



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

DES PRODUITS VENDUS SUR LE SITE [LUXEOL.COM](https://luxéol.com)

Version en vigueur au 28/08/2025

### INFORMATIONS GENERALES SUR LE VENDEUR

#### Identité

Dénomination : LUXEOL  
Forme : Société par actions simplifiée  
Capital : 1 222 703,69 euros  
Numéro unique d'identification : 793 207 952  
Registre du commerce et des sociétés : Cannes (France)

#### Coordonnées du Service Client de LUXEOL

Adresse géographique : E Space Park Bâtiment B  
45, allée des Ormes  
06250 Mougins  
France  
Téléphone du Service Client : + 33 (0)4 93 38 45 24  
Adresse électronique du Service Client : [contact@luxéol.com](mailto:contact@luxéol.com)  
Formulaire de contact : <https://luxéol.com/contact>

Numéro individuel d'identification : FR 80 793 207 952

### DEFINITIONS

<b>Abonnement :</b>	signifie la souscription d'un abonnement payant à un ou plusieurs Produits (à l'exclusion des Produits ne pouvant pas bénéficier de l'Abonnement tel que cela est indiqué sur le Site) permettant de recevoir la quantité du ou des Produits selon la fréquence choisie par le CLIENT, qui varie en fonction du ou des Produits choisis
<b>Achat :</b>	signifie l'achat d'un ou de plusieurs Produits (à l'exclusion des Abonnements)
<b>CGV :</b>	signifie les présentes conditions générales de vente des Produits
<b>CLIENT :</b>	signifie tout utilisateur qui a procédé à l'Achat d'un ou plusieurs Produits directement ou par le biais d'un Abonnement sur le Site
<b>Commande :</b>	signifie le processus consistant pour le CLIENT à sélectionner le Produit qu'il souhaite acheter et de procéder à son achat par le biais d'un Abonnement ou d'un Achat direct
<b>Compte Client :</b>	signifie l'espace personnel du CLIENT sur le Site
<b>Documents électroniques :</b>	signifie les enregistrements et sauvegardes (en ce compris toute donnée de connexion) réalisés à partir du Site et les courriers électroniques échangés avec LUXEOL
<b>LUXEOL :</b>	signifie la société dont l'identité et les coordonnées sont détaillées ci-dessus
<b>Premier Achat :</b>	signifie tout premier Achat de chacun des Produits concernés faite auprès de LUXEOL à partir du Site par une même personne (mêmes nom et prénom et même adresse du courrier électronique et/ou de l'adresse postale)
<b>Produit :</b>	signifie tout produit proposé à la vente sur le Site par LUXEOL
<b>Programme :</b>	signifie la période d'utilisation du Produit, telle qu'indiquée sur le Site pour chaque Produit au moment du Premier Achat de chacun des Produits par le CLIENT, qui démarre après le jour de la livraison au CLIENT du Premier Achat de chacun des Produits
<b>Services :</b>	signifie le service de diagnostic capillaire fourni par LUXEOL à partir du Site
<b>Service Client :</b>	signifie le service en charge d'assister le CLIENT en cas de difficultés rencontrées sur le Site ou lors de la passation de sa Commande et en charge de répondre à ses questions
<b>Site :</b>	signifie le site de commerce en ligne disponible à l'adresse URL <a href="https://luxéol.com/">https://luxéol.com/</a> , exploité par LUXEOL
<b>Territoires :</b>	signifie les territoires mentionnés sur le Site sur lesquels les Produits sont livrés
<b>Utilisateur :</b>	toute personne physique se rendant sur le site incluant les CLIENTS

## REMARQUES IMPORTANTES

---

### Général

**L'UTILISATEUR DOIT ETRE UNE PERSONNE PHYSIQUE MAJEURE DISPOSANT DE LA CAPACITE JURIDIQUE POUR PROCEDER A UN ACHAT. A DEFAUT, IL DOIT DISPOSER DE L'AUTORISATION DE SON REPRESENTANT LEGAL POUR CE FAIRE, CE QU'IL RECONNAIT ET ACCEPTE EXPRESSEMENT.**

**AVANT TOUT ACHAT DE PRODUITS, DIRECTEMENT OU PAR VOIE D'ABONNEMENT, OU UTILISATION DE SERVICES, LE CLIENT DOIT AVOIR PRIS CONNAISSANCE DES CONSEILS D'UTILISATION ET DES PRECAUTIONS D'EMPLOI AFFERENTS A CHAQUE PRODUIT OU SERVICE.**

**LES PRODUITS OU SERVICES S'INSCRIVENT DANS LE CADRE D'UNE HYGIENE DE VIE ADAPTEE. ILS NE DOIVENT PAS ETRE UTILISES COMME SUBSTITUTS D'UNE ALIMENTATION VARIEE ET EQUILIBREE.**

**AVANT TOUT ACHAT DE PRODUITS, DIRECTEMENT OU PAR VOIE D'ABONNEMENT, OU UTILISATION DE SERVICES, IL EST RECOMMANDE, NOTAMMENT POUR LES FEMMES ENCEINTES, LES FEMMES ALLAITANTES, LES PERSONNES SOUS TRAITEMENTS MEDICAUX, LES PERSONNES ATTEINTES DE PATHOLOGIES SPECIFIQUES (RENALES, CARDIAQUES, DIABETE...), LES PERSONNES QUI NE CONNAISSENT PAS LES COMPLEMENTES ALIMENTAIRES OU TOUT AUTRE PRODUIT COMMERCIALISE SUR LE SITE, LES PERSONNES QUI PRESENTENT DES ALLERGIES, LES PERSONNES QUI PRESENTENT DES INTOLERANCES ALIMENTAIRES (GLUTEN, LACTOSE...) OU LES PERSONNES AYANT UN DOUTE SUR LEUR ETAT DE SANTE, DE PRENDRE PREALABLEMENT CONSEIL AUPRES D'UN PROFESSIONNEL DE SANTE OU DE SE RENDRE DANS UN POINT DE VENTE SPECIALISE (PHARMACIE/PARAPHARMACIE).**

**LUXEOL NE GARANTIT AUCUNE OBLIGATION DE RESULTAT QUANT AUX PRODUITS OU SERVICES. LES TEMOIGNAGES DES UTILISATEURS FIGURANT DANS LA RUBRIQUE « AVIS » DU SITE AINSI QUE LES PHOTOGRAPHIES « AVANT » ET « APRES » PRESENTES SUR LE SITE CONSTITUENT DES EXPERIENCES PERSONNELLES. CES AVIS ET CES PHOTOGRAPHIES NE DOIVENT DONC PAS ETRE INTERPRETES PAR LE CLIENT COMME UNE GARANTIE D'ATTEINDRE LES MEMES RESULTATS. LES RESULTATS INDIVIDUELS DES CLIENTS PEUVENT DONC VARIER PAR RAPPORT A CES AVIS ET CES PHOTOGRAPHIES.**

## 1 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

### 1.1 Champ d'application et acceptation des CGV

Les présentes CGV s'appliquent à toute Commande de Produits réalisée par le CLIENT sur le Site, que ce soit sous forme d'Achat direct ou d'Abonnement.

Toute passation de Commande effectuée par un CLIENT par l'intermédiaire du Site nécessite la prise de connaissance et l'acceptation entière et sans réserve des CGV par le CLIENT, cette acceptation se manifestant pour le CLIENT par le fait de cliquer sur le bouton « Payer maintenant » au moment de la validation de sa Commande, étant précisé que les CGV sont disponibles sur le Site à tout moment sur un support durable.

Les CGV forment un contrat entre LUXEOL et le CLIENT.

