

Conditions générales de vente en ligne

Sommaire

1. Préambule
2. Définitions
3. Objet
4. Documents contractuels
5. Opposabilité des conditions générales de vente
6. Présentation des produits mis en vente
7. Accès à l'espace de vente en ligne
8. Informatique et libertés
9. Commande
 - 9.1 Identification et acceptation des conditions générales de vente
 - 9.2 Prise de commande
 - 9.3 Confirmation des informations contractuelles
 - 9.4 Droit de rétractation
 - 9.5 Exécution de la commande
 - 9.6 Livraison
 - 9.7 Mode de paiement
 - 9.8 Service du suivi de la commande
 - 9.9 Annulation de la commande
10. Prix
11. Clause de réserve de propriété
12. Produits défectueux
13. Convention de preuve
14. Mot de passe
15. Respect de l'intégrité des éléments accessibles sur l'espace de vente en ligne
16. Droit de propriété intellectuelle
17. Responsabilité
18. indépendance des parties
19. Force majeure
20. Loi

1. Préambule

1. PHYTOVIA exploite un espace de commerce électronique B to C au sein de son site web www.cosmeceutik.com. Ce service est réservé aux consommateurs.
2. Toute prise de commande sur cet espace de vente en ligne suppose la consultation et l'acceptation préalable des présentes conditions générales.
3. Le client dispose de la faculté de sauvegarder et d'imprimer les présentes conditions générales de vente en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou de son ordinateur.
4. Le client déclare avoir obtenu de PHYTOVIA toutes les informations nécessaires quant à l'utilisation de l'espace de vente en ligne et aux caractéristiques aussi bien quantitatives et qualitatives des produits.
5. Le client reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales de vente ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document.
6. Le client déclare également que l'acquisition des produits est sans rapport direct avec son activité professionnelle, leur acquisition étant exclusivement destinée à une utilisation personnelle privée et non professionnelle de sa part.
7. En tant que consommateur, le client dispose de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les produits acquis dans le cadre du site web auraient en réalité un rapport avec son activité professionnelle.
8. Le client déclare être majeur ou mineur émancipé au sens Loi du 6 février 1975 relative à la majorité civile, l'autorité parentale, l'administration légale, la tutelle et l'émancipation, et avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

2. Définitions

Les termes ci-dessous auront pour les parties les significations suivantes :

- « Bon de commande » : document dématérialisé qui indique les caractéristiques du produit commandé par le client et qui doit être signé de lui par la technique dite du « double clic positif » pour l'engager ;
- « Numéro de commande » : numéro communiqué par PHYTOVIA dans l'e-mail de confirmation de la commande du client ;
- « Partenaire contractuel » : tout partenaire de PHYTOVIA autre que les intervenants nécessaires au processus de traitement de la commande, utilisant les données personnelles à des fins de prospection commerciale ;
- « Produit » : le terme de produit désigne les produits de cosmétiques, de dermo-cosmétiques les compléments nutritionnels, mis en vente sur l'espace de vente en ligne de PHYTOVIA.

3. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de produits proposés par PHYTOVIA sur son espace de vente en ligne, accessible au sein de son site web www.cosmeceutik.com.

4. Documents contractuels

Les documents contractuels sont par ordre de priorité :

- les présentes conditions générales ;
- le bon de commande.

En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaudra.

5. Opposabilité des conditions générales de vente

La version des conditions générales de vente opposable au client est celle figurant sur le site au moment de la validation de la commande par le client.

Les différentes versions des conditions générales de vente sont archivées par PHYTOVIA.

Les documents figurant en ligne sur l'espace de vente en ligne de PHYTOVIA prévalent sur toute version papier de date antérieure.

Les conditions générales de vente sont susceptibles d'être modifiées ou supprimées à tout moment par PHYTOVIA.

Les présentes conditions générales de vente sont proposées en langue française.

