CONDITIONS GENERALES DE VENTE

DES PRODUITS VENDUS SUR LE SITE LUXEOL.COM

Version en vigueur au 12/10/2026

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@luxeol.com
Formulaire de contact :	https://luxeol.com/contact

Numéro individuel d'identification : FR 80 793 207 952

DEFINITIONS

Abonnement :	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
Achat :	signifie l'achat d'un ou de plusieurs Produits (à l'exclusion des Abonnements)
CGV :	signifie les présentes conditions générales de vente des Produits
CLIENT :	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
Commande :	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
Compte Client :	signifie l'espace personnel du CLIENT sur le Site
Documents électroniques :	signifie les enregistrements et sauvegardes (en ce compris toute donnée de connexion) réalisés à partir du Site et les courriers électroniques échangés avec LUXEOL
LUXEOL :	signifie la société dont l'identité et les coordonnées sont détaillées ci-dessus
Premier Achat :	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)
Produit :	signifie tout produit proposé à la vente sur le Site par LUXEOL
Programme :	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
Programme de fidélité :	signifie les récompenses obtenues par le CLIENT ayant adhéré au programme de fidélité conformément aux modalités détaillées dans les conditions générales du programme de fidélité accessibles sur le Site
Services :	signifie le service du diagnostic capillaire fourni par LUXEOL à partir du Site
Service Client :	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
Site :	signifie le site de commerce en ligne disponible à l'adresse URL https://luxeol.com/, exploité par LUXEOL
Territoires :	signifie les territoires mentionnés sur le Site sur lesquels les Produits sont livrés
Utilisateur :	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 COMPLEMENTS 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 maintenant » 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 maintenant ».

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 maintenant » 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 maintenant ».

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 ;
- accéder au Programme de fidélité, consulter les points cumulés, convertir ses points en récompenses, consulter son éventuel statut et les avantages liés à ce statut.

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 supprimant son Compte Client, le CLIENT sera automatiquement désinscrit du Programme de Fidélité.

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, ou en allant sur la page « Exercer mon droit de rétractation » accessible en bas de la Home Page du Site et en complétant le formulaire de rétractation, sa décision de rétractation du contrat d'Achat de Produit(s) ou du contrat d'Abonnement au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. 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 : 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 procèdera 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 procèdera 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 moment de passation 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.

Selon l'adresse de livraison des Produits, des frais de douanes sont susceptibles de s'appliquer, lesquels viendront s'ajouter aux prix affichés sur le Site et seront exclusivement à la charge du CLIENT.
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 (€) toutes taxes comprises. Il tient 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.

Selon l'adresse de livraison des Produits, des frais de douanes sont susceptibles de s'appliquer, lesquels viendront s'ajouter aux prix affichés sur le Site et seront exclusivement à la charge du CLIENT.

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 BANCONTACT, pour les Clients souhaitant être livrés en Belgique et bénéficiant d'un tel compte.

Pour le règlement des Achats de Produits uniquement, LUXEOL propose au CLIENT la possibilité de souscrire 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, l**e 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, APPLE ou sur le site de SCALAPAY IP.

Les prestataires de paiement de LUXEOL (SHOPIFY PAYMENTS, PAYPAL, 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.

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 définis 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), soit en adressent un courrier électronique à l'adresse suivante : 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) 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 :
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.

STANDARD TERMS OF SALE

OF THE PRODUCTS SOLD ON THE LUXEOL.COM WEBSITE

Version applicable as of 12/10/2026

GENERAL INFORMATION CONCERNING THE SELLER

Identity

Corporate name:	LUXEOL
Legal form:	French *société par actions simplifiée*
Share capital:	EUR 1,222,703.69
Unique identification number:	793 207 952
Trade and Companies Register:	Cannes (France)

Details of LUXEOL Customer Service

Geographical address:	E Space Park Bâtiment B 45, allée des Ormes 06250 Mougins France
Telephone No. of Customer Service:	+ 33 (0)4 93 38 45 24
Email address of Customer Service:	contact@luxeol.com
Contact form:	https://luxeol.com/contact

Individual Identification Number:	FR 80 793 207 952

DEFINITIONS

Subscription:	means a paid subscription taken out to one or more Products (excluding Products not eligible for the Subscription as mentioned on the Website) allowing the CUSTOMER to receive the quantity of Product(s) at the frequency chosen by the CUSTOMER, which varies depending on the Product(s) chosen
Purchase:	means the direct purchase of one or more Products (excluding Subscriptions)
STSs:	means these standard terms of sale of the Products
CUSTOMER:	means any user who has completed the Purchase of one or more Products, whether directly or through a Subscription on the Website
Order:	means the process through which the CUSTOMER selects the Product(s) that he/she wishes to purchase and complete the purchase, whether through a direct Purchase or by way of a Subscription
Customer Account:	means the CUSTOMER's personal space on the Website
Electronic documents:	means the records and backups (including any connection data) made from the Website and the electronic mails exchanged with LUXEOL
LUXEOL:	means the company whose identity and contact details are set out above
First Purchase:	means the first purchase of a Product from LUXEOL via the Website by one same person (same surname and first name and same email address and/or post office address)
Product:	means any product offered for sale on the Website by LUXEOL
Program:	means the Product's utilisation period, as stated on the Website for each Product upon the First Purchase of each of the Products by the CUSTOMER, with such Program starting after the date of delivery to the CUSTOMER of the First Purchase of each of the Products
Loyalty Program	means the rewards earned by a CUSTOMER who has joined the loyalty program, in accordance with the terms set out in the loyalty program's general terms and conditions available on the Website
Services:	means the capillary diagnosis service provided by LUXEOL from the Website
Customer Service:	means the department responsible for assisting the CUSTOMER if any difficulties are experienced on the Website or when placing its Order and for answering its questions
Website:	means the e-commerce Website available at the URL https://luxeol.com/, operated by LUXEOL
Territories:	means the territories to which the Products are delivered identified on the Website
User:	any natural person visiting the Website, including the CUSTOMER

General

THE USER MUST BE AN INDIVIDUAL OF LEGAL AGE HAVING THE LEGAL CAPACITY TO MAKE A PURCHASE OR TO SIGN UP FOR A SUBSCRIPTION. IN DEFAULT, THE USER MUST BE AUTHORIZED BY HIS OR HER LEGAL REPRESENTATIVE TO MAKE A PURCHASE, WITH THIS CLAUSE BEING EXPRESSLY ACKNOWLEDGED AND ACCEPTED BY THE USER.

PRIOR TO ANY PURCHASE OF PRODUCTS, DIRECTLY OR THROUGH A SUBSCRIPTION, OR THE USE OF ANY SERVICES, THE CUSTOMER MUST HAVE READ THE INSTRUCTIONS FOR USE AND PRECAUTIONS RELATING TO EACH PRODUCT OR SERVICE.

THE PRODUCTS ARE TO BE USED IN THE CONTEXT OF A HEALTHY LIFESTYLE. THE PRODUCTS ARE NOT INTENDED TO BE USED AS SUBSTITUTES FOR A DIVERSIFIED AND BALANCED DIET.