Le Client déclare et garantit avoir la capacité juridique de contracter. A défaut, il s'engage à disposer de l'autorisation de son représentant légal pour procéder à une Commande.

Les CGV sont modifiables à tout moment par LUXEOL. Les CGV applicables sont celles en vigueur lors de l'enregistrement de la Commande du CLIENT.

### 1.2 Territoires

Le Site peut être accessible dans le monde entier. En raison de divergences entre le droit applicable à la commercialisation des Produits selon les pays, plusieurs versions du Site sont disponibles et les Produits ne peuvent être livrés que sur les Territoires listés dans la rubrique « Questions Fréquentes » de la version du Site choisie par le CLIENT.

Dans la mesure du possible, LUXEOL s'efforce de géolocaliser les ventes de Produits à partir de l'adresse de livraison mentionnée par le CLIENT lors de la Commande, afin notamment de livrer des Produits conformes au droit applicable selon le lieu de livraison des Produits.

LUXEOL ne pratiquant pas le géoblocage, le CLIENT est libre d'accéder à la version du Site de son choix.

Dans l'hypothèse où le Site, les Produits et Services qu'il référence ou propose ou la manière dont ils sont proposés violeraient, en tout ou partie, une ou plusieurs dispositions du droit applicable dans le pays de destination des Produits, le CLIENT qui

choisit d'accéder au Site à partir de la version du Site d'un autre Territoire, le fait de sa propre initiative, à ses risques et périls, sans qu'il puisse engager la responsabilité de LUXEOL pour tout manquement à une disposition du droit applicable dans le pays de destination des Produits et Services.

### **1.3 Convention sur la preuve**

Sauf dans les cas où une clause des CGV en stipule autrement, les échanges entre LUXEOL et le CLIENT pourront intervenir par tous moyens écrits, notamment par courrier électronique à l'adresse indiquée par le CLIENT au moment de la Commande ou dans tout autre document.

Le CLIENT reconnaît que les Documents Électroniques ainsi que leurs reproductions fidèles sur microfiches, disques optiques, magnétiques, conservées par LUXEOL, auront valeur probante entre le CLIENT et LUXEOL. Ainsi, les Documents Électroniques (y compris leur date et heure) feront foi, jusqu'à preuve contraire, entre le CLIENT et LUXEOL dans l'hypothèse d'une réclamation ou d'un litige.

## **2 DESCRIPTIF DES PRODUITS ET SERVICES**

### **2.1 Recommandations et Conditions d'accès aux Produits et Services**

#### *2.1.1 Les conditions d'accès aux Produits et Services*

Avant tout achat de Produits, directement ou par voie d'Abonnement, ou utilisation de Services, l'Utilisateur doit avoir pris connaissance des conseils d'utilisation et des précautions d'emploi afférents à ces Produits ou Services.

Le CLIENT s'engage à renseigner de bonne foi tous les champs de saisie figurant dans le formulaire de commande des Produits.

Le CLIENT déclare être parfaitement informé que seuls les champs suivis d'un astérisque sont obligatoires et conditionnent son accès à la Commande de Produits.

LUXEOL se réserve le droit de refuser une demande d'Achat de Produits ou d'Abonnement émanant de tout CLIENT n'acceptant pas de se conformer aux CGV, ou ne renseignant pas les champs obligatoires intégralement ou de bonne foi, ou ne fournissant pas l'intégralité des pièces qui lui seraient éventuellement demandées.

Le CLIENT est seul responsable, et non LUXEOL, de l'exactitude, de la qualité, de la légalité, de la mise à jour et de la fiabilité de toutes les données communiquées dans le cadre de la passation d'une Commande.

#### *2.1.2 Les recommandations relatives aux Produits*

Les Produits s'inscrivent dans le cadre d'une hygiène de vie adaptée.

Le CLIENT est pleinement informé que les Produits ne doivent pas être utilisés comme substituts d'une alimentation variée et équilibrée.

Avant tout achat de Produits, directement ou par voie d'Abonnement, il est recommandé, notamment pour les femmes enceintes, les femmes allaitantes, les personnes sous traitements médicaux, les personnes atteintes de pathologies spécifiques (rénales, cardiaques, diabète...), les personnes qui ne connaissent pas les compléments alimentaires, les personnes qui présentent des allergies, les personnes qui présentent des intolérances alimentaires (gluten, lactose...) ou les personnes ayant un doute sur leur état de santé, de prendre préalablement conseils auprès d'un professionnel de santé ou de se rendre dans un point de vente spécialisé (pharmacie/parapharmacie).

LUXEOL ne garantit aucune obligation de résultat quant aux Produits. Les témoignages des Utilisateurs figurant dans la rubrique « Avis » du Site ainsi que les photographies « Avant » et « Après » présentes sur le Site constituent des expériences personnelles. Ces avis et les photographies « Avant » et « Après » ne doivent donc pas être interprétés par l'Utilisateur comme une garantie d'atteindre les mêmes résultats. Les résultats individuels du CLIENT peuvent donc varier par rapport à ces avis et aux photographies « Avant » et « Après ».

### **2.2 Les Produits**

Les Produits sont ceux disponibles à la vente par LUXEOL sur le Site.

Les caractéristiques essentielles et le prix des Produits sont indiqués sur les pages contenant la description détaillée des Produits disponibles à la vente sur le Site.

Les conditions d'Achat des Produits sont détaillées à l'article 3.1 des CGV.

Les conditions de souscription d'un Abonnement sont détaillées à l'article 3.2 des CGV, étant précisé que l'Abonnement prévoit une seule livraison du ou des Produits achetés comprenant la quantité de Produits selon la fréquence choisie par le CLIENT.

### **2.3 Le Service de « diagnostic capillaire »**

L'Utilisateur peut bénéficier d'un service gratuit de « diagnostic capillaire », sans inscription obligatoire.

Ce service consiste à fournir à l'Utilisateur un « diagnostic capillaire » après que celui-ci ait répondu à des questions à partir du Site.

Le diagnostic capillaire permet de proposer à l'Utilisateur une sélection de Produits adaptés à ses besoins au vu de ses réponses. Le diagnostic capillaire ne saurait s'analyser comme un service de conseil capillaire fourni directement par LUXEOL. Ainsi, le Site fournit uniquement des données issues des réponses apportées par l'Utilisateur dans le cadre du diagnostic, de manière à obtenir, pour chaque Utilisateur, un profil personnalisé lui permettant d'obtenir une solution sur-mesure des Produits, d'un point de vue strictement capillaire.

## **3 PROCESSUS D'ACHAT DES PRODUITS**

### **3.1 Achat direct des Produits**

Tout Achat d'un Produit par un CLIENT se fait uniquement en ligne à partir du Site. Une fois le ou les Produits sélectionnés, le CLIENT accède dans son panier au récapitulatif de sa Commande avec le montant du prix à payer et est invité à renseigner les informations requises pour chaque champ. Les moyens de paiement acceptés par LUXEOL sont ceux indiqués sur le Site à la fin du processus de Commande.

Le CLIENT doit marquer l'acceptation des CGV en cliquant sur le bouton « Payer ma commande » et s'engage à avoir pris préalablement connaissance des CGV qui sont accessibles en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet au-dessus du bouton « Payer ma commande ».

En cliquant sur le bouton dédié « Payer maintenant », le CLIENT procède à la Commande du ou des Produits. Le CLIENT est informé que la validation de sa Commande entraîne une obligation d'achat et de paiement du prix de la Commande. Le CLIENT est alors invité à régler le prix de la Commande en utilisant l'un des moyens de paiement proposés par LUXEOL tels qu'indiqués dans l'article 7.3 des CGV.

