

Condition Générales de vente

PREAMBULE

Date de dernière mise à jour : 11.03.2021

Totale Santé SA vous propose de télécharger en version PDF et/ou d'imprimer les présentes Conditions Générales de Vente ici.

La société Totale Santé SA, Société Anonyme de droit suisse au capital de 100'000 CHF, dont le siège social est situé à Place Saint-François 12 Bis, 1003 Lausanne, Suisse, immatriculée au Registre du Commerce du Canton de Vaud et dont l'IDE est CHE-390.144.123, (ci-après « TSA ») propose à la vente en ligne (i) des produits d'édition en format papier et/ou numérique et (ii) des produits alimentaires, ainsi que (iii) des services afférents auxdits produits (notamment des abonnements). La vente en ligne de ces produits et services est régie par les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV »). Il appartient au client de consulter les CGV actuellement en vigueur avant tout achat en ligne, la date de dernière mise à jour étant indiquée en haut des CGV.

ARTICLE 1 – DEFINITION

Client(s) : désigne toute personne physique qui effectue une Commande de Produits et/ou de Services en ligne.

Commande : désigne l'achat en ligne de Produits et/ou de Services par le Client après acceptation pleine et entière des CGV et dont la validation constitue une vente ferme et définitive ne pouvant être remise en cause, selon le cas, qu'en application du droit de rétractation du Client, tel que mentionné à l'article 11 des CGV.

Abonnement : désigne une offre d'abonnement permettant au Client qui y adhère de recevoir un ou plusieurs Produits de façon échelonnée pendant une période donnée, à laquelle le Client peut mettre fin à tout moment en formulant une demande expresse en ce sens.

Parties : désigne collectivement TSA et le(s) Client(s).

Produit(s) : désigne (i) les produits d'édition en format papier et/ou numérique et (ii) les produits alimentaires, en ce compris les compléments alimentaires, commercialisés par TSA et proposés à la vente en ligne.

Service(s) : désigne l'ensemble des services commercialisés par TSA, notamment les Abonnements.

ARTICLE 2 – ACCEPTATION

Les présentes CGV définissent les conditions de la vente en ligne des Produits et Services par TSA et encadrent les relations contractuelles entre TSA et le Client nées de la passation d'une Commande par le Client.

Toute Commande de Produits et/ou Services est soumise au respect des CGV. En passant Commande en ligne, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des CGV en vigueur au jour de la Commande avant passation de celle-ci et les avoir acceptées sans restriction. Cette acceptation ne saurait en aucun cas requérir une signature manuscrite de la part du Client.

TSA se réserve le droit de mettre à jour, modifier ou compléter, le contenu des présentes CGV à tout moment, sans préavis. La version applicable des CGV est toujours celle disponible en ligne à la date de la Commande par le Client.

ARTICLE 3 – PRODUITS ET SERVICES

TSA présente au Client les caractéristiques essentielles des Produits et Services proposés à la vente en ligne. Le Client qui passe Commande est réputé en avoir pris connaissance préalablement à son acte d'achat.

3.1 Description des Produits et Services

TSA propose l'accès gratuit en ligne à une information dans le domaine de la santé. Ce contenu est complété par des Produits et des Services payants, parmi lesquels :

- Des Produits d'édition, en format papier et/ou numérique ;
- Des Produits alimentaires, incluant des compléments alimentaires tels que définis par la Directive 2002/46/CE du 10 juin 2002 et ayant fait l'objet d'une déclaration conforme auprès des autorités compétentes.

Il est précisé que les compléments alimentaires proposés à la vente en ligne ne doivent en aucun cas être considérés comme des médicaments et n'ont ainsi vocation ni à diagnostiquer, ni à prévenir, ni à soigner des maladies quelles qu'elles soient. TSA recommande aux Clients de consulter un médecin pour toute question relative à leur santé. Il est également recommandé à certaines catégories de population considérées par les autorités comme nécessitant un accompagnement spécifique, notamment aux femmes enceintes et allaitantes et aux personnes sous traitement médical, de s'abstenir de consommer des suppléments nutritionnels, sauf sur le conseil d'un professionnel de santé agréé ;

Ainsi que les services d'abonnement y relatif.