PRIOR TO ANY PURCHASE OF PRODUCTS, DIRECTLY OR THROUGH A SUBSCRIPTION, IT IS RECOMMENDED, IN PARTICULAR FOR PREGNANT AND BREASTFEEDING WOMEN, FOR PERSONS UNDERGOING A MEDICAL TREATMENT OR SUFFERING FROM SPECIFIC PATHOLOGIES (KIDNEY, HEART, DIABETES, ETC.), FOR PERSONS WHO ARE NOT FAMILIAR WITH DIETARY SUPPLEMENTS OR WITH ANY OTHER PRODUCT MARKETED ON THE WEBSITE, FOR PERSONS WITH ALLERGIES, FOR PERSONS WITH FOOD INTOLERANCES (GLUTEN, LACTOSE, ETC.) OR FOR PERSONS WHO HAVE DOUBTS CONCERNING THEIR HEALTH CONDITION, TO CONSULT BEFOREHAND A HEALTH PROFESSIONAL OR TO VISIT A SPECIALIZED POINT OF SALE (PHARMACY/PARAPHARMACY).

LUXEOL DOES NOT ASSUME ANY OBLIGATION TO ACHIEVE ANY SPECIFIC RESULT IN RELATION TO THE PRODUCTS. THE USER TESTIMONIALS PROVIDED IN THE WEBSITE'S "OPINIONS" SECTION, AS WELL AS ANY "BEFORE" AND "AFTER" PHOTOGRAPHS SHOWN ON THE WEBSITE ARE ACCOUNTS BASED ON PERSONAL EXPERIENCE. SUCH OPINIONS AND PHOTOGRAPHS ARE THUS NOT TO BE CONSTRUED BY CUSTOMERS AS ANY GUARANTEE OF ATTAINING THE SAME RESULTS. THE INDIVIDUAL RESULTS ACHIEVED BY CUSTOMERS MAY THUS BE DIFFERENT FROM THESE OPINIONS AND PHOTOGRAPHS.

1 PURPOSE AND SCOPE

1.1 Scope and acceptance of the STSs

These STSs apply to any Order for Products made by the CUSTOMER on the Website, whether through a direct Purchase or a Subscription.

When a CUSTOMER places an Order through the Website, the CUSTOMER is required to read the STSs and accept them fully and unconditionally, acceptance taking effect when the CUSTOMER clicks on the "Pay now" button when confirming its Order. The STSs are available on the Website at all times on a durable medium.

The STSs form a contract between LUXEOL and the CUSTOMER.

The CUSTOMER declares and warrants that they have legal capacity to enter into a contract. If he or she does not, he or she undertakes that he or she has the authorisation of his or her legal representative to place an Order.

The STSs may be amended at any time by LUXEOL. The STSs applicable are those in force when the CUSTOMER's Order is recorded.

1.2 Territories

The Website can be accessed from any location worldwide. Due to discrepancies between the laws applicable to the marketing of the Products in different countries, several versions of the Website are available and the Products ordered on the Website can only be delivered to the Territories listed in the "Frequently Asked Questions" section of the version of the Website chosen by the CUSTOMER.

As far as possible, LUXEOL seeks to geolocate sales of Products on the basis of the delivery address entered by the CUSTOMER at the time of the Order, to ensure in particular that the Products delivered comply with the applicable law based on the place of delivery of the Products.

As LUXEOL does not apply geo-blocking, the CUSTOMER is free to access the version of the Website of his or her choice.

In the event that the Website, the Products and Services listed or offered on the Website, or the manner in which they are offered breach, in whole or in part, one or more provisions of the laws applicable in the country where the Products are to be delivered, the CUSTOMER who chooses to access the Website from the version of the Website intended for another Territory, accesses such version on his or her own initiative and at his or her own risk, and LUXEOL shall not be held liable for any

breach of any legal provision applicable in the country where the Products are to be delivered.

1.3 Agreement on evidence

Unless otherwise stated in any term of the STSs, exchanges between LUXEOL and the CUSTOMER may take place by any written means, and in particular by email at the address indicated by the CUSTOMER upon placement of the Order or in any other document.

The CUSTOMER acknowledges that the Electronic Documents, as well as any true reproductions thereof on microfiches or optical or magnetic disks retained by LUXEOL, shall be deemed valid evidence between the CUSTOMER and LUXEOL. Thus, the Electronic Documents (including the date and time thereof) shall be deemed conclusive evidence, until proof of the contrary has been adduced, between the CUSTOMER and LUXEOL in the event of any claim or dispute.

2 DESCRIPTION OF THE PRODUCTS AND SERVICES

2.1 Recommendations and Conditions for accessing the Products and Services

2.1.1 Conditions for accessing the Products and Services

Prior to any Purchase of Products, directly or through Subscription, or use of any Services, the User shall have read the instructions for use and precautions related to the relevant Products or Services.

The CUSTOMER undertakes to complete in good faith all the input fields shown in the Product order Form.

The CUSTOMER declares that he or she is fully aware that only the fields followed by an asterisk are mandatory and govern hir or her access to the Order of Products.

LUXEOL reserves the right to refuse a request for the Purchase of Products or for a Subscription made by a CUSTOMER who does not agree to comply with the STSs, or who does not complete the mandatory fields in full or in good faith, or who does not provide all documents that may be requested.

The CUSTOMER alone shall be liable for the accuracy, quality, lawfulness, updating and reliability of all data provided when placing an Order, and LUXEOL shall not incur any liability in this respect.

2.1.2 Recommendations relating to the Products

The Products are to be used in the context of a healthy lifestyle.

The CUSTOMER is fully aware that the Products must not be used as substitutes for a diversified and balanced diet.

Prior to any Purchase of Products, directly or through Subscription, it is recommended, in particular for pregnant and breastfeeding women, for persons undergoing a medical treatment or suffering from specific pathologies (kidney, heart, diabetes, etc.), for persons who are not familiar with dietary supplements, for persons with allergies, for persons with food intolerances (gluten, lactose, etc.) or for persons who have any doubts regarding their health condition, to consult beforehand a health professional or to visit a specialized point of sale (pharmacy/parapharmacy).

LUXEOL does not assume any obligation to achieve any specific result in relation to the Products. The User testimonials provided in the Website's "Opinions" section, as well as any "before" and "after" photographs shown on the Website, are accounts based on personal experience. Such opinions are thus not to be construed by the User as any guarantee of attainment of the same results. The individual results experienced by the CUSTOMER may thus be different from these opinions and photographs.

2.2 The Products

The Products are those available for sale by LUXEOL on the Website.

The essential characteristics and the price of the Products are stated on the pages containing the detailed description of the Products available for sale on the Website.
The terms for Purchase of the Products are detailed in Article 3.1 of the STSs.

The terms governing the signing-up for a Subscription are detailed in Article 3.2 of the STSs, it being specified that the Subscription provides for a single delivery of the purchased Product(s) including the quantity of Products at the frequency

chosen by the CUSTOMER.

2.3 The capillary diagnosis Service

The User can benefit from a free capillary diagnosis service, without being required to register.

This service consists of the User answering questions via the Website, following which they will find out his or her hair type.

The capillary diagnosis service enables the User to be offered a selection of Products tailored to their needs in view of their answers. The capillary diagnosis service shall not be construed as a hair advice service provided directly by LUXEOL. Accordingly, the Website only provides data from the answers given when the User uses the service, enabling a personalised profile to be obtained for each User offering them a tailor-made selection of Products, based strictly on their hair.