La date de la Commande est réputée être la date de réception du paiement par LUXEOL.

Une fois le paiement effectué, le CLIENT reçoit un courrier électronique de confirmation de sa Commande résumant la totalité de sa Commande. Une fois la confirmation de Commande reçue par le CLIENT, la vente est parfaite. Le lieu de conclusion de la vente est l'adresse du siège social de LUXEOL. Le bénéfice de la Commande ne peut être cédé à un tiers par le CLIENT.

En cas d'indisponibilité d'un Produit commandé, le CLIENT en sera informé par tout moyen, la Commande sera annulée et dans l'hypothèse où le paiement aurait été validé, le CLIENT obtiendra le remboursement de sa Commande au plus tard dans les quatorze (14) jours.

### **3.2 Achat des Produits par la souscription d'un Abonnement**

#### **3.2.1 Conditions de souscription de l'Abonnement**

##### **3.2.1.1. Formules d'Abonnement**

Le CLIENT peut acheter un ou plusieurs Produits par le biais de la souscription d'un Abonnement, sous réserve de l'éligibilité du ou des Produits choisis par le CLIENT à la souscription d'un Abonnement, cette possibilité étant mentionnée sur le Site.

Il existe plusieurs types d'Abonnement sur le Site qui varient en fonction des Produits et de la fréquence souhaitée :

##### **- Un Abonnement à fréquence mensuelle :**

Le CLIENT souscrit un Abonnement pour une fréquence d'un (1) mois et reçoit la quantité de Produits auquel il s'est abonné pour une durée d'un (1) mois, et ce tous les mois, sauf en cas de résiliation dans les conditions définies à l'article 3.2.2.1 ci-dessous.

- **Un Abonnement à fréquence bimestrielle :**

Le CLIENT souscrit un Abonnement pour une fréquence de deux (2) mois et reçoit la quantité de Produits auquel il s'est abonné pour une durée de deux (2) mois, et ce tous les deux (2) mois, sauf en cas de résiliation dans les conditions définies à l'article 3.2.2.1 ci-dessous.

- **Un Abonnement à fréquence trimestrielle :**

Le CLIENT souscrit un Abonnement pour une fréquence de trois (3) mois et reçoit la quantité de Produits auquel il s'est abonné pour une durée de trois (3) mois, et ce tous les trois (3) mois, sauf en cas de résiliation dans les conditions définies à l'article 3.2.2.1 ci-dessous.

- **Un Abonnement à fréquence semestrielle :**

Le CLIENT souscrit un Abonnement pour une fréquence de six (6) mois et reçoit la quantité de Produits auquel il s'est abonné pour une durée de six (6) mois, et ce tous les six (6) mois, sauf en cas de résiliation dans les conditions définies à l'article 3.2.2.1 ci-dessous.

Le prix de l'Abonnement est un prix global périodique déterminé en fonction de la fréquence d'Abonnement choisie par le CLIENT, c'est-à-dire :

- Le prix de l'Abonnement à fréquence mensuelle est un prix mensuel qui sera prélevé tous les mois sur le compte bancaire du CLIENT et ce avant l'envoi de la Commande, sauf en cas de résiliation intervenue dans les conditions définies à l'article 3.2.2.1 ci-dessous ;
- Le prix de l'Abonnement à fréquence bimestrielle est un prix bimestriel qui sera prélevé tous les deux (2) mois sur le compte bancaire du CLIENT et ce avant l'envoi de la Commande, sauf en cas de résiliation intervenue dans les conditions définies à l'article 3.2.2.1 ci-dessous ;
- Le prix de l'Abonnement à fréquence trimestrielle est un prix trimestriel qui sera prélevé tous les trois (3) mois sur le compte bancaire du CLIENT et ce avant l'envoi de la Commande, sauf en cas de résiliation intervenue dans les conditions définies à l'article 3.2.2.1 ci-dessous ;
- Le prix de l'Abonnement à fréquence semestrielle est un prix semestriel qui sera prélevé tous les six (6) mois sur le compte bancaire du CLIENT et ce avant l'envoi de la Commande, sauf en cas de résiliation intervenue dans les conditions définies à l'article 3.2.2.1 ci-dessous.

Le CLIENT est informé qu'à chaque date anniversaire de l'Abonnement, à savoir tous les mois, tous les deux mois, tous les trois mois ou tous les six mois, en fonction de la fréquence de l'Abonnement choisi, le prix de l'Abonnement sera prélevé sur le compte bancaire du CLIENT via le moyen de paiement initialement choisi par le CLIENT lors de la souscription de l'Abonnement.

*3.2.1.2. Modalités de souscription d'un Abonnement*

La souscription d'un Abonnement ne donne pas droit à la garantie commerciale « satisfait ou remboursé » (voir article 6 des CGV).

Le CLIENT pourra bénéficier d'éventuels codes promotionnels relatifs à la souscription dudit Abonnement.

Le CLIENT peut souscrire un Abonnement directement sur le Site.

Le CLIENT doit marquer l'acceptation des CGV en cliquant sur le bouton « Payer ma commande » et s'engage à avoir pris préalablement connaissance des CGV qui sont accessibles en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet au-dessus du bouton « Payer ma commande ».

Une fois les opérations visées au paragraphe précédent effectuées, le CLIENT peut procéder à la souscription d'un Abonnement en cliquant à cet effet sur le bouton dédié. Le CLIENT est informé que sa Commande entraîne une obligation d'achat. Le CLIENT est alors invité à compléter ses coordonnées personnelles et compléter les informations relatives à l'un des moyens de paiement acceptés par LUXEOL permettant ainsi le règlement de sa Commande.

La date de la Commande est réputée être la date de réception du paiement par LUXEOL.

Une fois le paiement effectué, le CLIENT reçoit à l'adresse électronique qu'il a renseignée un courrier électronique de confirmation de la souscription de l'Abonnement résumant la totalité de sa Commande. Une fois la confirmation de

Commande reçue par le CLIENT, la vente est parfaite. Le lieu de conclusion de la vente est l'adresse du siège social de LUXEOL. Le bénéfice de la Commande ne peut être cédé à un tiers par le CLIENT.

Un nouvel Abonnement ne peut plus être souscrit en cas d'impayés au titre d'un précédent Abonnement.

Le prix de l'Abonnement comprend la quantité de Produits nécessaire pour la fréquence de l'Abonnement souscrit par le CLIENT (à savoir prix pour un (1) mois de Produits, pour deux (2) mois de Produits, pour trois (3) mois de Produits ou pour six (6) mois de Produits).

Le CLIENT reste en droit d'exercer son droit de rétractation dans les conditions indiquées à l'article 5 des CGV ci-dessous.

**Le CLIENT reconnaît et accepte qu'il sera prélevé de la somme correspondant au prix de l'Abonnement à chaque date anniversaire de l'Abonnement souscrit, à savoir tous les mois, tous les deux mois, tous les trois mois ou tous les six mois, en fonction de la fréquence de l'Abonnement choisi, via le moyen de paiement initialement choisi, et ce jusqu'à la résiliation de l'Abonnement, ce paiement étant réalisé préalablement à l'envoi périodique de la Commande.**

En cas de difficulté rencontrée dans le paiement de l'Abonnement, LUXEOL pourra suspendre l'Abonnement jusqu'à ce que le paiement soit intervenu. A défaut de règlement par le CLIENT du prix de l'Abonnement, le ou les Produits concernés ne seront pas livrés et LUXEOL sera en droit de résilier l'Abonnement si quinze (15) jours après avoir mis en demeure le CLIENT de s'exécuter dans les conditions de l'article 3.2.2.2 ci-dessous, aucun règlement n'a été effectué.