6. Présentation des produits mis en vente

En application des dispositions de la Loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique, l'espace de commerce électronique de PHYTOVIA accessible à l'adresse www.cosmeceutik.com, mentionne les informations suivantes :

- le nom du vendeur du produit, son numéro de téléphone, l'adresse de son siège social ;
- les caractéristiques essentielles du produit mis en vente ;
- les frais de livraison ;
- les modalités de paiement et de livraison ;
- l'existence d'un droit de rétractation ;
- la durée de validité de l'offre et du prix de celle-ci.

Le client reconnaît avoir, préalablement la passation de la commande, pris connaissance de l'ensemble des informations visées à l'alinéa premier du présent article.

7. Accès à l'espace de vente en ligne

PHYTOVIA se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement le site web www.cosmeceutik.com ou l'accès à un ou plusieurs services tel que l'espace de vente en ligne.

PHYTOVIA n'est pas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire ou encore de la fermeture définitive de tout ou partie du site web ou des services qui y sont associés tels que l'espace de vente en ligne.

8. Protection des Données à caractère personnel

Les informations qui sont demandées par PHYTOVIA, notamment à travers le bon de commande, sont nécessaires au traitement de la commande et pourront, sauf opposition du client formulée à l'aide de la case à cocher, être communiquées aux partenaires contractuels de PHYTOVIA.

Le client peut écrire au service de données personnelles de PHYTOVIA dont les coordonnées sont indiquées au sein de la notice légale figurant en ligne sur le site www.cosmeceutik.com, pour exercer ses droits d'accès et de rectification à l'égard des informations le concernant et figurant dans les fichiers de PHYTOVIA dans les conditions prescrites dans les conditions prévues par la Loi modifiée du 2 août 2002 sur la protection des données.

Afin de pouvoir mettre à jour les données personnelles relatives au client, ce dernier s'engage à fournir à la demande de la Société PHYTOVIA toutes les informations qui lui seront demandées.

9. Commande

9.1 Identification et acceptation des conditions générales de vente

Le client souhaitant conclure les présentes conditions générales de vente s'engage à communiquer préalablement les informations

demandées à partir des formulaires disponibles en ligne sur le site www.cosmeceutik.com.

Le client atteste, en outre, de la véracité et de l'exactitude des informations ainsi transmises.

La procédure de contractualisation comprend les étapes suivantes :

étape 1 : référencement des champs obligatoires des formulaires d'identification et de renseignements ;
étape 2 : consultation des conditions générales de vente ;
étape 3 : acceptation de l'ensemble des conditions générales de vente par la technique du « double clic positif ». Le client peut, à ce stade, identifier les erreurs commises dans la saisie de ses données et les corriger ;
étape 4 : possibilité pour le client d'effectuer une commande ;
étape 5 : la Société PHYTOVIA accuse réception sans délai et par voie électronique de la commande du client.

Le client est informé que les présentes conditions générales font l'objet d'un archivage par la Société PHYTOVIA, et qu'il peut accéder au contrat archivé. Il devra pour cela adresser une lettre recommandée avec accusé de réception à la Société:

PHYTOVIA, B.P.M. 70018, 34, Rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach (Luxembourg)

Le client garantit la Société PHYTOVIA contre tout recours ou revendication d'un tiers quant à une inscription illicite au regard des termes des présentes conditions générales de vente.

9.2 Prise de commande

Les prises de commande effectuées par le client se font par l'intermédiaire de bons de commandes dématérialisés.

Tout bon de commande signé par le client par « double clic » constitue une acceptation irrévocable, qui ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus dans les présentes conditions générales aux articles « Droit de rétractation » et « Exécution de la commande ».

9.3 Confirmation des informations contractuelles

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison, par voie d'e-mail à l'adresse mail indiquée par le client sur le bon de commande.

Cet e-mail de confirmation comprendra notamment les informations suivantes :

- l'adresse de l'établissement du responsable de l'offre où le client peut présenter ses réclamations ;
- les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation ;
- les informations relatives au service après-vente et aux garanties commerciales ;
- l'identification du numéro de la transaction/commande ;
- le montant total de la commande (prix T.T.C., frais de port) ;
- la disponibilité de la marchandise ;
- les délais de livraison et la date d'envoi indicative du produit.

Il appartient au client, sous sa responsabilité, de conserver sur le support de son choix les informations contractuelles reçues de PHYTOVIA.

