLIENTE incumpla las obligaciones que le incumben en virtud de las presentes CGV, en particular en caso de incidencias en el pago del precio de un Pedido, de que el CLIENTE facilite información errónea, o de actos susceptibles de perjudicar los intereses de LUXEOL, esta última se reserva el derecho, tras haber solicitado explicaciones por correo electrónico, suspender la Cuenta de cliente hasta que se proporcionen dichas explicaciones, y/o suprimir la Cuenta de cliente, sin indemnización ni derecho a reembolso, en un plazo de quince (15) días a partir del envío de una notificación formal por correo electrónico, sin perjuicio del derecho de LUXEOL a reclamar daños y perjuicios como compensación por su pérdida.

Asimismo, LUXEOL se reserva el derecho a negarse a celebrar un contrato con un CLIENTE cuya Cuenta de cliente haya sido eliminada por dicha conducta.

5. DERECHO DE DESISTIMIENTO

El CLIENTE dispone de un derecho de desistimiento para la compra de uno o varios Productos en las condiciones previstas en los artículos L. 221-18 a L. 221-28 del Código de consumo francés y en los textos adoptados a efectos de su aplicación. **No obstante, se informa al CLIENTE de que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo L. 221-28 del Código de consumo, el derecho de desistimiento no podrá ejercerse en el caso de Productos precintados que hayan sido desprecintados por el CLIENTE después de la entrega y que no puedan ser devueltos por razones de higiene o de protección de la salud**.

El CLIENTE tiene derecho a desistir del contrato de compra de uno o varios Productos sin necesidad de justificación, dentro de los catorce (14) días siguientes al día en que el CLIENTE, o un tercero distinto del transportista y designado por el CLIENTE, tome posesión material del Producto o de los Productos. En caso de que los Productos pedidos conjuntamente se entreguen por separado, el plazo de desistimiento expirará catorce (14) días después del día en que el CLIENTE, o un tercero distinto del transportista y designado por el CLIENTE, tome posesión física del último Producto.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el CLIENTE deberá notificarlo a LUXEOL por carta certificada con acuse de recibo o por correo electrónico a las direcciones indicadas en el encabezamiento de las presentes CGV su decisión de desistir del contrato de compra de uno o varios Productos mediante una declaración inequívoca. El CLIENTE también podrá enviar su declaración inequívoca a través del formulario de contacto disponible en el sitio web *https://luxeol.es/*. Si el CLIENTE utiliza esta opción, LUXEOL le enviará sin demora un acuse de recibo del desistimiento en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico). El CLIENTE podrá utilizar para ello el modelo de formulario de desistimiento que se propone a continuación, pero sin carácter obligatorio.

El contenido de la notificación de desistimiento podría ser el siguiente: *«A la atención de LUXEOL – Espace Park Bâtiment B – 45, allée des Ormes – 06250 Mougins o a contact@luxeol.es: Por la presente le comunico mi desistimiento del contrato de compra del Producto solicitado el [a completar] en el sitio web https://luxeol.es/, recibido el [a completar], a nombre de [a completar], en la dirección [a completar]. Firma y fecha»*.

Para que se respete el plazo de desistimiento, será suficiente que el CLIENTE envíe su comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que expire el plazo de desistimiento antes mencionado. Si el CLIENTE ejerce su derecho de desistimiento, LUXEOL le enviará inmediatamente un acuse de recibo de su declaración (por ejemplo, por correo electrónico). Si el plazo así definido vence en sábado, domingo o en un día no laborable o festivo, se prorrogará hasta el siguiente día hábil. Transcurrido este plazo, LUXEOL no tramitará ninguna solicitud de desistimiento.