3 PROCESS FOR THE PURCHASE OF THE PRODUCTS

3.1 Direct Purchase of the Products

A CUSTOMER may only purchase the Products online through the Website. Once the Products have been selected, the CUSTOMER shall access in his or her basket a recapitulative statement of the CUSTOMER's Order along with the amount of the price to be paid, and the CUSTOMER shall be asked to fill in the required information for each field. The means of payment accepted by LUXEOL are shown on the Website at the end of the Ordering process.

The CUSTOMER must state his or her acceptance of the STSs by clicking on the "Pay now" button and agrees that he or she has first read the STSs which can be accessed by clicking on the hypertext link provided for this purpose above the "Pay now" button.

By clicking on the dedicated "Pay now" button, the CUSTOMER places an Order for the Product(s). The CUSTOMER is informed that the validation of the Order shall create an obligation to purchase the Product(s) and to pay the price of the Order. The CUSTOMER shall then be asked to settle the price of the Order by using one of the means of payment proposed by LUXEOL as indicated in Article 7.3 of the STSs.

The date of the Order is deemed to correspond to the date of receipt of the payment by LUXEOL.

Once the payment has been made, the CUSTOMER will receive an email confirming the CUSTOMER's Order and summarising the entire Order. Once the Order confirmation has been received by the CUSTOMER, the sale shall be deemed perfected. The sale shall be deemed concluded at the address of LUXEOL's registered office. No right arising under the Order may be assigned to a third party by the CUSTOMER.

The CUSTOMER shall be informed by any means of any unavailability of an ordered Product, the Order will be cancelled and, in the event that payment has been confirmed, the CUSTOMER will have his or her Order refunded within no more than fourteen
(14) days.

3.2 Purchase of the Products through signing-up for a Subscription

3.2.1 Terms governing the signing-up for a Subscription

3.2.1.1. Subscription plans

The CUSTOMER may purchase one or more Products by signing-up for a Subscription, providing that the Product(s) selected by the CUSTOMER are eligible for purchase through a Subscription, which will be stated on the Website.

There are several types of Subscription on the Website which vary according to the Products and required frequency:

- **A monthly Subscription:**

  The CUSTOMER signs up for a Subscription at a frequency of one (1) month and receives the quantity of Products to which he or she has subscribed for a period of one (1) month, every month, except in the event of termination under the conditions defined in Article 3.2.2.1 below.

- **A bimonthly Subscription:**

  The CUSTOMER signs up for a Subscription at a frequency of two (2) months and receives the quantity of Products to

which he or she has subscribed for a period of two (2) months, every two (2) months, except in the event of termination under the conditions defined in Article 3.2.2.1 below.

- **A quarterly Subscription:**

  The CUSTOMER signs up for a Subscription at a frequency of three (3) months and receives the quantity of Products to which he or she has subscribed for a period of three (3) months, every three (3) months, except in the event of termination under the conditions defined in Article 3.2.2.1 below.

- **A half-yearly Subscription:**

  The CUSTOMER signs up for a Subscription at a frequency of six (6) months and receives the quantity of Products to which he or she has subscribed for a period of six (6) months, every six (6) months, except in the event of termination under the conditions defined in Article 3.2.2.1 below.

The Subscription price is a regular overall price determined according to the Subscription frequency chosen by the CUSTOMER, meaning that:

- The price of the monthly Subscription is a monthly price that will be debited from the CUSTOMER's bank account every month before the Order is sent, except in the event of termination under the conditions defined in Article 3.2.2.1 below;

- The price of the bimonthly Subscription is a bimonthly price that will be debited from the CUSTOMER's bank account every two (2) months before the Order is sent, except in the event of termination under the conditions defined in Article 3.2.2.1 below;

- The price of the quarterly Subscription is a quarterly price that will be debited from the CUSTOMER's bank account every three (3) months before the Order is sent, except in the event of termination under the conditions defined in Article 3.2.2.1 below;

- The price of the half-yearly Subscription is a six (6)-monthly price that will be debited from the CUSTOMER's bank account every six (6) months before the Order is sent, except in the event of termination under the conditions defined in Article 3.2.2.1 below;

The CUSTOMER is informed that on each anniversary date of the Subscription, that is every month, every two (2) months, every three (3) months or every six (6) months, depending on the Subscription frequency chosen, the price of the Subscription will be debited from the CUSTOMER's bank account using the payment method initially chosen by the CUSTOMER when signing-up for the Subscription.

3.2.1.2. *Subscription terms*

The signing-up for a Subscription shall not give rise to the grant of the “Satisfied or Reimbursed” commercial warranty (see Article 6 of the STSs).

The CUSTOMER may where applicable benefit from any promotional codes related to the signing-up for such Subscription.
The CUSTOMER may sign up for a Subscription directly on the Website.
The CUSTOMER must state his or her acceptance of the STSs by clicking on the “Pay now” button and agrees that he or she has first read the STSs which can be accessed by clicking on the hypertext link provided for this purpose above the “Pay now” button.

After the operations referred to in the above paragraph have been completed, the CUSTOMER can sign up for a Subscription by clicking to that end on the dedicated button. The CUSTOMER is informed that his or her Order triggers a purchase obligation. The CUSTOMER is then asked to fill in his or her particulars and to provide the information related to any of the means of payment accepted by LUXEOL, thus allowing for the settlement of the CUSTOMER’s Order.

The Order’s date shall be deemed to correspond to the date of receipt of the payment by LUXEOL.
Once the payment has been made, the CUSTOMER will receive at the email address indicated by the CUSTOMER, an email confirming the signing-up for the Subscription and summarising the entire Order. Once the Order confirmation has been received by the CUSTOMER, the sale shall be deemed perfected. The sale shall be deemed to have been concluded at LUXEOL’s registered office’s address. The benefit of the Order may not be assigned to a third party by the CUSTOMER.

No further Subscription may be made if any amount remains unpaid in relation to any prior Subscription.

The Subscription price includes the quantity of Products required for the frequency of the Subscription signed up for by the CUSTOMER (that is the price for one (1) month of Products, for two (2) months of Products, for three (3) months of Products

or for six (6) months of Products).

The CUSTOMER remains entitled to exercise his or her right of withdrawal under the conditions set out in Article 5 of the STSs below.

The CUSTOMER acknowledges and agrees that the sum corresponding to the price of the Subscription will be debited on each anniversary date of the Subscription signed up for, that is every month, every two (2) months, every three (3) months or every six (6) months, depending on the frequency of the Subscription chosen, through the payment method initially chosen, until the termination of the Subscription, this payment being made prior to the periodical sending of the Order.

In case of difficulty encountered in the payment of the Subscription, LUXEOL may suspend the Subscription until payment has been made. If the CUSTOMER fails to pay the price of the Subscription, the Product(s) concerned will not be delivered and LUXEOL will be entitled to terminate the Subscription if no payment has been made fifteen (15) days after giving the CUSTOMER formal notice to comply in accordance with Article 3.2.2.2 below.

In the event that one or more Products included in the Subscription are unavailable, the Subscription will be suspended until the Products are available again.

3.2.1.3. Terms governing changes in the Subscription

The CUSTOMER may at any time make certain changes to his or her Subscription in the “Manage my subscriptions” tab of his or her Customer Account.