L'offre de Produits et Services proposés à la vente en ligne par TSA peut être modifiée à tout moment par TSA, à sa seule discrétion.

TSA fournit ses meilleurs efforts pour que la présentation faite des Produits en ligne soit fidèle aux Produits originaux. Néanmoins, des variations pouvant intervenir (du fait de l'outil informatique notamment), TSA ne saurait être tenue responsable d'erreurs ou d'inexactitudes quant aux photographies ou graphismes représentant les Produits en ligne. Ces photographies ou graphismes n'ont ainsi qu'une valeur indicative et ne constituent en aucune façon un engagement contractuel de la part de TSA.

3.2 Disponibilité des Produits

Les Produits sont proposés à la vente en ligne dans la limite des stocks disponibles. En aucun cas TSA ne peut garantir au Client la disponibilité des Produits présentés.

Dans l'éventualité où un ou plusieurs des Produits commandés par le Client sont indisponibles, le Client sera informé de l'indisponibilité dans les meilleurs délais par courrier électronique à l'adresse indiquée lors de la Commande. Le Client peut alors choisir entre (1) le remplacement du ou des Produit(s) indisponible(s) par un ou des Produit(s) d'une valeur équivalente ; ou (2) le remboursement des sommes versées au titre du ou des Produit(s) indisponible(s), dans les plus brefs délais et au plus tard dans les trente (30) jours suivants le paiement de la Commande.

En dehors du remboursement du prix du ou des Produit(s) indisponible(s), le Client ne peut prétendre à aucune indemnité d'annulation de Commande, ce qu'il reconnaît et accepte sans réserve.

ARTICLE 4 – COMMANDE

Le Client qui passe une Commande en ligne déclare être âgé d'au moins dix-huit (18) ans et avoir la pleine capacité juridique, ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une Commande en ligne.

Le Client peut passer Commande par courrier postal, par téléphone ou par Internet.

Le(s) Produit(s) commandé(s) sont destinés à une utilisation personnelle du Client qui s'engage à ne pas les céder sans l'accord préalable de TSA. Toute personne ou entité souhaitant commercialiser les Produits à titre professionnel doit contacter le Service Clients dans les conditions prévues à l'article 15 « Service Clients » des CGV.

A l'issue de chaque Commande, le Client est inscrit à la lettre gratuite de TSA, à laquelle il peut se désabonner en un clic via le lien présent au bas de chacun des e-mails.

4.1 Commandes par courrier postal

Le Client peut effectuer des Commandes par voie postale en adressant le bon de commande dûment rempli à l'adresse suivante :

Totale Sante
CS 70074
59963 Croix Cedex
France

Il est précisé qu'aucun accusé de réception n'est envoyé au Client pour confirmer les Commandes passées par voie postale. La seule livraison des Commandes à l'adresse renseignée par le Client sur le bon de commande vaut confirmation.

4.2 Commandes par téléphone

Le Client peut effectuer des Commandes par téléphone en contactant le Service Clients du lundi au vendredi de 8h à 18h en composant l'un des numéros suivants :

09 85 60 05 42 (depuis la France) ou +33 9 85 60 05 42 (hors de France).

Le Client qui souhaite profiter d'une offre promotionnelle lors de sa Commande doit indiquer le code correspondant à l'agent du Service Clients qui enregistre sa Commande au moment de la passation de sa Commande.

4.3 Commandes par voie électronique

Le Client peut librement prendre connaissance des Produits et Services proposés à la vente en ligne, sans que cela ne l'engage au titre d'une Commande.