En caso de que el CLIENTE desista del contrato de compra del Producto o de los Productos, el CLIENTE deberá devolver el Producto o los Productos a LUXEOL a la dirección comercial indicada en el encabezamiento de las presentes CGV sin demora indebida y, en todo caso, a más tardar catorce (14) días después de que el CLIENTE haya comunicado a LUXEOL su decisión de desistir del contrato de compra del Producto o de los Productos. Este plazo se considerará respetado si el CLIENTE devuelve los Productos antes de la expiración del citado plazo de catorce (14) días. El CLIENTE correrá con los gastos directos de devolución del Producto o de los Productos.

En caso de que el CLIENTE desista del contrato de compra del Producto o de los Productos, LUXEOL reembolsará al CLIENTE todos los pagos recibidos del CLIENTE en el momento del Pedido (incluidos los gastos de entrega, si los hubiera), sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar catorce (14) días a partir del día en que LUXEOL sea informada de la decisión de desistimiento del CLIENTE. LUXEOL procederá al reembolso utilizando el mismo medio de pago que el CLIENTE utilizó para el Pedido inicial, salvo que el CLIENTE acepte expresamente utilizar otro medio de pago. En cualquier caso, el reembolso no supondrá coste alguno para el CLIENTE. LUXEOL podrá aplazar el reembolso hasta que haya recibido los Productos o hasta que el CLIENTE haya aportado la prueba del envío de los Productos, lo que ocurra primero.

Los Productos deberán ser devueltos por el CLIENTE en perfecto estado, en su embalaje original no dañado, salvo responsabilidad del CLIENTE en las condiciones del artículo L. 221-23 del Código de consumo francés.

6. GARANTÍA COMERCIAL «SATISFECHO O REEMBOLSADO» PARA LA PRIMERA COMPRA DE PRODUCTOS

LUXEOL ofrece al CLIENTE una garantía comercial «**satisfecho o reembolsado**» y se compromete a reembolsar, en las condiciones del presente artículo 6 de las CGV, la totalidad del precio de los Productos adquiridos por el CLIENTE en virtud de su Primer pedido para cada uno de los Productos si el CLIENTE no queda satisfecho.

El CLIENTE tiene derecho a ejercer la garantía comercial «satisfecho o reembolsado» para cada Primer pedido de cada uno de los Productos en las siguientes condiciones:

- el CLIENTE ha utilizado los Productos durante todo el Programa;
- el CLIENTE ha seguido los consejos de utilización que figuran en la ficha del Producto;
- el CLIENTE ha utilizado los Productos en el marco de un estilo de vida saludable; y
- el CLIENTE no ha utilizado los Productos como sustituto de una dieta variada y equilibrada.

Si el CLIENTE ha cumplido con las condiciones anteriores, el CLIENTE deberá ejercer la garantía comercial «satisfecho o reembolsado» dentro de los diez (10) días siguientes al último día del periodo del Programa. Transcurrido este plazo, la garantía comercial «satisfecho o reembolsado» no podrá ejercerse.

Para ejercer la garantía comercial «satisfecho o reembolsado», el CLIENTE deberá, en el plazo previsto en el párrafo anterior:

- notificar a LUXEOL, mediante carta certificada con acuse de recibo, a la dirección comercial indicada en el encabezamiento de las presentes CGV, su solicitud de ejercicio de la garantía comercial «satisfecho o reembolsado»;
- indicar en su solicitud sus apellidos, nombre, dirección postal y dirección de correo electrónico utilizados en el momento del Pedido, con el fin de poder realizar las investigaciones necesarias que acrediten su derecho a la garantía comercial «satisfecho o reembolsado» y la ineficacia de los Productos objeto del Primer pedido;
- adjuntar a su solicitud todas las cajas vacías de Productos correspondientes al Primer pedido realizado por el CLIENTE y la factura que el CLIENTE recibió por correo electrónico tras su Compra.

Los gastos de envío de la solicitud de ejercicio de la garantía comercial «satisfecho o reembolsado» correrán a cargo del CLIENTE.