The CUSTOMER may decide not to receive one or more Orders corresponding to one or more of the future instalments of the Subscription purchased by clicking on the “Skip” box of the chosen Subscription. In this case, the Subscription price will not be charged for the cancelled instalment(s).

The CUSTOMER may also suspend his or her Subscription at any time by clicking on the “Suspend” box of the Subscription signing up for, through his or her Customer Account. Once the Subscription has been suspended, no further Orders will be received until the Subscription has been reactivated by the CUSTOMER.

3.2.2 Termination of the Subscription

3.2.2.1 Termination of the Subscription by the CUSTOMER

The CUSTOMER may terminate the Subscription at any time by unsubscribing through the “Cancel” link provided for this purpose in the “Manage my Subscriptions” tab in his or her Customer Account. The termination must take place before the anniversary date of the Subscription. The CUSTOMER will receive an email from LUXEOL confirming that his or her termination request has been received. If the confirmation email is not received within an hour of being sent electronically, the CUSTOMER should contact the LUXEOL Customer Service to check that his or her request is being processed correctly.

However, if the termination request is made after the price of the regular Subscription is debited from the CUSTOMER's bank account, the Order will be deemed to have been placed and termination will take effect on the next anniversary date of the Subscription.

If the CUSTOMER takes no action, the Subscription will continue to run and the CUSTOMER will be charged the price of the Subscription and will receive his or her Order in accordance with the Subscription frequency chosen, that is every month, every two (2) months, every three (3) months or every six (6) months.

Any invoicing period for a Subscription in progress, which varies depending on the Subscription frequency chosen (monthly, bimonthly, quarterly or half-yearly), is payable in full by the CUSTOMER and cannot be fully or partially refunded.

3.2.2.2 Termination of the Subscription by LUXEOL

LUXEOL may terminate the Subscription signed up for by the CUSTOMER, in the event that it stops marketing the Product(s) covered by the Subscription. To this aim, LUXEOL shall notify the CUSTOMER of termination of his or her Subscription, by email, at least fifteen (15) days before the termination takes place.

In the event that amounts owed by the CUSTOMER are unpaid, LUXEOL may give the CUSTOMER formal notice to pay for his or her Subscription. If payment has not been made within fifteen (15) days after the CUSTOMER being given formal notice to pay the sums owed, LUXEOL may consider the Subscription terminated before the expiry date of the Subscription signed up for by the CUSTOMER.

3.3 Shipping and delivery of the Products

Deliveries of Products are made only in the Territories referred to in the "Frequently Asked Questions" section of the Website, except for certain delivery restrictions for particular Products as specified on the pages of the Website relating to the Order process.

The Products are shipped within a maximum period of three (3) business days from the Order confirmation sent by LUXEOL to the CUSTOMER by email. The Products are shipped to the postal address provided by the CUSTOMER when placing the Order.

The above maximum period is subject to the CUSTOMER having given a valid postal address, email address and telephone number.

Once the Products have shipped, the **average** delivery period varies depending on the destination from one (1) to six (6) business days for mainland France (except Corsica and remote areas) and from one (1) to fifteen (15) business days for the overseas collectivities, departments and regions and the other Territories. These average delivery periods are given by LUXEOL for information purposes, as LUXEOL uses external service providers responsible for delivery of the Products. In any event, LUXEOL shall deliver the Products no later than thirty (30) days after the date of the Order confirmation.

If the package is returned to the sender because it cannot be delivered for any reason, the CUSTOMER may be asked to contribute to the costs of returning the package.

Depending on the circumstances and the Territory of delivery, the CUSTOMER may choose a different delivery method, in which case a contribution to the delivery costs will be requested in certain circumstances from the CUSTOMER, who will be informed of the amount to be paid before the payment of the Order.

The information relating to the delivery methods and the average periods for the Territory of delivery is set out in the "Frequently Asked Questions" section of the Website.

LUXEOL may or may not offer these delivery methods depending on their feasibility in the Territory of delivery.

In the event that the Products cannot be delivered (except in cases of force majeure) by the date or upon expiry of the period notified to the CUSTOMER by LUXEOL or, if not applicable, within thirty (30) days after the date of the Order confirmation, the CUSTOMER may rescind the contract in writing, by email sent to the Customer Service, if, after the CUSTOMER has demanded, according to the same procedure, that LUXEOL makes the delivery within a reasonable additional period, LUXEOL has not complied with its obligations within such period.

The contract shall be considered rescinded upon receipt by LUXEOL of the email informing LUXEOL of such rescission, unless LUXEOL has complied with its obligations in the meantime.

Where the contract is rescinded pursuant to the above provisions, LUXEOL shall reimburse to the CUSTOMER all amounts paid by the CUSTOMER no later than fourteen (14) days from rescission of the contract.

Any risk of loss of or damage to the Products passes to the CUSTOMER when the CUSTOMER or a third party appointed by the CUSTOMER, other than the carrier engaged by LUXEOL, takes physical possession of the Products.

In the event that delivery is delayed beyond the date initially set, the CUSTOMER shall inform LUXEOL as soon as possible by email or telephone to enable LUXEOL to make enquiries of the carrier and to improve the quality of the delivery service. It can take up to twenty-one (21) business days for enquiries to be made of a carrier. If the Product is found during this period, it will be immediately redirected to the place of delivery indicated in the order form, on condition that this period shall not exceed thirty (30) days from the date of delivery initially scheduled. If the Product is not found, the contract will be rescinded and and the amount of the purchase shall be reimbursed to the CUSTOMER.

4. CUSTOMER ACCOUNT

4.1. Setting up a Customer Account

Upon placement of the first Order by a CUSTOMER, a Customer Account is automatically set up. The information entered by the CUSTOMER in the order form is therefore automatically included in his or her Customer Account

There is no requirement to log into the Customer Account to place an Order. However, the information relating to the Orders placed by the CUSTOMER will automatically be added to the Customer Account history.

The Customer Account allows the CUSTOMER to retrieve his or her personal information without having to re-enter it, and to

change it or modify it if necessary.

The Customer Account also allows the CUSTOMER to access his or her personal space, from which the CUSTOMER can:
- review the status of his or her current Order;
- review the history of his or her current and/or past Orders and the related invoice(s);
- review and change his or her delivery address;
- review the details of his or her current Subscription, in particular the next debit and, where applicable, change the delivery address and the terms of the current Subscription (in particular the Subscription frequency and the Products covered);
- suspend, postpone delivery by skipping one or more instalments or terminate his or her current Subscription;
- access the Loyalty Program, view accumulated points, convert points into rewards, and view any status held and the benefits associated with that status.

The CUSTOMER can access his or her Customer Account by activating the login details (email address and six (6) digit code sent by email). It is the CUSTOMER's responsibility to check the validity of the email address provided in the Order form given that this email address is the login for his or her Customer Account. If the email address is erroneous, the CUSTOMER may not be able to access his or her Customer Account, in which case LUXEOL shall incur no liability.

The CUSTOMER has an obligation to keep his or her login details confidential. The CUSTOMER is responsible for all use thereof, whether or not he or she has effectively or expressly authorised it. The CUSTOMER undertakes not to assign, lend or transfer his or her login details to any third party or to allow any third party to log into his or her Customer Account.

The CUSTOMER also undertakes:

- **to notify** LUXEOL **immediately** in the event that he or she becomes aware of any misuse of his or her login details or his or her Customer Account, or in the event of any other security breach;

- to ensure that they log out of the Customer Account at the end of each use session via the “log out” link provided for this purpose.