4.3.1 Processus de commande

Pour passer Commande en ligne, le Client clique sur le(s) Produit(s) souhaité(s). Le Client est redirigé vers une page de commande, sur laquelle il est invité à procéder aux étapes suivantes :

- Le Client sélectionne l'offre qui l'intéresse.
- Le Client remplit le formulaire avec les informations requises (ses nom, prénom, adresse postale, pays de résidence, téléphone ou encore adresse e-mail).
- Le Client choisit un mode de paiement parmi ceux proposés dans le cadre de l'offre sélectionnée (prélèvement sur compte bancaire SEPA ou paiement par carte bancaire).
- Le Client accepte les conditions générales de vente en cochant la case correspondante.
- Le Client renseigne ses coordonnées de paiement.
- Le Client a, à tout moment et jusqu'à confirmation du paiement, la possibilité de vérifier le détail de sa Commande, le prix total et de corriger d'éventuelles erreurs.
- Le Client clique sur le bouton lui permettant de finaliser sa Commande. En cliquant sur ce dernier bouton, le Client exprime et confirme sa volonté et son accord de paiement.

La Commande n'est définitivement enregistrée et validée qu'après réception par le Client d'un courrier électronique de confirmation de sa Commande. La réception par le Client de ce courrier électronique de confirmation consacre la formation définitive du contrat de vente entre TSA et le Client.

TSA décline toute responsabilité en cas de non validation de la Commande, sans recours possible de la part du Client.

L'ensemble des données fournies par le Client lors du processus de Commande et la confirmation enregistrée de la Commande valent preuve de la transaction.

4.3.2 Modification de la commande

Le Client qui souhaite obtenir une modification de sa Commande après confirmation de sa Commande doit en formuler la demande expresse auprès du Service Clients avant l'envoi de sa Commande dans les conditions prévues à l'article 15 « Service Clients » des CGV. La modification d'une Commande est toujours soumise à l'acceptation de TSA.

4.3.3 Refus de la commande

TSA se réserve le droit de refuser la Commande d'un Client pour des motifs légitimes, parmi lesquels notamment :

- Lorsque les quantités de Produits commandés sont anormalement élevées, à l'entière appréciation de TSA ;
- Lorsque le Client n'a pas procédé, en tout ou partie, au paiement du prix d'une précédente Commande ;
- Lorsqu'il existe un litige en cours avec le Client relatif à une précédente Commande, tant que ce litige n'est pas résolu ;
- Lorsque la transaction a été refusée par la banque.

ARTICLE 5 – ARCHIVAGE DES CONTRATS ÉLECTRONIQUES

TSA se réserve le droit de conserver informatiquement l'ensemble des données fournies par le Client lors du processus de Commande, la confirmation de la Commande, et tout autre échange intervenu entre les Parties en tant que preuves du contrat de vente.

Conformément à l'article L. 213-1 du Code de la consommation, chaque Commande d'un montant supérieur à cent vingt (120) euros sera archivée par TSA pour une durée de dix (10) ans à compter de la livraison du ou des Produit(s). Il est précisé que le Client peut accéder à tout moment au détail des commandes qu'il a passées en formulant une demande en ce sens auprès du Service Clients dans les conditions prévues à l'article 15 « Service Clients » des CGV.

ARTICLE 6 – PAIEMENT

Toute Commande induit une obligation de paiement pour le Client.

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant un maximum de garanties de sécurité.

6.1 Paiement des Produits et Services commandés par téléphone ou par voie électronique

Le paiement des Produits et Services commandés par téléphone ou par voie électronique peut être effectué par carte bancaire ou via un prélèvement automatisé sur compte bancaire (« Prélèvement SEPA »).

6.1.1 Paiement par carte bancaire en ligne (paiement sécurisé SSL ; cartes portant le sigle Carte Bancaire, Visa, Mastercard).