Una vez validada por LUXEOL la solicitud de ejercicio de la garantía comercial «satisfecho o reembolsado», LUXEOL reembolsará al CLIENTE todos los pagos recibidos del CLIENTE en el momento del Pedido (incluidos, en su caso, los gastos de entrega), sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar catorce (14) días a partir del día en que LUXEOL validó la solicitud de ejercicio de la garantía comercial. LUXEOL procederá al reembolso utilizando el mismo medio de pago que el CLIENTE utilizó para el Pedido inicial, salvo que el CLIENTE acepte expresamente utilizar otro medio de pago. LUXEOL podrá aplazar el reembolso hasta haber recibido las cajas vacías del Producto o de los Productos o hasta que el CLIENTE haya aportado la prueba del envío de las cajas vacías del Producto o de los Productos, fecha del primero de estos dos hechos.

Independientemente de la garantía comercial, LUXEOL queda vinculada por la garantía legal de conformidad mencionada en los artículos L. 217-1 a L. 217-32 del Código de consumo francés y la garantía legal de vicios ocultos del bien vendido, en las condiciones previstas en los artículos 1641 a 1649 del Código Civil francés.

7. PRECIOS Y FORMAS DE PAGO

7.1. Precios de los Productos

Los precios de los Productos, que son firmes y no revisables, son los que figuran en el Sitio el día del Pedido realizado por el CLIENTE.

Los precios de los Productos se indican en euros, impuestos incluidos. Tienen en cuenta el impuesto sobre el valor añadido al tipo aplicable y las reducciones aplicables el día del Pedido.

Los precios de los Productos no incluyen los gastos de envío, si los hubiera. No obstante, dependiendo del caso y del lugar de entrega, el CLIENTE podrá elegir una modalidad de entrega distinta a la entrega estándar. En este caso, los gastos de envío correrán a cargo del CLIENTE. El importe de dichos impuestos se comunicará al CLIENTE en el momento de realizar el Pedido.

Si se crean o modifican, al alza o a la baja, uno o varios impuestos o tasas, este cambio podrá reflejarse en el precio de venta de los Productos en el Sitio. Sin embargo, el precio no podrá modificarse una vez validado el Pedido del CLIENTE.

7.2. Condiciones de pago

El pago de los Productos se realiza en línea en el Sitio utilizando una tarjeta de pago del CLIENTE que forme parte de un sistema de pago aceptado por LUXEOL y su proveedor de servicios.

El pago de las Compras de Productos se realiza en línea en el Sitio utilizando:
- una tarjeta bancaria del CLIENTE que forma parte de un sistema de pago aceptado por LUXEOL y su proveedor de servicios STRIPE;
- una cuenta PayPal del CLIENTE si dispone de ella, precisándose que el CLIENTE tiene la posibilidad de crear dicha cuenta siguiendo los pasos indicados en el Sitio.

El CLIENTE garantiza a LUXEOL que está plenamente autorizado para utilizar la tarjeta bancaria utilizada para pagar el Pedido.

No obstante lo dispuesto en el artículo 1342-6 del Código Civil francés, el pago deberá efectuarse en el domicilio del acreedor (domicilio social de LUXEOL).

A tal efecto, al validar la información solicitada en el Sitio para la operación de pago, el CLIENTE autoriza a LUXEOL a cargarle el importe indicado en el resumen del Pedido.

Las facturas correspondientes a cada Pedido están disponibles siguiendo el enlace enviado al CLIENTE en el correo electrónico de confirmación del Pedido y pueden descargarse desde dicho enlace. El CLIENTE también puede acceder a sus facturas a través de su Cuenta de cliente. El CLIENTE también podrá solicitar el envío de un duplicado de sus facturas por correo electrónico poniéndose en contacto con LUXEOL por correo electrónico a la dirección indicada en el encabezamiento de las presentes CGV.

También se envía un recibo de pago por correo electrónico después de cualquier Pedido realizado con tarjeta de crédito o PayPal en el Sitio.

LUXEOL se reserva el derecho de rechazar un Pedido realizado por un CLIENTE que no haya pagado la totalidad o parte de un Pedido anterior o con el que exista un litigio relacionado con un impago.