In the event that a CUSTOMER has no Customer Account, then such CUSTOMER may create his or her Customer Account through the “log in” tab located at the top right of the Order form. The CUSTOMER will then be invited to enter his or her email address, and a six (6)-digit code will be sent directly to the CUSTOMER at this address.

4.2. Deletion of the Customer Account

The CUSTOMER may delete his or her Customer Account at any time by sending his or her request to Customer Service, by email or by telephone. Upon deletion of the Customer Account, the CUSTOMER shall automatically be unsubscribed from the Loyalty Program.

In the event that the CUSTOMER fails to comply with the obligations under the STSs, in particular in the event of non-payment of the price of an Order, provision of inaccurate information or acts likely to harm the interests of LUXEOL, LUXEOL reserves the right, after having requested an explanation by email, to suspend the Customer Account pending an explanation, and/or to delete the Customer Account, without compensation or any right to a refund, within a period of fifteen (15) days from a formal notice sent by email, without prejudice to LUXEOL's right to request the award of damages to compensate it for its loss.

LUXEOL also reserves the right to refuse to enter into a contract with a CUSTOMER whose Customer Account has been deleted due to such conduct.

5. RIGHT OF WITHDRAWAL

The CUSTOMER has a right of withdrawal in relation to the purchase of one or more Products on the conditions provided for in Articles L. 221-18 to L. 221-28 of the French Consumer Code and the implementing legislation. **However, the CUSTOMER is informed, that, in accordance with the provisions of Article L. 221-28 of the French Consumer Code, the right of withdrawal may not be exercised for products which are tied together or sealed that have been unsealed or opened by the CUSTOMER after delivery and that cannot be returned for hygiene or health protection reasons.**

The CUSTOMER may withdraw from the contract to Purchase Products or from a Subscription contract without giving reasons, within a period of fourteen (14) days. The withdrawal period expires fourteen (14) days after the day on which the CUSTOMER, or a third party designated by the CUSTOMER, other than the carrier engaged by LUXEOL, takes physical possession of the Product(s). In the event that the Products ordered together are delivered separately, the withdrawal period shall expire fourteen (14) days after the day on which the CUSTOMER, or a third party designated by the CUSTOMER, other than the carrier engaged by LUXEOL, takes physical possession of the last Product or in the case of a Subscription, from receipt of the Order by the CUSTOMER.

In order to exercise the withdrawal right, the CUSTOMER must give the LUXEOL Customer Service notice, by means of an unambiguous declaration sent by recorded letter with a request for acknowledgement of receipt or by email, or by going to the "Exercise my right of withdrawal" page, accessible at the bottom of the Website's Home Page, and completing the withdrawal form,of his or her decision to withdraw from the contract for the Purchase of the Products or from the Subscription contract. To do this, the CUSTOMER may use the specimen withdrawal form provided in the appendix to the STSs, although such use is not mandatory.

The contents of the withdrawal notice might be as follows: "*To LUXEOL, 45, allée des Ormes, Espace Park Bâtiment B, 06250 Mougins, France or contact@luxeol.com: I hereby give you notice of my withdrawal from the contract for the purchase of the Product(s) ordered on / the subscription signed up for on [to be completed] on the website https://luxeol.com/, received on [to be completed], in the name of [to be completed], of [address to be completed]. Signature and date*".

For the withdrawal period to be complied with, it is sufficient for the CUSTOMER transmits his or her withdrawal right exercise notice prior to the end of the above withdrawal period. Should the CUSTOMER exercise his or her withdrawal right, LUXEOL shall send forthwith to the CUSTOMER a notice acknowledging receipt of such withdrawal (e.g. by email). If any of the above periods ends on a Saturday, Sunday, legal holiday or non-worked day, then such end date shall be postponed until the first following business day. After the end of such withdrawal period, no withdrawal request shall be processed by LUXEOL.

Effects of the withdrawal

In the event that the CUSTOMER withdraws from Purchase of Products or from the Subscription contract, LUXEOL will refund the CUSTOMER for all payments received from the CUSTOMER upon placement of the Order, including delivery costs (excluding additional costs relating to the CUSTOMER's choice, where applicable, of a delivery method other than the cheaper standard delivery method offered by LUXEOL), without undue delay and, in any event, no later than fourteen (14) days from the day when LUXEOL was informed of the CUSTOMER's decision to withdraw from the contract for the Purchase of Products or the Subscription contract. LUXEOL shall make such reimbursement by using the same means of payment used by the CUSTOMER for the initial Order, unless the CUSTOMER expressly agrees to a different method; in any event, the refund will not incur any costs payable by the CUSTOMER. LUXEOL may postpone the reimbursement until LUXEOL has received the Products or until the CUSTOMER has provided evidence of the shipment of the Products, whichever is earlier.

The CUSTOMER must return the Product(s) by post to the Customer Service, without undue delay and, in any event, no later than fourteen (14) days after the CUSTOMER has notified LUXEOL of his or her decision to withdraw from the contract for the Purchase of Products or from the Subscription contract. Such time limit shall be deemed complied with if the CUSTOMER returns the Product(s) within the above period of fourteen (14) days referred above. The CUSTOMER shall pay the direct costs of returning the Product(s).

The CUSTOMER is only liable for the depreciation of the Product(s) resulting from handling other than that necessary to establish the nature, features and correct functioning of the Product(s).

6. "SATISFIED OR REIMBURSED" COMMERCIAL WARRANTY EXTENDED IN RESPECT OF THE FIRST PURCHASE OF PRODUCTS (EXCLUDING SUBSCRIPTIONS)

LUXEOL offers the CUSTOMER a "Satisfied or Reimbursed" commercial warranty and agrees to reimburse, in accordance with the terms set out in this Article 6 of the STSs, the full price of the Products purchased by the CUSTOMER upon his or her First Purchase for any of the Products in the event that the CUSTOMER is not satisfied.

The "Satisfied or Reimbursed" commercial warranty does not apply to Products purchased through a Subscription.

The CUSTOMER may exercise the "Satisfied or Reimbursed" commercial warranty for each First Purchase of any of the Products subject to compliance with the following conditions:

- the CUSTOMER has used the Products during the whole of the Program;
- the CUSTOMER has followed the instructions for use included in the data sheets of the Product;
- the CUSTOMER has used the Products as part of a healthy lifestyle; and
- the CUSTOMER has not used the Products as a substitute for a diversified and balanced diet.

If the CUSTOMER has complied with the above conditions, then the CUSTOMER must exercise the "Satisfied or Reimbursed" commercial warranty within ten (10) days from the last day of the period covered by the Program. After the end of such period, the "Satisfied or Reimbursed" commercial warranty may no longer be exercised.

In order to exercise the "Satisfied or Reimbursed" commercial warranty, the CUSTOMER must, within the period specified in

the above paragraph:

- give the LUXEOL Customer Service notice of his or her request to exercise the “Satisfied or Reimbursed” commercial warranty, by tracked post;

- state in his or her request their surname, first name, postal address and email address used upon placement of the Order, to enable the necessary searches to be carried out to confirm his or her entitlement to the “Satisfied or Reimbursed” commercial warranty and the lack of effectiveness of the Products covered by the First Purchase;

- send, along with such request, (i) all empty boxes of Products corresponding to the First Purchase made by the CUSTOMER, and (ii) the invoice available in his or her Customer Account.