Le Client sera appelé à communiquer ou saisir le numéro de sa carte bancaire, ainsi que la date d'expiration de celle-ci et le numéro de cryptogramme (saisie sécurisée par cryptage en mode SSL, pour garantir la plus grande sécurité de paiement).

Le débit de la carte est effectué au moment de la validation de la Commande.

6.1.2 Prélèvement SEPA :

Le Client sera appelé à communiquer ou renseigner le nom du titulaire du compte, le numéro IBAN, ainsi que le code BIC/SWIFT.

Les instructions, protégées par un cryptage SSL, sont envoyées à la banque du Client sous 24h après sa Commande. Selon les délais de la banque, le compte renseigné par le Client sera débité et le prélèvement apparaîtra sur le relevé bancaire du Client sous huitaine.

Le Client est responsable de l'approvisionnement de son compte bancaire afin d'éviter tout incident de paiement. Tous les frais bancaires (rejet, frais de change etc.) restent à la charge du Client.

Pour bénéficier du Prélèvement SEPA, il est nécessaire d'être titulaire d'un compte domicilié dans la zone SEPA. Les pays éligibles au prélèvement SEPA sont : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Portugal, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie.

Après avoir réglé une première Commande par Prélèvement SEPA, le Client doit adresser à TSA un mandat de prélèvement complété et signé, soit par voie postale à l'adresse suivante : Totale Sante, CS 70074, 59963 Croix Cedex, France, soit par voie électronique (sous la forme d'une version complétée, signée et scannée) à l'aide du formulaire de contact +33 (0)9 85 60 05 42, section « Vos informations de paiement ».

Par la suite, le Client pourra aisément ajouter de nouvelles Commandes au mandat de prélèvement, soit en renseignant à nouveau ses coordonnées bancaires sur un bon de

commande en ligne, soit en appelant le Service Clients. Le Client bénéficie également des offres de Produits ou Services en un clic qui permettent d'éviter de renseigner à nouveau les coordonnées de paiement (sécurité accrue).

En choisissant le paiement par Prélèvement SEPA, le Client bénéficie, outre les garanties offertes par TSA, d'une garantie de remboursement auprès de sa banque sans condition jusqu'à huit (8) semaines après le paiement et, dans l'hypothèse d'un prélèvement qui s'avèrerait abusif, jusqu'à deux (2) ans après le paiement (il est recommandé au Client de consulter sa convention bancaire pour plus de détails).

La Commande est traitée par TSA dès réception des fonds.

Le Client a toujours la possibilité d'annuler le mandat de prélèvement sur simple demande auprès du Service Clients ou auprès de sa banque.

Enfin, aussi bien en cas de paiement par carte bancaire qu'en cas de Prélèvement SEPA :

Dans le cas d'un abonnement renouvelé tacitement, le Client est prévenu au moins un (1) mois à l'avance du renouvellement à venir et du paiement correspondant sur son compte bancaire.

Dans le cas où le paiement est refusé par la banque, le compte bancaire du Client n'est pas débité et un courrier électronique est adressé au Client lui demandant de (i) saisir à nouveau ses coordonnées bancaires ou (ii) contacter le Service Clients. La souscription au Service ou la livraison du/des Produit(s) commandé(s) est suspendue jusqu'à la réponse du Client. Le Client qui saisit à nouveau ses coordonnées bancaires et les communique à TSA est informé par courrier électronique du changement de ses coordonnées bancaires et, si celles-ci sont valides et permettent le paiement, de la disponibilité du/des Produit(s) ou Service(s) commandé(s). La Commande peut alors être envoyée au Client.

6.2 Paiement des Produits ou Services commandés par voie postale

Pour les Produits et Services commandés par voie postale, il est également possible pour le Client, en plus du règlement par carte bancaire ou du Prélèvement SEPA décrits à l'article 6.1 des CGV, de régler par chèque en euros, compensable dans une banque française, libellé à l'ordre de « Totale Sante ».