8. GARANTÍAS

8.1. Riesgos

El CLIENTE reconoce que LUXEOL no garantiza ningún compromiso de resultado en cuanto a los efectos de los Productos para el CLIENTE.

Los Productos permiten adoptar un estilo de vida adaptado. No pretenden sustituir la actividad física regular y no deben utilizarse como sustitutos de una dieta variada y equilibrada. Los testimonios de los usuarios que se incluyen en la sección «Opiniones» del Sitio son vivencias personales. Por lo tanto, el usuario no debe interpretar estas opiniones como una garantía de obtener los mismos resultados. En consecuencia, los resultados individuales del CLIENTE pueden diferir de estas opiniones.

8.2. Garantía legal de conformidad

El CLIENTE dispone de la garantía legal de conformidad mencionada en los artículos L.217-1 a L.217-32 del Código de consumo francés.

Mediante la garantía legal de conformidad, LUXEOL se compromete a entregar un Producto conforme al contrato y a responder de los defectos de conformidad que existan en el momento de la entrega.

El CLIENTE dispone de un plazo de dos (2) años a partir de la entrega del Producto para obtener la aplicación de la garantía legal de conformidad en caso de defecto de conformidad. Durante dicho plazo, el CLIENTE únicamente está obligado a constatar la existencia de la falta de conformidad y no la fecha de su aparición.

La garantía legal de conformidad da derecho al CLIENTE a la reparación o sustitución del Producto en el plazo de treinta (30) días desde su solicitud, de forma gratuita y sin mayores inconvenientes para el CLIENTE.

Si el Producto se repara en virtud de la garantía legal de conformidad, el CLIENTE se beneficia de una prórroga de seis meses de la garantía inicial.

Si el CLIENTE solicita la reparación del Producto, pero LUXEOL impone su sustitución, la garantía legal de conformidad se renueva por un periodo de dos años a partir de la fecha de sustitución del Producto.

El CLIENTE podrá obtener una rebaja en el precio de compra si se queda con el Producto o resolver el contrato obteniendo el reembolso íntegro a cambio de la devolución del Producto, si:

- El profesional se niega a reparar o sustituir el Producto;
- La reparación o sustitución del Producto tiene lugar tras un periodo de treinta días;
- La reparación o sustitución del Producto cause un inconveniente importante al CLIENTE, en particular cuando el CLIENTE corra definitivamente con los gastos de recogida o retirada del Producto no conforme, o si corre con los gastos de instalación del Producto reparado o sustituido;
- La falta de conformidad del Producto persiste a pesar de los intentos infructuosos de LUXEOL de ponerlo en conformidad.

El CLIENTE también tiene derecho a una reducción del precio del Producto o a la rescisión del contrato cuando la falta de conformidad sea tan grave que justifique la reducción del precio o la rescisión del contrato de forma inmediata. En tal caso, el CLIENTE no está obligado a solicitar previamente la reparación o sustitución del Producto.

El CLIENTE no tendrá derecho a anular la venta si la falta de conformidad es de menor entidad.

Cualquier periodo de inmovilización del Producto para su reparación o sustitución suspende la garantía que estuviera en vigor hasta la entrega del Producto reparado.

Los derechos mencionados resultan de la aplicación de los artículos L. 217-1 a L. 217-32 del Código de consumo francés.

El vendedor que entorpezca de mala fe la aplicación de la garantía legal de conformidad se expone a una multa civil de hasta 300.000 euros, que puede incrementarse hasta el 10% de la cifra de negocios media anual (artículo L. 241-5 del Código de consumo).

La garantía legal no priva al CLIENTE del derecho a ejercitar la acción resultante de los vicios ocultos tal y como resulta de los artículos 1641 a 1649 del Código Civil o cualquier otra acción de naturaleza contractual o extracontractual reconocida por la ley.