Any expenses related to the sending of the request for the exercise of the “Satisfied or Reimbursed” commercial warranty shall be borne by the CUSTOMER.

Once LUXEOL has approved the request to exercise the “Satisfied or Reimbursed” commercial warranty, LUXEOL will refund the CUSTOMER the price of the Products ordered by the CUSTOMER (including delivery costs, if applicable) for the Products covered by the exercise of the commercial warranty, without undue delay and, in any event, no later than fourteen (14) days from the date on which LUXEOL has approved the request to exercise the commercial warranty. LUXEOL will make such reimbursement by using the same means of payment used by the CUSTOMER for his or her First Purchase, unless the CUSTOMER expressly agrees on the use of another means of payment. LUXEOL may postpone the reimbursement until LUXEOL has received the empty boxes for the Products or until the CUSTOMER has proved the shipment of the empty boxes for the Products, whichever is earlier.

Regardless of the commercial warranty, LUXEOL shall remain bound by the statutory conformance warranty referred to in Articles L. 217-1 to L. 217-32 of the French Consumer Code and by the statutory warranty regarding hidden defects affecting the object sold referred to in Articles 1641 to 1649 of the French Civil Code.

7. PRICE AND PAYMENT TERMS

7.1. Price of the Products

The prices of the Products, which are firm and not subject to review, are displayed on the Website upon placement of the Order by the CUSTOMER.

The prices of the Products are stated in euros (€) inclusive of all taxes. They include value added tax at the applicable rate and any reductions applicable on the date of the Order. Depending on the delivery address of the Products, different value added tax rates may apply, which have no effect on the prices displayed on the Website.

Depending on the delivery address of the Products, customs duties may apply. Such customs duties shall be added to the prices displayed on the Website and shall be borne solely by the CUSTOMER.

The prices of the Products do not include delivery costs, which will be invoiced in addition. The CUSTOMER should note that the delivery costs may vary depending on the chosen delivery method and their amount will be mentioned before the Order is placed.

If one or more taxes or contributions are introduced or varied, upwards or downwards, this change may be reflected in the sale price of the Products shown on the Website. However, the price of the Order cannot be changed once the CUSTOMER's Order has been confirmed.

7.2. Subscription price

The Subscription price, which is firm and not subject to review, is displayed on the Website upon the date of signing-up for the Subscription by the CUSTOMER.

The price of the Subscription is stated in euros (€) inclusive of all taxes. They include value added tax at the applicable rate and any reductions applicable on the date of the Order. Depending on the delivery address of the Products, different value added tax rates may apply, which have no effect on the prices displayed on the Website.

Depending on the delivery address of the Products, customs duties may apply. Such customs duties shall be added to the prices displayed on the Website and shall be borne solely by the CUSTOMER.

The price of the Subscription does not include delivery costs, which will be invoiced in addition. The CUSTOMER should note that the delivery costs may vary depending on the chosen delivery method and their amount will be mentioned before the

Order is placed.

If one or more taxes or contributions are introduced or varied, upwards or downwards, this change may be reflected in the price of the Subscription shown on the Website.

The Subscription price is a fixed regular price varying according to the frequency of the Subscription signed-up (monthly, bimonthly, quarterly or half-yearly) which will be debited regularly depending on the frequency of the Subscription chosen (monthly, bimonthly, quarterly or half-yearly) on the anniversary date of the Subscription, directly using the payment mean used by the CUSTOMER when he or she signed-up for the Subscription.

7.3. Payment terms

The Purchases of Products and the Subscriptions shall be paid online on the Website through the payment service provider, SHOPIFY PAYMENTS, by using:
- either the CUSTOMER's VISA, MASTERCARD or AMERICAN EXPRESS bank card;
- the CUSTOMER's PayPal account, if any;
- the CUSTOMER's APPLE PAY account, if any;
- the CUSTOMER's BANCONTACT account, if any and only for the deliveries in Belgium.

For the payment of the Purchase of Products only, the CUSTOMER may register with a payment facility service, via its partner SCALAPAY IP (SCALAPAY IP, VAT No. 06078740484, Via Meravigli 2, Milan, Italy), which allows the CUSTOMER to pay in three (3) interest-free instalments with their bank card for Purchases of Products from €5 up to €1,500, provided that the CUSTOMER meets the conditions laid down by SCALAPAY IP to benefit from this service. This interest-free payment facility in three (3) instalments is reserved for individual of full age residing in France, holding a bank card from the "CB", VISA, MASTERCARD and AMERICAN EXPRESS network, issued in France and valid for a period of over three (3) months.
To register for this service, after completing the Order and choosing the delivery method, the CUSTOMER shall click on the button "*Pay in 3 interest-free instalments with Scalapay IP*" to be redirected to the web page of the service provider SCALAPAY IP, where a detailed summary of the payment schedule will be found. Having reached this page, the CUSTOMER must enter his or her personal information, read the pre-contractual information relating to the service for payment in three (3) instalments for which he or she wishes to register, and confirms his or her acceptance of that service and the related SCALAPAY IP general conditions of service by checking the corresponding box "*Confirm (Pay now x €)*". SCALAPAY IP reserves the right to accept or refuse the CUSTOMER's registration for the interest-free payment facility in three (3) instalments. Once the CUSTOMER has registered for the interest-free payment service in three (3) instalments, the CUSTOMER's bank card will be charged immediately by SCALAPAY IP for the first instalment (that is an amount corresponding to the first third of the total price including taxes) of the Order placed by the CUSTOMER, the second instalment (corresponding to the second third of the price) will be debited by SCALAPAY IP within a period of thirty (30) days from the date of the Order, and the third and final instalment (corresponding to the third third of the price) will be debited by SCALAPAY IP within a period of sixty (60) days from the date of the Order. A payment confirmation email will be sent to the CUSTOMER when each instalment is paid. If the CUSTOMER has any questions relating to the payment facility service for which he or she has registered, he or she should refer to the general conditions of service of SCALAPAY and contact the customer service department of SCALAPAY IP.

With regard to Subscriptions, the CUSTOMER acknowledges and agrees that the amount corresponding to the Subscription price will be debited on each anniversary date of the signed-up Subscription, that is every month, every two (2) months, every three (3) months or every six (6) months, depending on the frequency of the Subscription chosen, through the initially selected means of payment, unless the CUSTOMER changes this payment mean, until the termination of the Subscription, this payment being made prior to the periodical sending of the Order. LUXEOL reserves the right to make a new direct debit authorization request for the Subscription period in the event that the first request has not been successful. If any period is not paid for by the CUSTOMER, then LUXEOL reserves the right to suspend the sending of the Order until receipt of the relevant payment by LUXEOL.

In case of payment by bank card, the CUSTOMER represents to LUXEOL that it is fully authorized to use the bank card serving for the payment of his or her Order.

By way of derogation from Article 1342-6 of the French Civil Code, payment must be made at the creditor's place of residence (registered office of LUXEOL).

For this purpose, by validating the information requested on the Website in respect of the payment, the CUSTOMER authorises LUXEOL to debit the CUSTOMER's account in the amount shown on the Order summary.