9.4 Droit de rétractation

Le client dispose d'un délai de 7 jours ouvrables pour retourner, à ses frais, les produits ne convenant pas.

Ce délai court à compter du jour de la livraison de la commande au client.

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

Le produit devra être retourné à PHYTOVIA dans son emballage d'origine et le produit ne devra pas avoir été descellé ou entamé, afin que le client puisse bénéficier du droit de rétractation.

Le Produit doit être retourné :

Pour la France à PHYTOVIA, B.P.M. 70018, R.N. 18, Les Margolles, 54720 Lexy (France),
Pour le Luxembourg à PHYTOVIA, B.P.M. 70018, 34, Rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach (Luxembourg)
Pour la Belgique à PHYTOVIA, B.P.M. 70018, 3, rue des 2 Luxembourg, B-6791 Athus (Belgique)
Pour l'Allemagne, à PHYTOVIA, B.P.M. 70018, Zum Bürgerwehr, 28, D-54516, Wittlich (Allemagne),
Pour le Royaume Uni, à PHYTOVIA, B.P.M. 70018, 372 Old Street, EC1V, 9AU, London (Royaume Uni),
Pour les Etats Unis, à PHYTOVIA, B.P.M. 70018, 8345 NW 66th Street # 2000, FL, 33166 Miami (Etats Unis)

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité, à l'exception des frais de retour.

Dans l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, le client peut demander le remboursement des sommes versées sous réserve de la réexpédition à ses propres frais des produits. Ce remboursement sera effectué dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'exercice de ce droit.

9.5 Exécution de la commande

La commande sera exécutée au plus tard dans un délai indicatif de 30 jours à compter du jour suivant celui où le client a passé sa commande.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, le client sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande et de se faire rembourser les sommes éventuellement versées, dans les 30 jours au plus tard de leur versement.

En outre, PHYTOVIA informe son client qu'en cas d'indisponibilité des stocks, PHYTOVIA pourra fermer temporairement son espace de vente en ligne et indiquera éventuellement une date de réouverture de cet espace.

Durant le temps de fermeture de l'espace de vente en ligne, le client ne pourra effectuer de commande de produits.

9.6 Livraison

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client sur le bon de commande.

Lorsque le client commande plusieurs produits en même temps, PHYTOVIA se réserve la possibilité de fractionner les expéditions.

Le client peut demander en ligne sur l'espace de la boutique dédié à cet effet, à PHYTOVIA l'envoi d'une facture à son adresse de livraison ou à toute autre adresse de son choix.

9.7 Mode de paiement

Pour régler sa commande, le client dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement visés au sein du bon de commande.

En cas de paiement par carte bancaire sur ce site, PHYTOVIA utilise le système de sécurisation de la société ATOS-OGONE et/ou CETREL, prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne. Nous vous garantissons la totale confidentialité de vos informations bancaires, sécurisées par le protocole SSL (Secure Socket Layer), qui contrôle automatiquement la validité des droits d'accès lors de votre paiement par carte bancaire et crypte tous les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

La transaction bancaire par carte bleue, réalisée entre le client et le système sécurisé est donc entièrement cryptée et protégée. Cela signifie que les informations liées à votre commande et le numéro de votre carte bancaire ne circulent pas en clair sur internet. Les coordonnées bancaires du client ne sont pas stockées informatiquement chez PHYTOVIA.

9.8 Service du suivi de la commande

A partir de ce service, le client peut accéder aux opérations suivantes :

- activation du droit de rétractation ; possibilité d'annuler la commande dans le respect des conditions définies aux présentes ;
- la consultation de l'état de l'exécution de la commande et la possibilité d'effectuer des réclamations en cas de non réception du produit.

Les opérations susvisées seront adressées par le client à PHYTOVIA par formulaire-mail depuis la boutique en ligne www.cosmeceutik.com ou par courrier à l'adresse suivante :
Phytovia, B.P.M. 70018, 34, Rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach (Luxembourg).