8.3. Garantía legal de vicios ocultos

El CLIENTE también se beneficia de la garantía legal de vicios ocultos en aplicación de los artículos 1641 a 1649 del Código Civil francés, durante un periodo de dos años a partir de la constatación del vicio. Esta garantía da derecho al CLIENTE a una reducción del precio si se queda con el Producto o a un reembolso completo a cambio de la devolución del mismo.

El CLIENTE podrá ejercitar esta garantía enviando una solicitud a LUXEOL a la dirección postal indicada en el encabezamiento de las presentes CGV.

8.4. Garantía comercial

El CLIENTE dispone de una garantía comercial «satisfecho o reembolsado» para los Productos en las condiciones indicadas en el artículo 6 anterior de las presentes CGV.

8.5. Correcta ejecución

LUXEOL es responsable de la «correcta ejecución» de la venta según lo dispuesto en el artículo L. 221-15 del Código de consumo francés.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

LUXEOL ostenta y conserva la titularidad de todos los derechos de propiedad intelectual, conocimientos técnicos y métodos relacionados con los Productos que ofrece al CLIENTE, incluidos los derechos de autor y patentes asociados al software que los acompaña e integra, así como los derechos relativos a sus diseños (dibujos y modelos) o a los nombres con los que se comercializan (marcas).

Ninguna de las cláusulas de las CGV puede interpretarse como una cesión o una licencia de uno de estos derechos en beneficio del CLIENTE. El CLIENTE únicamente tendrá derecho a utilizar los Productos ofrecidos por cuenta propia y, en todo caso, garantiza a LUXEOL frente a cualquier infracción de los citados derechos por sus propios actos.

10. FUERZA MAYOR

10.1. Principio y definición

Ni el CLIENTE ni LUXEOL serán responsables frente al otro en caso de que el cumplimiento de una de sus obligaciones se vea impedido por un acontecimiento constitutivo de fuerza mayor en el sentido del artículo 1218 del Código Civil.

Asimismo, mediante acuerdo expreso, son considerados por el CLIENTE y LUXEOL como acontecimientos constitutivos de fuerza mayor, sin que la parte que no pueda cumplir su obligación tenga que demostrar que el acontecimiento reúne las características definidas en el artículo 1218 del Código Civil francés: el bloqueo de las comunicaciones, incluidas las redes de telecomunicaciones, la huelga total o parcial, el cierre patronal, el motín, los disturbios civiles, la insurrección, la guerra civil o extranjera, el riesgo nuclear, el embargo, la confiscación, la incautación o la destrucción por cualquier autoridad pública, las inclemencias meteorológicas, la epidemia, el bloqueo de los medios de transporte o de abastecimiento por cualquier motivo, los terremotos, los incendios, las tormentas, las inundaciones, los daños causados por agua, las restricciones gubernamentales o legales, los cambios legales o reglamentarios en los métodos de comercialización, cualquier consecuencia de los avances tecnológicos que LUXEOL no haya podido prever y que pongan en tela de juicio las normas y estándares de su profesión, cualquier declaración de estado de emergencia, de conformidad con la Ley n.º 55-385 de 3 de abril de 1955 *relative à l'état d'urgence* (*relativa al estado de emergencia*), o de estado de emergencia sanitaria, de conformidad con el artículo L. 3131-12 del Código de Salud Pública francés, y las medidas adoptadas para su aplicación, en la totalidad o parte de los Territorios.

10.2. Aplicación

En caso de que se produzca un acontecimiento constitutivo de fuerza mayor, se suspenderá la obligación de la parte cuyo cumplimiento se vea impedido por dicho acontecimiento. Si el acontecimiento constitutivo de fuerza mayor se prolonga durante más de un (1) mes, el contrato de Pedido podrá ser rescindido por cualquiera de las partes mediante carta certificada con acuse de recibo o por correo electrónico (para LUXEOL en la dirección indicada en el encabezamiento de las presentes CGV y para el CLIENTE en la dirección indicada en el momento del Pedido).