The Invoice corresponding to each Order is available in the CUSTOMER's Customer Account and can be downloaded by clicking on the hypertext link for each invoice. The CUSTOMER may also ask the LUXEOL Customer Service to send him or her a duplicate of his or her invoice by email.

Payment can also be made by payment card over the telephone. To do this, the CUSTOMER must contact the LUXEOL Customer Service.

LUXEOL reserves the right to refuse to honour an Order placed by a CUSTOMER who has not paid for all or part of a previous Order or with whom any dispute is pending in relation to any payment default.

7.4. Payment security

All information exchanged between LUXEOL and the CUSTOMER in order to process any Order shall be encrypted by using the SSL (Secure Socket Layer) protocol.

The financial information provided by the CUSTOMER in order to process the payment related to any Order shall not flow through LUXEOL's IT system, but shall be directly entered by the CUSTOMER on a SHOPIFY PAYMENTS, PAYPAL, or APPLE payment form or on the SCALAPAY IP website.

LUXEOL's payment service providers (SHOPIFY PAYMENTS, PAYPAL, APPLE PAY and SCALAPAY IP) comply with the payment system security standards (PCI DSS) verified by a qualified independent security assessor (PCI Qualified Security Assessor QSA) and are certified as level-1 PCI service providers.

8. WARRANTY

8.1. Uncertainty factors

The CUSTOMER acknowledges that LUXEOL does not assume any obligation to achieve any specific result regarding the effects of the Products for the CUSTOMER.

The Products are to be used in the context of a healthy lifestyle. The Products are not to be used as substitutes for a diversified and balanced diet.

The User testimonials provided in the Website's "Opinions" section, as well as any "before" and "after" photographs shown on the Website, are accounts based on personal experience. Such opinions and photographs are thus not to be construed by the CUSTOMER as any guarantee of attainment of the same results. The individual results experienced by the CUSTOMER may thus be different from these opinions and photographs.

8.2. Statutory conformance warranty

The CUSTOMER shall benefit from the statutory conformance warranty in accordance with Articles L.217-1 to L.217-32 of the French Consumer Code.

Under the statutory conformance warranty, LUXEOL undertakes to deliver a Product that conforms to the contract and accepts liability for any lack of conformity existing at the time of delivery.

The CUSTOMER may, within two (2) years from delivery of a Product, enforce the statutory conformance warranty if any non-conformance is identified. During such period, the CUSTOMER must only prove the existence of the non-conformance, and not the date on which the non-conformance was identified.

The statutory conformance warranty gives the CUSTOMER a right to have the Product repaired or replaced within thirty (30) days from the CUSTOMER's request, at no cost and without any major inconvenience to the CUSTOMER.

If the Product is repaired under the statutory conformance warranty, then the CUSTOMER shall be granted a six-month extension in respect of the initial warranty.

If the CUSTOMER asks that the Product be repaired, but LUXEOL imposes the Product's replacement, then the statutory conformance warranty shall be renewed for a period of two years from the date on which the Product has been replaced.

The CUSTOMER may obtain a reduction of his or her purchase price by retaining the Product, or the CUSTOMER may terminate the contract by obtaining a full reimbursement against the restitution of the Product, if:

- The professional refuses to repair or replace the Product;
- The repair or the replacement of the Product takes place after the lapsing of a period of thirty days;
- The repair or replacement of the Product occasions a major inconvenience for the CUSTOMER, in particular when the CUSTOMER bears definitively the costs of return or removal of the non-conforming Product, or when the CUSTOMER bears the costs of installation of the repaired or replaced Product;
- The non-conformity of the Product persists, despite LUXEOL's unsuccessful attempt to bring it into conformance.

The CUSTOMER is also entitled to a reduction of the price of the Product, or the CUSTOMER may terminate this contract if the non-conformance is so serious that it warrants an immediate price reduction or the rescission of the contract. In such case, the CUSTOMER is not required to seek beforehand the repair or replacement of the Product.

The CUSTOMER is not entitled to the rescission of the sale if the defect is minor.

Any period during which the Product is unavailable in view of its repair or replacement shall suspend the residual warranty until delivery of the reconditioned Product.

The above rights stem from Articles L. 217-1 to L. 217-32 of the French Consumer Code.

Any seller preventing in bad faith the implementation of the statutory conformance warranty shall incur a civil fine in a maximum amount of EUR 300,000, which may be increased to 10% of the annual average turnover (Article L. 241-5 of the French Consumer Code).

The statutory conformance warranty shall not deprive the CUSTOMER of the right to exercise the hidden defects action under Articles 1641 to 1649 of the French Civil Code or any other action in contract or in tort available to the CUSTOMER under provisions of law.

8.3. Statutory warranty against hidden defects

The CUSTOMER is also protected by the statutory warranty against hidden defects under Articles 1641 to 1649 of the French Civil Code, for a period of two years from discovery of the defect. Such warranty gives rise to a reduction of the price if the Product is retained or a right to full reimbursement against restitution of the Product.

The CUSTOMER may exercise this warranty by sending a request to the LUXEOL Customer Service.

8.4. Commercial warranty

The CUSTOMER may rely "Satisfied or reimbursed" commercial warranty in relation to the Products (other than Subscriptions) on the conditions set out in Article 6 of the STSs above.

8.5. Proper performance

LUXEOL is responsible for the "proper performance" of the sale under Article L.221-15 of the French Consumer Code.

9. INTELLECTUAL PROPERTY

LUXEOL holds and retains a title of all of the intellectual property rights, know-how and methods covering the Products and Services offered to the CUSTOMER, i.e. notably any copyrights and patents associated with the software or integrated into the software, and any and all rights in and to the Products' designs (designs and models) or the names under which the Products are marketed (trademarks).

No provision of the STSs shall be construed as an assignment or license of any of the above rights to the CUSTOMER. The CUSTOMER is only granted the right to use the offered Products and Services offered for his or her own account. In any event, the CUSTOMER shall hold LUXEOL free and harmless against any violation of the above rights attributable to the CUSTOMER's actions.

10. FORCE MAJEURE

10.1. Principle and definition

Neither the CUSTOMER nor LUXEOL shall be held liable vis-à-vis the other Party if the performance of any obligation is made impossible by any event of force majeure within the meaning of Article 1218 of the French Civil Code.

It is expressly agreed that the CUSTOMER and LUXEOL shall also consider that an event of force majeure has occurred, and that the Party that is unable to perform his, her or its obligations shall not have to prove that the event has the characteristics defined in Article 1218 of the French Civil Code, in case of any blockage of communications, including any telecommunication networks, any total or partial strike, lock-out, riot, civil commotion, insurrection, civil or foreign war, nuclear risk, embargo, confiscation, seizure or destruction by any Government authority, inclement weather, epidemic, blockage of means of transport or supply for any reason whatsoever, earthquake, fire, storm, flood, water damage, Governmental or legal restrictions, legal or regulatory changes to the marketing modes, any consequence of a technological change, not foreseeable by LUXEOL and calling into question the norms and standards of the industry, any declaration of a state of emergency, under Act No. 55- 385 of 3 April 1955 on the state of emergency and sanitary emergency, under Article L. 3131-12 of the French Public Health Code, and its implementing measures, on all or part of the Territories.