En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs Produits objet de l'Abonnement, l'Abonnement sera suspendu le temps que le ou les Produits soient à nouveau disponibles.

#### 3.2.1.3. Modalités de modifications de l'Abonnement

Le CLIENT peut à tout moment procéder à certaines modifications de son Abonnement dans l'onglet « Gérer mes abonnements » de son Compte Client.

Le CLIENT peut décider de ne pas recevoir une ou plusieurs Commandes correspondant à l'une ou plusieurs des prochaines récurrences de l'Abonnement souscrit en cliquant sur la case « Ignorer » de l'Abonnement choisi. Dans cette hypothèse, il ne sera pas débité du prix de l'Abonnement au titre de la ou des récurrences supprimées.

Le CLIENT peut également suspendre à tout moment son Abonnement en cliquant sur la case « Suspendre » de l'Abonnement souscrit via son Compte Client. Une fois l'Abonnement suspendu, il ne recevra plus de Commandes tant que l'Abonnement n'aura pas été réactivé par le CLIENT.

### **3.2.2 Conditions de résiliation de l'Abonnement**

#### 3.2.2.1 Conditions de résiliation de l'Abonnement par le CLIENT

Le CLIENT peut résilier l'Abonnement à tout moment en se désabonnant via le lien « Annuler » prévu à cet effet dans l'onglet « Gérer mes Abonnements » dans son Compte Client, cette résiliation devant intervenir avant la date anniversaire de l'Abonnement. Le CLIENT recevra de LUXEOL un courrier électronique attestant de la prise en compte de sa demande de résiliation. **En cas de non-réception du courrier électronique de confirmation dans l'heure de son envoi par voie électronique, le CLIENT est prié de contacter le Service Client pour s'assurer du bon traitement de sa demande.**

Toutefois, si la demande de résiliation intervient après le prélèvement du prix de l'Abonnement périodique sur le compte bancaire du CLIENT, la Commande est réputée conclue et la résiliation prendra effet pour la prochaine date anniversaire de l'Abonnement.

Sans action de la part du CLIENT, l'Abonnement continuera à courir et le CLIENT sera débité du prix de l'Abonnement et recevra sa Commande conformément à la fréquence de l'Abonnement choisi, à savoir tous les mois, tous les deux mois, tous les trois mois ou tous les six mois.

Toute période de facturation d'un Abonnement en cours, qui varie en fonction de la fréquence d'Abonnement souscrit (mensuelle, bimestrielle, trimestrielle ou semestrielle), est due dans son intégralité par le CLIENT et ne pourra faire l'objet d'un quelconque remboursement total ou partiel.

#### 3.2.2.2 Conditions de résiliation de l'Abonnement par LUXEOL

LUXEOL pourra résilier l'Abonnement souscrit par le CLIENT avant son terme, dans la situation où elle arrête la commercialisation du ou des Produits concernés par l'Abonnement. Pour ce faire, LUXEOL devra notifier le CLIENT de la résiliation de son Abonnement, par courrier électronique, au minimum quinze (15) jours avant que la résiliation n'intervienne.

En cas d'impayés du CLIENT, LUXEOL pourra mettre en demeure le CLIENT de payer son Abonnement. Si quinze (15) jours après avoir mis en demeure le CLIENT de régler les sommes dues, le règlement n'a pas été exécuté, LUXEOL pourra considérer l'Abonnement comme résilié avant le terme de l'Abonnement souscrit par le CLIENT.

### 3.3 Expédition et livraison des Produits

Les livraisons des Produits se font uniquement sur les Territoires détaillés dans la rubrique « Questions Fréquentes » du Site, à l'exception de certaines restrictions de livraison pour certains Produits telles que précisées sur les pages du Site liées au processus de Commande.

Les Produits sont expédiés dans un délai **maximal** de trois (3) jours ouvrés à compter de la confirmation de la Commande par LUXEOL par courrier électronique au CLIENT. Les Produits sont expédiés à l'adresse postale renseignée par le CLIENT lors de la Commande.

Le délai maximal susvisé s'entend sous réserve pour le CLIENT d'avoir renseigné une adresse postale, une adresse électronique et un numéro de téléphone valide.

Une fois les Produits expédiés, le délai de livraison **moyen** varie selon la destination entre un (1) et six (6) jours ouvrés pour la France métropolitaine (sauf Corse et zones éloignées) et entre un (1) et quinze (15) jours ouvrés pour les DROM-COM et les autres Territoires. Ces délais de livraison moyens sont exposés par LUXEOL à titre indicatif, LUXEOL faisant appel à des prestataires externes en charge de la livraison des Produits. En tout état de cause, LUXEOL devra livrer les Produits au plus tard trente (30) jours après la date de confirmation de la Commande.

En cas de retour du colis à l'expéditeur pour toute impossibilité de livraison, une participation aux frais de renvoi pourra être demandée au CLIENT pour renvoyer le colis.

Selon les cas et le Territoire de livraison, le CLIENT pourra choisir un mode de livraison différent, étant précisé qu'une participation aux frais de livraison sera demandée au CLIENT dans certains cas, dont le montant lui sera communiqué avant le paiement de la Commande.

Les informations relatives aux modes de livraison et aux délais moyens en fonction du Territoire concerné par la livraison sont détaillées dans la rubrique « Questions Fréquentes » du Site.

LUXEOL proposera ou non ces modes de livraisons en fonction de leurs faisabilités sur le Territoire concerné par la livraison.

Dans l'hypothèse où les Produits ne pourraient être livrés (hors cas de force majeure) à la date ou à l'expiration du délai mentionné par LUXEOL au CLIENT ou, à défaut, au plus tard trente (30) jours après la date de confirmation de la Commande, le CLIENT peut résoudre par écrit le contrat, par courrier électronique adressé au Service Client, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, LUXEOL d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, LUXEOL ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par LUXEOL du courrier électronique l'informant de cette résolution, à moins que LUXEOL ne se soit exécuté entre-temps.

Lorsque le contrat est résolu dans les conditions visées ci-dessus, LUXEOL rembourse le CLIENT de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Tout risque de perte ou d'endommagement des Produits est transféré au CLIENT au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur mandaté par LUXEOL, prend physiquement possession des Produits.

**En cas de retard de livraison par rapport à la date initialement fixée, le CLIENT devra en informer LUXEOL dans les meilleurs délais par courrier électronique ou par téléphone** afin de permettre à LUXEOL de procéder à une enquête auprès du transporteur et d'améliorer la qualité du service de livraison. Une enquête auprès d'un transporteur peut durer jusqu'à vingt-et-un (21) jours ouvrés. Si pendant ce délai, le Produit est retrouvé, il sera immédiatement réacheminé au lieu de livraison indiqué dans le bon de commande sans que ce délai ne puisse dépasser trente (30) jours à compter de la date de livraison initialement prévue. Si le Produit n'est pas retrouvé, le contrat sera résilié et le CLIENT sera remboursé.

## 4. COMPTE CLIENT

### 4.1. Création du Compte Client

Lors de la Première Commande par un CLIENT, un Compte Client est automatiquement créé. Ainsi, les informations renseignées par le CLIENT dans le formulaire de commande sont automatiquement intégrées dans son Compte Client.

Il n'est pas obligatoire de se connecter au Compte Client pour passer Commande. Toutefois, les informations relatives à la Commande seront automatiquement ajoutées à l'historique du Compte Client.

Le Compte Client permet au CLIENT de retrouver ses informations personnelles sans avoir à les ressaisir, et de les modifier si besoin.