11. RECLAMACIONES

Cualquier reclamación del CLIENTE relativa a los Productos deberá dirigirse a LUXEOL por correo postal, por correo electrónico o mediante el formulario de contacto a las direcciones indicadas en el encabezamiento de las presentes CGV.

Se responderá a la reclamación en un plazo de treinta (30) días hábiles por correo electrónico o postal.

Si transcurrido dicho plazo, el CLIENTE no ha obtenido satisfacción, tendrá la posibilidad de realizar un segundo requerimiento mediante notificación por carta certificada con acuse de recibo a la dirección comercial indicada en el encabezamiento de las presentes CGV. La tramitación de la solicitud del CLIENTE no excederá de un (1) mes desde la recepción de la notificación.

En toda correspondencia, tanto electrónica como postal, dirigida a LUXEOL, el CLIENTE se compromete a mencionar su nombre y apellidos, domicilio, dirección de correo electrónico, el objeto de su solicitud, adjuntando, en su caso, copia de

cualquier documento relacionado con la misma, y su identificador para permitir la identificación y tramitación de la solicitud. Las solicitudes incompletas no podrán ser tramitadas por LUXEOL.

12. MEDIACIÓN

12.1. Defensor del consumidor

En virtud del artículo L.612-1 del Código de consumo francés «*Todo consumidor tiene derecho a recurrir gratuitamente a un defensor del consumidor para la resolución amistosa de un litigio con un comerciante*». Contempla los litigios de naturaleza contractual, relativos a la ejecución de un contrato de compraventa, entre un consumidor y un comerciante.

En caso de que surjan problemas, LUXEOL insta al CLIENTE a ponerse previamente en contacto con su servicio posventa. En caso de que no se resuelva el problema del CLIENTE, este podrá recurrir a los servicios de un mediador en el plazo de un (1) año a partir de la recepción de la solicitud del servicio posventa, con el fin de resolver el litigio extrajudicialmente. Para ello, puede remitir el asunto al CMAP rellenando el formulario que figura en el sitio web del CMAP (www.mediateur-conso.cmap.fr), o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: consommation@cmap.fr, o enviando una carta a CMAP - Service Médiation de la consommation - 39 avenue Franklin Roosevelt - 75008 París.

12.2. Plataforma europea de resolución de litigios en línea (RLL)

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 del Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre la resolución de litigios en línea en materia de consumo, y en el artículo L. 616-2 del Código de consumo francés se informa al CLIENTE de la existencia de la plataforma europea de resolución de litigios en línea (RLL) y de la posibilidad de utilizarla. El enlace electrónico a la plataforma es: https://ec.europa.eu/consumers/odr.

13. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De conformidad con la ley francesa «Informática y Libertades» de 6 de enero de 1978, modificada por la ley sobre la protección de datos de carácter personal de 20 de junio de 2018, y el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos («RGPD»), LUXEOL respeta la privacidad de los Usuarios del Sitio, y en particular del CLIENTE. LUXEOL se compromete a que toda la información que recopile que permita identificar al CLIENTE en el contexto de la utilización por éste del servicio de comercio electrónico para adquirir un Producto tendrá la consideración de información confidencial.

Con el fin de conocer el tratamiento de los datos personales del CLIENTE, de informarse sobre sus derechos sobre estos datos y de saber más sobre las cookies, se invita al CLIENTE a consultar la Política de confidencialidad de LUXEOL disponible en el Sitio o durante cualquier Compra de Productos consultando el enlace previsto a tal efecto, o a ponerse en contacto con LUXEOL por correo postal o electrónico en las direcciones indicadas en el encabezamiento de las presentes CGV.

El CLIENTE también tiene la posibilidad de presentar una reclamación ante la CNIL.