Les éventuels remboursements interviendront automatiquement à restitution des produits commandés dans leur emballage d'origine et le produit ne devra pas avoir été descellé ou entamé, aux adresses mentionnées à l'article 9.4, seront adressées au client par chèque ou virement bancaire.

9.9 Annulation de la commande

PHYTOVIA se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

10. Prix

Les prix afférents à la commande des produits sont indiqués sur l'espace de vente en ligne dédié à cet effet.

Les prix sont affichés en euros, en montant T.T.C.

Ces prix ne tiennent pas compte des frais de livraison, qui seront indiqués en sus du prix T.T.C..

Les prix tiennent compte de la T.V.A applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la T.V.A sera automatiquement répercuté sur les prix des produits de l'espace de vente.

En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine, vous êtes l'importateur du ou des produits concernés. Pour certains produits expédiés hors Union européenne et DOM-TOM, le prix sera calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'État sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort de PHYTOVIA. Ils seront à la charge du client et relèvent de son entière responsabilité, tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et/ou organismes compétents de son pays.

Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en euros.

PHYTOVIA se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

11. Clause de réserve de propriété

Les prix vendus ne deviennent la propriété pleine et entière du client qu'au parfait paiement du prix indiqué sur le bon de commande.

Par parfait paiement du prix, les parties entendent l'encaissement par PHYTOVIA du paiement du client, frais et taxes compris.

12. Produits défectueux

Le client est expressément informé que la Société PHYTOVIA S.À R.L. n'est pas le producteur des produits présentés dans le cadre du site web Dermavia.lu au sens de la Loi n°98-389 du 19 mai 1998 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.

2. En conséquence, en cas de dommages causés à un personne ou à un bien par un défaut d'un produit présenté dans le cadre du site web Dermavia.lu, seule la responsabilité du producteur de celui-ci pourra être recherchée par le client, sur la base des informations figurant sur l'emballage du produit.

13. Convention de preuve

Le « double clic » du client effectué au titre de l'acceptation des présentes conditions générales de vente, mais également au titre du bon de commande, constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de PHYTOVIA seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

14. Mot de passe

Le client doit disposer d'un mot de passe pour pouvoir commander au sein de l'espace de vente en ligne www.cosmeceutik.com. Le client est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son mot de passe.

Le client s'engage à prendre toute mesure utile pour assurer cette parfaite confidentialité.

Le client s'engage à notifier, sans délai, toute perte, tout oubli ou toute révélation volontaire ou non à des tiers, de son mot de passe.

Cette notification devra être adressée à PHYTOVIA et confirmée par lettre recommandée avec avis de réception.

PHYTOVIA interrompra l'accès au service et refusera tout accès ou toute commande, sous ce mot de passe, dans un délai de 24 heures suivant la réception de la lettre recommandée avec avis de réception. Seule la date de remise du courrier recommandé fait foi entre les parties.

15. Respect de l'intégrité des éléments accessibles sur l'espace de vente en ligne

Le client s'engage à ne pas endommager, accéder illégalement ou modifier les données stockées sur le site web de PHYTOVIA.

16. Droit de propriété intellectuelle

Les éléments appartenant à PHYTOVIA, tels que le site web, les marques, les dessins et modèles, les images, les textes ainsi que le design du produit sont la propriété exclusive de PHYTOVIA, ou lui ont été cédés.

Les présentes conditions générales de vente n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droit de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à PHYTOVIA (sons, photographies, images, textes littéraires, travaux artistiques, logiciels, marques, chartes graphiques, logos...) au bénéfice du client.

Le client s'interdit de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété de PHYTOVIA.

17. Responsabilité

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur.

La responsabilité de PHYTOVIA ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où les produits sont livrés (par exemple en cas d'interdiction d'un titre...). Il appartient au client de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez de commander.

PHYTOVIA n'est responsable que du contenu des pages qu'elle vend en ligne.

18. Indépendance des parties

Aucune des parties ne prendra d'engagement au nom et pour le compte de l'autre.

Chacune des parties demeure seule responsable de ses actes, allégations et engagements.

19. Force majeure

Les cas de force majeure suspendront l'exécution de l'espace de vente en ligne.

20. Loi

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi luxembourgeoise.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.