Le Compte Client permet également au CLIENT d'accéder à son espace client, à partir duquel il peut :

- consulter le statut de sa Commande en cours ;
- consulter l'historique de sa/ses Commandes en cours et/ou passées ainsi que la/les factures afférentes ;
- consulter et modifier son adresse de livraison ;
- consulter les détails de son ou ses Abonnements en cours, notamment le prochain débit et modifier, le cas échéant, l'adresse de livraison et les conditions de l'Abonnement en cours (notamment la fréquence de l'Abonnement et les Produits concernés) ;
- Suspendre, décaler la livraison en ignorant une ou plusieurs récurrences ou résilier son ou de ses Abonnements en cours.

Le CLIENT peut accéder à son Compte Client par l'activation des paramètres de connexion (adresse de courrier électronique et code à six (6) chiffres envoyé par courrier électronique). Il appartient au CLIENT de vérifier la validité de l'adresse du courrier électronique communiquée dans le formulaire de Commande dans la mesure où cette adresse de courrier électronique est un élément d'identification (*login*) du Compte Client. En cas d'adresse de courrier électronique erronée, il se peut que le CLIENT ne soit pas en mesure d'accéder à son Compte Client sans que la responsabilité en incombe à LUXEOL.

Le CLIENT a l'obligation de maintenir la confidentialité de ses paramètres de connexion. Le CLIENT est responsable de toutes ses utilisations, qu'il les ait ou non effectivement ou expressément autorisées. Le CLIENT s'engage à ne pas céder, prêter ou transférer ses paramètres de connexion à tout tiers ou de permettre à tout tiers de se connecter à son Compte Client.

Le CLIENT s'engage en outre à :

- **prévenir immédiatement** LUXEOL dans le cas de la connaissance d'une utilisation abusive de ses paramètres de connexion ou de son Compte Client, ou dans le cas de toute autre atteinte à sa sécurité ;
- s'assurer de se déconnecter du Compte Client à la fin de chaque session d'utilisation via le lien « déconnexion » prévu à cet effet.

Dans l'hypothèse où un CLIENT n'a pas de Compte Client, celui-ci peut procéder à la création de son Compte Client via l'onglet « ouvrir une session » situé en haut à droite du formulaire de Commande. Ainsi, le CLIENT est invité à renseigner son adresse électronique, et un code à six (6) chiffres lui est directement envoyé à cette adresse.

#### 4.2. Suppression du Compte Client

Le CLIENT peut supprimer son Compte Client à tout moment, en adressant sa demande au Service Client, par courrier électronique ou par téléphone.

En cas de non-respect par le CLIENT des obligations découlant des CGV, notamment en cas d'incidents de paiement du prix d'une Commande, de la délivrance par le CLIENT d'informations erronées, d'actes susceptibles de nuire aux intérêts de LUXEOL, LUXEOL se réserve le droit, après avoir sollicité par courrier électronique des explications, de suspendre le Compte Client en attendant la fourniture de celles-ci, et/ou de supprimer le Compte Client, sans indemnité ni droit à remboursement, dans un délai de quinze (15) jours à partir de l'envoi par courrier électronique d'une mise en demeure, sans préjudice pour LUXEOL de solliciter l'octroi de dommages et intérêts en réparation de son préjudice.

LUXEOL se réserve également le droit de refuser de contracter avec le CLIENT dont le Compte Client a été supprimé pour de tels agissements.

### 5. DROIT DE RETRACTATION

Le CLIENT dispose, pour l'achat d'un ou plusieurs Produits, d'un droit de rétractation dans les conditions prévues aux articles L. 221-18 à L. 221-28 du Code de la consommation et des textes pris pour leur application. **Toutefois, le CLIENT est informé que, conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les Produits bagués ou scellés qui ont été descellés ou ouverts par le CLIENT après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.**

Le CLIENT a le droit de se rétracter du contrat d'Achat de Produits ou du contrat d'Abonnement sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le CLIENT, ou un tiers désigné par le CLIENT, autre que le transporteur mandaté par LUXEOL, prend physiquement possession du ou des Produits. Dans l'hypothèse où les Produits commandés ensemble sont livrés séparément, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le CLIENT, ou un tiers désigné par le CLIENT, autre que le transporteur mandaté par LUXEOL, prend

physiquement possession du dernier Produit ou s'agissant de l'Abonnement, il s'agira de la réception de la Commande par le CLIENT.

Pour exercer son droit de rétractation, le CLIENT doit notifier au Service Client de LUXEOL par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par courrier électronique, sa décision de rétractation du contrat d'Achat de Produit(s) ou du contrat d'Abonnement au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le CLIENT peut également transmettre sa déclaration dénuée d'ambiguïté par le biais du Formulaire de Contact disponible sur le Site. Si le CLIENT utilise cette option, LUXEOL lui enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (p. ex. par courrier électronique). Pour ce faire, le CLIENT peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation proposé en annexe des CGV, mais ce n'est pas obligatoire.

Le contenu de la notification de la rétractation pourrait être le suivant : « A l'attention de LUXEOL – Espace Park Bâtiment B – 45, allée des Ormes – 06250 Mougins ou [contact@luxeol.com](mailto:contact@luxeol.com) : Je vous notifie par la présente ma rétractation au contrat portant sur l'achat du(es) Produit(s) commandé(s) le/ la souscription de l'abonnement effectuée le [à compléter] sur le site internet <https://luxeol.com/>, reçu(s) le [à compléter], au nom de [à compléter], à l'adresse [à compléter]. Signature et date ».

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 visée ci-dessus. Dans la situation où le CLIENT fait usage de son droit de rétractation, LUXEOL lui enverra, par courrier électronique, sans délai un accusé de réception de sa déclaration. Si le délai ainsi défini expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Passé ce délai, aucune demande de rétractation ne sera traitée par LUXEOL.

#### Effets de rétractation

En cas de rétractation par le CLIENT du contrat d'Achat de Produits ou du contrat d'Abonnement, LUXEOL remboursera au CLIENT tous les paiements reçus du CLIENT au moment de la Commande, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le CLIENT a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par LUXEOL), sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où LUXEOL a été informé de la décision de rétractation du CLIENT du contrat d'Achat de Produits ou du contrat d'Abonnement. LUXEOL procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le CLIENT a utilisé pour la Commande initiale sauf si le CLIENT convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, le remboursement n'occasionnera pas de frais pour le CLIENT. LUXEOL pourra différer le remboursement jusqu'à ce que LUXEOL ait reçu les Produits ou jusqu'à ce que le CLIENT ait fourni une preuve d'expédition desdits Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le CLIENT est tenu de renvoyer le ou les Produits par courrier postal au Service Client, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après que le CLIENT ait communiqué à LUXEOL sa décision de rétractation du contrat d'Achat de Produits ou du contrat d'Abonnement. Ce délai est réputé respecté si le CLIENT renvoie le ou les Produits avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours précité. Le CLIENT devra prendre en charge les frais directs de renvoi du ou des Produits.

La responsabilité du CLIENT n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du ou des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du ou des Produits.

## 6. GARANTIE COMMERCIALE « SATISFAIT OU REMBOURSE » AU TITRE DU PREMIER ACHAT DE PRODUITS (HORS ABONNEMENT)

LUXEOL propose au CLIENT une garantie commerciale « Satisfait ou remboursé » et s'engage à rembourser, dans les conditions du présent article 6 des CGV, l'intégralité du prix des Produits achetés par le CLIENT au titre de son Premier Achat de chacun des Produits si le CLIENT n'est pas satisfait.