10.2. Implementation

In case of occurrence of any event of force majeure, the obligation of the party prevented from performing an obligation because of such event shall be suspended. If the event of force majeure persists for more than one (1) month, then the purchase contract or the Subscription contract may be rescinded by either Party by recorded letter with a request for acknowledgement of receipt or by email.

11. COMPLAINTS

Any complaint asserted by the CUSTOMER in relation to the Products shall be sent to the LUXEOL Customer Service by post, email, telephone or using the Contact Form available on the Website.

A response shall be given to the complaint by email within thirty (30) business days.

If, at the end of this period, the CUSTOMER has not been given a satisfactory response, then the CUSTOMER may make a second request to LUXEOL Customer Service. The CUSTOMER's request shall be processed within a period not exceeding one (1) month from receipt of the notice.

In any correspondence sent to LUXEOL, whether by post or by email, the CUSTOMER agrees to indicate his or her surname and last name, home address, email address and the subject matter of the request, by attaching where applicable a copy of any document related to the request, as well as the CUSTOMER's identification number in order to allow for the CUSTOMER's identification and for the processing of the CUSTOMER's request. No incomplete request shall be processed by LUXEOL.

12. MEDIATION

12.1. Consumer mediator

Under Article L. 612-1 of the French Consumer Code, *"All consumers have the right to use a consumer mediator free of charge with a view to amicably settling a dispute between them and a trader".* This relates to disputes of a contractual nature, concerning the performance of a sales contract, between a consumer and a trader.

In the event of difficulties, LUXEOL invites the CUSTOMER to first contact the LUXEOL Customer Service. In the event that the CUSTOMER's problem is not resolved, the CUSTOMER may use the services of a mediator within a period of one (1) year from receipt of his or her request by the LUXEOL Customer Service, with a view to settling the dispute out of court. For these purposes, the CUSTOMER may refer the matter to CMAP either by filling out the form on the CMAP website (www.mediateur-conso.cmap.fr), or by sending an email (consommation@cmap.fr), or by sending a letter (CMAP, Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 Paris).

12.2. European Online Dispute Resolution (ODR) Platform

In accordance with the provisions of Article 14 of Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and Article L. 616-2 of the French Consumer Code, the

CUSTOMER is informed of the existence of a European online dispute resolution (ODR) platform and of the possibility of using it. The electronic link to the platform is: https://ec.europa.eu/consumers/odr.

13. PROTECTION OF PERSONAL DATA

Under the French "Computing and Civil Liberties" Act of 6 January 1978, as amended by the personal data protection act of 20 June 2018 and by European Regulation No. 2016/679 of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data ("GDPR"), LUXEOL respects the privacy of Users of the Website, and in particular the privacy of CUSTOMERS. LUXEOL agrees that all information collected by LUXEOL allowing for the identification of the CUSTOMER in connection with the use of the e-commerce service by the CUSTOMER to purchase any Product or sign-up for any Subscription shall be deemed confidential information.

In order to be informed of the processing of the CUSTOMER's personal data and of his or her own rights in relation to the said data, and for more information on any cookies, the CUSTOMER may peruse LUXEOL's Privacy Policy available on the Website or upon any Purchase of Products or signing-up for any Subscription, by perusing the link provided to that end, or by contacting LUXEOL Customer Service.

The CUSTOMER may also lodge a complaint with the CNIL.

In order to exercise his or her rights as against LUXEOL, the CUSTOMER may elect to send his or her request either to the Data Protection Officer at: dpd@luxeol.com, or to LUXEOL Customer Service. Requests shall be processed within one (1) month from being received by LUXEOL.

Upon each Purchase of Products or signing-up for a Subscription, LUXEOL enables the CUSTOMER not to receive LUXEOL's promotional offers by email or SMS. Also, the CUSTOMER may at any time unsubscribe from the newsletters by using the hypertext link at the bottom of offers received by email, or by sending a "STOP" message by SMS (free of charge).

14. EXTENDED PRODUCER RESPONSIBILITY (EPR)

As a company subject to the EPR principle in accordance with the provisions of Article L.541-10 and seq. of the French Environmental Code, LUXEOL has the following unique identifiers generated by ADEME (the French Agency for Ecological Transition), that is:

- For Paper EPR, the unique identification number is FR216145_03VDWO;
- For Packaging EPR, the unique identification number is FR216145_01NXXE.

15. GENERAL PROVISIONS

15.1. Set-off

Under Article 1348-2 of the French Civil Code, the parties expressly decide and agree to set off where applicable their mutual receivables and debts arising under the purchase contracts or Subscription contracts.

15.2. Express waivers

As an exception to Article 1223 of the French Civil Code, the CUSTOMER may not seek a proportionate reduction of the price in case of poor performance of any obligation.

15.3. Forbearance

Neither LUXEOL's failure to rely at any given time on any of the clauses of the STSs nor LUXEOL's forbearance in respect of any breach committed by the CUSTOMER of any of the CUSTOMER's obligations under the STSs shall be deemed a waiver by LUXEOL of its right to rely at any later date on any of the clauses of the STSs.

15.4. Severability

The invalidity of any of the clauses of the STSs, in particular under any law, regulation or final decision of a court of competent jurisdiction, shall not trigger the invalidity of any of the other clauses of the STSs which shall remain in full force and effect.

15.5. Headings

The headings of the clauses of the STSs are for ready reference only and shall not have per se any binding effect or specific meaning.

15.6. Language

The language of the STSs and the related contracts is exclusively French. Any other language on the Website is used for information purposes only. In the event of any difficulty in interpretation or any inconsistency between the French version and a version in another language, only the French version shall prevail.

16. GOVERNING LAW AND JURISDICTION

16.1. Governing law

The STSs and the contracts for the Purchase of the Products or for the signing-up for a Subscription shall be governed by **French law,** excluding any mandatory rules that might result in the application of any other legislation, such as the laws of the place where the CUSTOMER's habitual residence is located (in particular where such legislation is more favorable to the CUSTOMER).

16.2. Grant of jurisdiction as regards CUSTOMERS having a close connection with a Member State of the European Union

Failing an amicable agreement between LUXEOL and the CUSTOMER, any dispute pertaining to a contract for the Purchase of Products or to any Order may be brought, at the CUSTOMER's election, either before the French court of competent jurisdiction or before the court of relevant territorial jurisdiction over the place where the CUSTOMER is domiciled.

Any action brought by LUXEOL against a CUSTOMER shall be instituted before the court of relevant territorial jurisdiction over the place where the CUSTOMER is domiciled.

16.3. Grant of jurisdiction as regards CUSTOMERS having no close connection with a Member State of the European Union

In the case of a CUSTOMER who does not have a close connection, within the meaning of Article L. 231-1 of the French Consumer Code, with the territory of a Member State of the European Union, any dispute shall be exclusively brought in first resort before the relevant court in Cannes (France).

Appendix – Specimen Withdrawal Form

(Please only complete and return this form if you wish to withdraw from the contract)
For the attention of LUXEOL SAS, 45 allée des Ormes, E Space Park, Bât B, 062050 Mougins, contact@luxeol.com:
I/we (*) hereby notify you of my/our (*) withdrawal from the contract for the sale of the product (*)/for the subscription to the product (*) below:
Ordered on (*)/received on (*):
Name of consumer(s):
Address of consumer(s):
Signature of consumer(s) (only if a paper version of this form is sent):
Date:
(*) Delete whichever does not apply.