Para ejercer sus derechos frente a LUXEOL, el CLIENTE podrá optar por dirigir su solicitud al Delegado de Protección de Datos a la siguiente dirección de correo electrónico dpd@luxeol.com o por correo a la dirección indicada en el encabezamiento de las presentes CGV. Las solicitudes se tramitan en el plazo de un (1) mes desde su recepción por LUXEOL.

En el momento de la compra de los Productos, LUXEOL permite al CLIENTE optar por no recibir sus ofertas promocionales por correo electrónico y SMS. Además, el CLIENTE podrá darse de baja en cualquier momento a través del enlace de hipertexto situado en la parte inferior de las ofertas recibidas por correo electrónico, o enviando STOP por SMS (gratuito).

14. RESPONSABILIDAD AMPLIADA DEL PRODUCTOR (RAP)

Como empresa sujeta al principio de RAP de conformidad con las disposiciones del artículo L.541-10 y siguientes del Código del medio ambiente, LUXEOL dispone de los siguientes identificadores únicos generados por la ADEME, a saber:

- Para la RAP del papel, el identificador único es FR216145_03VDWO;
- Para la RAP de los envases, el identificador único es FR216145_01NXXE.

15. DISPOSICIONES GENERALES

15.1. Compensación

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1348-2 del Código Civil francés, las partes acuerdan expresamente compensar, en su caso, sus créditos y deudas recíprocos derivados de los contratos de Compra.

15.2. Renuncias explícitas

No obstante lo dispuesto en el artículo 1223 del Código Civil francés, el CLIENTE no podrá solicitar una reducción proporcional del precio en caso de cumplimiento deficiente de una obligación.

15.3. Tolerancia

El hecho de que LUXEOL no haga uso de alguna de las cláusulas de las CGV en un momento determinado y/o tolere el incumplimiento por parte del CLIENTE de alguna de sus obligaciones derivadas de las CGV no puede interpretarse como una renuncia por parte de LUXEOL a su derecho a hacer uso de alguna de las cláusulas de las CGV con posterioridad.

15.4. Divisibilidad

La nulidad de una de las cláusulas de las CGV, en particular en aplicación de una ley, de un reglamento o a raíz de una decisión de un tribunal competente que haya adquirido firmeza, no implicará la nulidad de las demás cláusulas de las CGV, que conservarán su pleno efecto y alcance.

15.5. Títulos

Los títulos de las cláusulas de las CGV tienen como única finalidad facilitar la consulta y no tienen en sí mismos ningún valor contractual o significado especial.

15.6. Idioma

El idioma de las CGV y de los contratos correspondientes es únicamente el francés. El uso de cualquier otro idioma en el Sitio tiene carácter meramente informativo. En caso de dificultad de interpretación o contradicción entre la versión francesa y una versión en otro idioma, prevalecerá exclusivamente la versión francesa.

16. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLES

16.1. Legislación aplicable

Las CGV y los contratos de Compra de Productos están sujetos a la **legislación francesa**, con exclusión de las normas imperativas que puedan conducir a la aplicación de otra legislación como la del lugar de residencia habitual del CLIENTE (en particular, si esta legislación le es más favorable).

16.2. Jurisdicción de los CLIENTES estrechamente vinculados a un Estado miembro

A falta de acuerdo amistoso entre LUXEOL y el CLIENTE, cualquier controversia relativa a un contrato de Compra de Producto o a un Pedido podrá ser sometida, a elección del CLIENTE, al tribunal francés competente o al tribunal competente del lugar del domicilio del CLIENTE.

Cualquier acción emprendida por LUXEOL contra un CLIENTE se interpondrá ante el tribunal competente del lugar donde el CLIENTE tenga su domicilio.

16.3. Jurisdicción de los CLIENTES sin vínculo estrecho con un Estado miembro

En el caso de los CLIENTES que no tengan un vínculo estrecho, en el sentido del artículo L. 231-1 del Código de consumo francés, con el territorio de un Estado miembro, cualquier litigio será competencia exclusiva, en primera instancia, del tribunal competente de Cannes (Francia).