**La garantie commerciale « satisfait ou remboursée » ne s'applique pas aux Produits achetés dans le cadre d'un Abonnement.**

Le CLIENT a le droit d'exercer la garantie commerciale « Satisfait ou remboursé » pour chaque Premier Achat de chacun des Produits sous réserve de se soumettre aux conditions suivantes :

- le CLIENT a utilisé les Produits durant l'intégralité du Programme ;
- le CLIENT a suivi les conseils d'utilisation figurant dans la fiche des Produits ;
- le CLIENT a utilisé les Produits dans le cadre d'une hygiène de vie adaptée ; et
- le CLIENT n'a pas utilisé les Produits comme substitut d'un régime alimentaire varié et équilibré.

Si le CLIENT s'est soumis aux conditions précitées, le CLIENT doit exercer la garantie commerciale « Satisfait ou remboursé » dans un délai de dix (10) jours après le dernier jour de la période du Programme. Au-delà de ce délai, la garantie commerciale « Satisfait ou remboursé » ne peut plus être exercée.

Pour exercer la garantie commerciale « Satisfait ou remboursé », le CLIENT doit, dans le délai précité au paragraphe précédent :

- notifier sa demande d'exercer la garantie commerciale « Satisfait ou remboursé » au Service Client de LUXEOL, par courrier postal avec suivi ;
- indiquer dans sa demande ses nom, prénom, adresse postale et adresse du courrier électronique qu'il a utilisés lors de la Commande, afin de pouvoir effectuer les recherches nécessaires attestant de son droit à la garantie commerciale « Satisfait ou remboursé » et de l'inefficacité des Produits objet du Premier Achat ;
- accompagner sa demande de (i) l'intégralité des boîtes vides des Produits correspondant au Premier Achat effectué par le CLIENT et de (ii) la facture disponible dans son Compte Client .

Les frais relatifs à l'envoi de la demande d'exercice de la garantie commerciale « Satisfait ou remboursé » sont à la charge du CLIENT.

Une fois la demande d'exercice de la garantie commerciale « Satisfait ou remboursé » validée par LUXEOL, ce dernier remboursera au CLIENT le prix des Produits commandés par le CLIENT (y compris les frais de livraison, le cas échéant) pour les Produits concernés par l'exercice de la garantie commerciale, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où LUXEOL a validé la demande d'exercice de la garantie commerciale. LUXEOL procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le CLIENT a utilisé pour son Premier Achat sauf accord express du CLIENT pour utiliser un autre moyen de paiement. LUXEOL pourra différer le remboursement jusqu'à ce que LUXEOL ait reçu les boîtes vides des Produits ou jusqu'à ce que le CLIENT ait fourni une preuve d'expédition des boîtes vides des Produits, la date retenue étant celle du premier de ces deux faits.

Indépendamment de la garantie commerciale, LUXEOL reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation et de la garantie légale des vices cachés de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

## **7. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT**

### **7.1. Prix des Produits**

Les prix des Produits, fermes et non révisables, sont ceux affichés sur le Site au jour de la Commande effectuée par le CLIENT.

Les prix des Produits sont indiqués en euros (€) toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la taxe sur la valeur ajoutée au taux applicable et des éventuelles réductions applicables au jour de la Commande. Selon l'adresse de livraison des Produits, différents taux de taxe sur la valeur ajoutée sont susceptibles de s'appliquer, lesquels sont sans effet sur les prix affichés sur le Site.

Les prix des Produits s'entendent hors frais de livraison qui seront facturés en sus. Le CLIENT est informé que les frais de livraison varient en fonction du mode de livraison choisi et que leur montant lui sera communiqué au moment de la passation de la Commande.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Produits présents sur le Site. Toutefois, le prix de la Commande ne pourra pas être modifié une fois la Commande du CLIENT validée.

### **7.2. Prix de l'Abonnement**

Le prix de l'Abonnement, ferme et non révisable, est celui affiché sur le Site au jour de la souscription effectuée par le CLIENT.

Le prix de l'Abonnement est indiqué en euros hors taxes. Il ne tient pas compte des taxes applicables et des éventuelles réductions applicables au jour de la Commande.

Le prix de l'Abonnement s'entend hors frais de livraison qui seront facturés en sus. Le CLIENT est informé que les frais de livraison varient en fonction du mode de livraison choisi et que leur montant lui sera communiqué au moment de la passation de la Commande.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de l'Abonnement présent sur le Site.

Le prix de l'Abonnement est un prix périodique ferme variant selon la fréquence de l'Abonnement souscrit (mensuelle, bimestrielle, trimestrielle ou semestrielle) qui sera prélevé de manière périodique en fonction de la fréquence de l'Abonnement souscrit (mensuelle, bimestrielle, trimestrielle ou semestrielle) à la date anniversaire de la fréquence de l'Abonnement, directement sur le moyen de paiement utilisé par le CLIENT lors de la souscription de l'Abonnement.

### 7.3. Modalités de paiement

Le règlement des Achats de Produits et des Abonnements s'effectue par paiement en ligne sur le Site par le biais du prestataire de paiement SHOPIFY PAYMENTS à partir :

- soit d'une carte bancaire VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS du CLIENT ;
- soit d'un compte PayPal du CLIENT s'il en dispose d'un ;
- soit d'un compte APPLE PAY du CLIENT s'il en dispose un ;
- soit d'un compte GOOGLE PAY du CLIENT s'il en dispose un ;
- soit de la souscription d'un service de facilité de paiement, via son partenaire SCALAPAY IP (SCALAPAY IP, N° TVA 06078740484, Via Meravigli 2, Milano, Italie), qui permet au CLIENT de régler en trois (3) fois sans intérêt avec sa carte bancaire les Achats de Produits à partir de 5 € jusqu'à 1 500€, sous réserve que le CLIENT remplisse les conditions édictées par SCALAPAY IP pour bénéficier de ce service.

Ce service de facilité de paiement en trois fois sans intérêt est réservé aux personnes physiques majeures résidant en France, titulaires d'une carte bancaire du réseau « CB », VISA, MASTERCARD et AMEX, émise en France et ayant une durée de validité supérieure à trois (3) mois.

Pour souscrire à ce service, le CLIENT doit, après avoir terminé la Commande et choisi le mode de livraison, cliquer sur le bouton « Payez en 3 fois sans intérêt avec Scalapay IP » afin d'être redirigé vers la page internet du prestataire SCALAPAY IP, sur laquelle se trouvera le récapitulatif détaillé de l'échéancier de paiement. Une fois sur cette page, le CLIENT doit saisir ses informations personnelles, prendre connaissance des informations précontractuelles relatives au service de paiement en trois (3) fois auquel il souhaite souscrire, et notifier son acceptation dudit service et des conditions générales du service de SCALAPAY IP y afférentes en cochant la case correspondante « Confirmer (Payez maintenant x €) ». SCALAPAY IP se réserve le droit d'accepter ou de refuser la souscription au service de facilité de paiement en trois (3) fois sans intérêt par le CLIENT. Une fois le service de paiement en trois (3) fois sans intérêt souscrit par le CLIENT, la carte bancaire du CLIENT sera immédiatement débitée par SCALAPAY IP de la première échéance (à savoir un montant correspondant au premier tiers du prix total toutes taxes comprises) de la Commande passée par le CLIENT, la deuxième échéance (correspondant au deuxième tiers du prix) sera prélevée par SCALAPAY IP dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de la Commande, et la troisième et dernière échéance (correspondant au troisième tiers du prix) sera prélevée par SCALAPAY IP dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date de la Commande. Un courrier électronique de confirmation de paiement sera adressé au CLIENT lors du règlement de chaque échéance. Pour toute question relative au service de facilité de paiement souscrit par le CLIENT, ce dernier doit consulter les [conditions générales de service de SCALAPAY](#) et s'adresser au service clients de SCALAPAY IP.

Concernant les Abonnements, **le CLIENT reconnaît et accepte qu'il sera prélevé à chaque date anniversaire de l'Abonnement souscrit, à savoir tous les mois, tous les deux mois, tous les trois mois ou tous les six mois, en fonction de la fréquence de l'Abonnement choisi, via le moyen de paiement initialement choisi, sauf changement dudit moyen de paiement par le CLIENT et ce jusqu'à la résiliation de l'Abonnement, de la somme correspondant au prix de l'Abonnement, ce paiement étant réalisé préalablement à l'envoi périodique de la Commande.** LUXEOL se réserve le droit de procéder à une nouvelle demande d'autorisation de prélèvement de la périodicité de l'Abonnement dans le cas où la première demande n'aurait pas abouti. Dans l'hypothèse d'un défaut de paiement d'une périodicité par le CLIENT, LUXEOL se réserve le droit de suspendre l'envoi de la Commande jusqu'à la réception du paiement de la périodicité.

En cas de paiement par carte bancaire, le CLIENT garantit à LUXEOL qu'il est pleinement autorisé à utiliser la carte bancaire dont il fait usage pour le paiement de sa Commande.

Par dérogation à l'article 1342-6 du Code civil, le paiement doit être fait au domicile du créancier (siège de LUXEOL).

A cet effet, en validant les informations demandées sur le Site pour l'opération de paiement, le CLIENT autorise LUXEOL à débiter le CLIENT du montant indiqué sur le récapitulatif de la Commande.

Les factures de chaque Commande sont disponibles dans le Compte Client du CLIENT et sont téléchargeables en cliquant sur le lien hypertexte de chaque facture. Le CLIENT pourra également demander au Service Client LUXEOL de lui envoyer un duplicata de ses factures par courrier électronique.

Le règlement peut également se faire par carte de paiement par téléphone. Pour ce faire, le CLIENT doit se rapprocher du Service Client de LUXEOL.

LUXEOL se réserve le droit de refuser d'honorer une Commande effectuée par un CLIENT qui n'aurait pas réglé tout ou partie d'une précédente Commande ou avec lequel il existerait un litige lié à un défaut de paiement.

#### 7.4. Sécurité des paiements

Toutes les informations échangées entre LUXEOL et le CLIENT pour traiter la Commande sont chiffrées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer).

Les données financières renseignées par le CLIENT pour procéder au paiement de la Commande ne transitent pas sur le système informatique de LUXEOL mais sont directement saisies par le CLIENT sur un formulaire de paiement de SHOPIFY PAYMENTS, PAYPAL, GOOGLE, APPLE ou sur le site de SCALAPAY IP.

Les prestataires de paiement de LUXEOL (SHOPIFY PAYMENTS, PAYPAL, GOOGLE PAY, APPLE PAY et SCALAPAY IP) sont conformes aux normes de sécurité des données des cartes de paiement (PCI DSS) vérifiées par un évaluateur de sécurité indépendant qualifié (PCI Qualified Security Assessor QSA) et sont certifiés comme fournisseurs de services PCI de niveau 1.

### 8. GARANTIE

#### 8.1. Aléas

Le CLIENT reconnaît que LUXEOL ne garantit aucune obligation de résultat quant aux effets des Produits pour le CLIENT.

Les Produits s'inscrivent dans le cadre d'une hygiène de vie adaptée. Ils ne doivent pas être utilisés comme substituts d'une alimentation variée et équilibrée. Les témoignages des Utilisateurs figurant dans la rubrique « Avis » ainsi que les photographies « Avant » et « Après » des CLIENTS présentes sur le Site constituent des expériences personnelles. Ces avis et photographies ne doivent donc pas être interprétés par le CLIENT comme une garantie d'atteindre les mêmes résultats. Les résultats individuels du CLIENT peuvent donc varier par rapport à ces avis et photographies.

#### 8.2. Garantie légale de conformité

Le CLIENT dispose de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-1 à L.217-32 du Code de la consommation.

Par la garantie légale de conformité, LUXEOL s'engage à livrer un Produit conforme au contrat et à répondre des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Le CLIENT dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le CLIENT n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité donne au CLIENT droit à la réparation ou au remplacement du Produit dans un délai de trente (30) jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le Produit est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le CLIENT bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le CLIENT demande la réparation du Produit, mais que LUXEOL impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du Produit.

Le CLIENT peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le Produit ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du Produit, si :

- Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le Produit ;
- La réparation ou le remplacement du Produit intervient après un délai de trente jours ;
- La réparation ou le remplacement du Produit occasionne un inconvénient majeur pour le CLIENT, notamment lorsque le CLIENT supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du Produit non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du Produit réparé ou de remplacement ;
- La non-conformité du Produit persiste en dépit de la tentative de mise en conformité de LUXEOL restée infructueuse.

Le CLIENT a également droit à une réduction du prix du Produit ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le CLIENT n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du Produit au préalable.

Le CLIENT n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du Produit en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du Produit remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

La garantie légale de conformité ne prive pas le CLIENT du droit d'exercer l'action résultant des vices cachés telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du Code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

### **8.3. Garantie légale des vices cachés**

Le CLIENT bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction du prix si le Produit est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du Produit.

Le CLIENT peut exercer cette garantie en adressant sa demande au Service Client de LUXEOL.

### **8.4. Garantie commerciale**

Le CLIENT dispose pour les Produits de la garantie commerciale « Satisfait ou remboursé » dans les conditions indiquées à l'article 6 des CGV ci-dessus.

### **8.5. Bonne exécution**

LUXEOL est tenu de la « bonne exécution » de la vente prévue à l'article L.221-15 du Code de la consommation.

## **9. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

LUXEOL détient et conserve la titularité de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle, savoir-faire et méthodes portant sur les Produits et Services proposés au CLIENT, à savoir notamment droits d'auteur et brevets associés aux logiciels qui les accompagnent et qu'ils intègrent, ainsi que les droits portants sur leurs designs (dessins et modèles) ou sur les dénominations sous lesquelles ils sont commercialisés (marques).

Aucune des clauses des CGV ne saurait être interprétée comme une cession ou une licence de l'un de ces droits au profit du CLIENT. Le CLIENT dispose uniquement du droit d'utiliser pour son propre compte les Produits et Services proposés, et en tout état de cause, garantit LUXEOL contre toute atteinte aux droits sus-évoqués par son propre fait.

## **10. FORCE MAJEURE**

### **10.1. Principe et définition**

Ni le CLIENT ni LUXEOL ne seront tenus pour responsable vis-à-vis de l'autre en cas d'empêchement d'exécution d'une de ses obligations par suite d'un événement constitutif de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

De convention expresse, sont également considérés entre le CLIENT et LUXEOL comme un événement constitutif de force majeure, sans que la partie qui n'est pas en mesure d'exécuter son obligation n'ait à établir que l'événement présente les caractéristiques définies à l'article 1218 du Code civil, le blocage des communications, y compris des réseaux de télécommunications, la grève totale ou partielle, *lock-out*, émeute, trouble civil, insurrection, guerre civile ou étrangère, risque nucléaire, embargo, confiscation, capture ou destruction par toute autorité publique, intempérie, épidémie, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, toute conséquence d'une évolution technologique, non prévisible par LUXEOL, remettant en cause les normes et standards de sa profession, toute déclaration d'état d'urgence, en application de la loi n° 55-385 du 3 avril 1955 *relative à l'état d'urgence* ou d'état d'urgence sanitaire, en application de l'article L. 3131-12 du Code de la santé publique, et les mesures prises pour leur application, sur tout ou partie des Territoires.

## 10.2. Mise en œuvre

Dans le cas de survenance d'un événement constitutif de force majeure, l'obligation de la partie dont l'événement empêche l'exécution est suspendue. Si l'événement constitutif de force majeure se poursuit pendant une durée de plus d'un (1) mois, le contrat d'Achat pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par courrier électronique.

## 11. RECLAMATION

Toute réclamation du CLIENT portant sur les Produits doit être adressée au Service Client de LUXEOL par courrier postal, par courrier électronique, par téléphone ou par le Formulaire de Contact disponible sur le Site.

La réponse à la réclamation se fera dans un délai de trente (30) jours ouvrés par courrier électronique ou courrier postal.

Si au terme de ce délai, le CLIENT n'obtient pas satisfaction, il a la possibilité de faire une seconde demande au Service Client de LUXEOL par voie de notification par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Le traitement de la demande du CLIENT n'excédera pas le délai d'un (1) mois à compter de la réception de la notification.

Dans toute correspondance, électronique ou postale, adressée à LUXEOL, le CLIENT s'engage à mentionner ses nom et prénom, l'adresse de son domicile, l'adresse de courrier électronique, l'objet de sa demande, en joignant le cas échéant une copie de tout document en rapport avec sa demande, et son identifiant afin de permettre son identification et le traitement de sa demande. Toute demande incomplète ne pourra pas être traitée par LUXEOL.

## 12. MEDIATION

### 12.1. Médiateur de la consommation

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation « *Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel* ». Sont visés les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente, opposant un consommateur à un professionnel.

En cas de difficultés, LUXEOL invite le CLIENT à contacter préalablement son service après-vente. Dans l'hypothèse où le problème du CLIENT ne serait pas résolu, il peut recourir aux services d'un médiateur dans un délai d'un (1) an à compter de la réception de sa demande par le service après-vente, en vue du règlement extrajudiciaire du litige. A cet effet, il peut saisir le CMAP soit en remplissant le formulaire figurant sur le site du CMAP ([www.mediateur-conso.cmap.fr](http://www.mediateur-conso.cmap.fr)), soit en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr), soit en adressant un courrier postal à l'adresse CMAP – Service Médiation de la consommation – 39 avenue Franklin Roosevelt – 75008 Paris.

### 12.2. Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL)

Conformément aux dispositions de l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et de l'article L. 616-2 du code de la consommation, le CLIENT est informé de l'existence d'une la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) et de la possibilité d'y recourir. Le lien électronique vers la plateforme est : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## 13. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi relative à la protection des données personnelles du 20 juin 2018 et au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD »), LUXEOL respecte la vie privée de l'Utilisateur du Site, et notamment du CLIENT. LUXEOL s'engage à ce que toutes les informations qu'elle recueille permettant d'identifier le CLIENT dans le cadre de l'utilisation par celui-ci du service de commerce électronique pour acheter un Produit, soient considérées comme des informations confidentielles.

Pour connaître les modalités de traitement de ses données personnelles, pour être informé sur ses droits sur ces données, et pour en savoir plus sur les cookies, le CLIENT est invité à consulter la [Politique de confidentialité](#) de LUXEOL disponible sur le Site ou lors de tout Achat de Produit en consultant le lien prévu à cet effet, ou à contacter le Service Client de LUXEOL.

Le CLIENT bénéficie également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour exercer ses droits à l'attention de LUXEOL, le CLIENT peut choisir d'adresser sa demande, soit au Délégué à la Protection des Données ([dpd@luxeol.com](mailto:dpd@luxeol.com)) ou au Service Client de LUXEOL. Les demandes sont traitées dans un délai d'un (1) mois à compter de leur réception par LUXEOL.

Lors de l'achat de Produits ou de souscription d'un Abonnement, LUXEOL permet au CLIENT de ne pas recevoir ses offres promotionnelles par courrier électronique et SMS. Par ailleurs, le CLIENT peut à tout moment se désinscrire au travers du lien hypertexte figurant au bas des offres reçues par courrier électronique, ou en envoyant STOP par SMS (gratuit).

#### **14. RESPONSABILITÉ ELARGIE DU PRODUCTEUR (REP)**

En tant qu'entreprise soumise au principe de la REP conformément aux dispositions de l'article L.541-10 et suivants du Code de l'environnement, LUXEOL dispose des identifiants uniques suivants générés par l'ADEME, à savoir :

- Pour la REP Papiers, le numéro d'identifiant unique est le FR216145\_03VDWO ;
- Pour la REP Emballages, le numéro d'identifiant unique est le FR216145\_01NXXE.

#### **15. STIPULATIONS GENERALES**

##### **15.1. Compensation**

Conformément aux dispositions de l'article 1348-2 Code civil, les parties décident et acceptent expressément de compenser, le cas échéant, leurs créances et leurs dettes réciproques issues des contrats d'Achat ou de souscription d'un Abonnement.

##### **15.2. Renonciations expresses**

Par dérogation aux dispositions de l'article 1223 du Code civil, le CLIENT ne pourra solliciter une réduction proportionnelle du prix en cas de mauvaise exécution d'une obligation.

##### **15.3. Tolérance**

Le fait que LUXEOL ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses des CGV et/ou tolère un manquement par le CLIENT à l'une quelconque de ses obligations visées dans les CGV ne peut être interprété comme valant renonciation par LUXEOL à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des clauses des CGV.

##### **15.4. Divisibilité**

La nullité de l'une des clauses des CGV, en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de chose jugée, n'entraînera pas la nullité des autres clauses des CGV qui garderont leur plein effet et portée.

##### **15.5. Intitulés**

Les intitulés des clauses des CGV ont pour seule finalité de faciliter les références et n'ont pas par elles-mêmes une valeur contractuelle ou une signification particulière.

##### **15.6. Langue**

La langue des CGV et des contrats y afférents est uniquement le français. L'usage de toute autre langue sur le Site n'a qu'une valeur indicative. En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction entre la version française et une version dans une autre langue, seule la version française prévaudra.

#### **16. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

##### **16.1. Loi applicable**

Les CGV et les contrats d'Achat des Produits ou de souscription d'un Abonnement sont soumis au **droit français**, à l'exclusion des règles impératives susceptibles de conduire à l'application d'une autre législation telle que la législation du lieu de résidence habituelle du CLIENT (notamment si cette législation lui est plus favorable).

##### **16.2. Attribution de compétence pour les CLIENTS ayant un lien étroit avec un État membre de l'Union européenne**

A défaut d'accord amiable entre LUXEOL et le CLIENT, toute contestation se rapportant à un contrat d'Achat de Produit, à un Abonnement ou à une Commande pourra être portée au choix du Client, soit devant la juridiction française compétente soit devant la juridiction compétente du lieu où le Client est domicilié.

Toute action introduite par LUXEOL contre un CLIENT sera portée devant la juridiction compétente du lieu où le CLIENT est domicilié.

##### **16.3. Attribution de compétence pour les CLIENTS n'ayant pas un lien étroit avec un État membre de l'Union européenne**

Pour les CLIENTS n'ayant pas de lien étroit, au sens de l'article L. 231-1 du Code de la consommation, avec le territoire d'un

État membre, toute contestation sera de la compétence exclusive, en premier ressort, du tribunal compétent de Cannes (France).

#### **Annexe – Modèle de Formulaire de rétractation**

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

A l'attention de LUXEOL SAS, 45 allée des Ormes, E Space Park, Bât B, 062050 Mougins, [contact@luxeol.com](mailto:contact@luxeol.com) :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du produit (\*)/sur l'abonnement du produit (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.