Le bon de Commande dûment rempli ainsi que le chèque, au dos duquel il sera reporté le numéro attribué en fin de Commande et le numéro de l'offre correspondante (si ces deux numéros diffèrent), sont à adresser à l'adresse postale du Service Clients, précisée à l'article 15 « Service Clients » des CGV. TSA recommande au Client de souscrire à une option de suivi de courrier afin de sécuriser l'envoi du chèque.

La Commande est traitée à réception du bon de Commande dûment rempli, renseignant des coordonnées bancaires ou accompagné d'un chèque à l'ordre de « Totale Sante » permettant le paiement de la Commande.

ARTICLE 7 – SÉCURISATION DES PAIEMENTS

Afin d'apporter au Client la plus grande sécurité de paiement possible, toutes les données bancaires communiquées par le Client, que ce soit via le paiement en ligne par carte bancaire ou par Prélèvement SEPA, sont immédiatement cryptées (en mode SSL) et enregistrées sur un serveur de paiement sécurisé. Ces informations ne sont connues que des prestataires techniques dûment habilités à traiter ce type de données.

ARTICLE 8 – PRIX

Les prix des Produits et Services proposés à la vente en ligne sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC). Les prix de vente n'incluent pas les éventuels frais de livraison pouvant être facturés en sus au Client.

Le tarif en vigueur correspond toujours à celui affiché pour chaque Produit sur la page de commande au jour de la passation de la Commande en ligne.

Toutes les Commandes sont payables en euros TTC, sans distinction en fonction du pays de résidence du Client. Ce prix est exigible en totalité dès validation de la Commande.

TSA se réserve le droit de modifier à tout moment les prix de vente des Produits et Services, sans autres formalités que de mettre à jour les prix indiqués en ligne ou sur ses supports promotionnels. Les Produits et Services sont toujours facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation des Commandes, sous réserve de leur disponibilité.

Les Produits et Services commandés demeurent la propriété de TSA jusqu'au complet encaissement du prix par TSA.

ARTICLE 9 – LIVRAISON

9.1 Adresse de livraison

L'envoi des Produits en format numérique (produits éditoriaux en numérique) commandés par le Client est effectué sur l'adresse électronique indiquée par le Client au cours du processus de Commande.

La livraison des Produits en format physique (produits éditoriaux en format papier et/ou produits alimentaires) commandés par le Client est effectuée à l'adresse postale indiquée par le Client comme adresse de livraison au cours du processus de Commande.

Le Client peut modifier à tout moment l'adresse postale et/ou l'adresse électronique à laquelle il souhaite recevoir les Produits commandés en formulant une demande expresse en ce sens auprès du Service Clients.

9.2 Délais de livraison

Les Produits en format numérique sont délivrés au Client par courrier électronique ou mis à disposition en ligne à jour fixe chaque mois, comme indiqué dans l'offre souscrite concernée. S'agissant des publications, dès validation de la Commande, le Client profite du numéro en cours de la publication concernée par la Commande.

Le délai de réception des Produits en format physique est précisé dans l'offre souscrite concernée.

Les délais indiqués dans les offres sont des délais moyens et incluent les délais de traitement d'une Commande. Pour toute livraison de Produits en format physique, extérieure à la France métropolitaine, les délais d'acheminement peuvent être légèrement plus importants.

Les Commandes passées le vendredi et le week-end seront traitées et expédiées le lundi qui suit, sauf jour férié.

Le délai de livraison commence à courir à compter de la réception par le Client du courrier électronique confirmant la Commande.

Les Commandes sont expédiées :

- Pour la France métropolitaine, par La Poste Colissimo
- Pour les DOM TOM, par Colissimo International
- Pour la Belgique, par BPost
- Pour le Luxembourg, par GLS
- Pour l'Allemagne, par DHL
- Pour l'Espagne et l'Italie, par UPS
- Pour la zone reste du Monde, par Colissimo International ou UPS

La livraison des Produits alimentaires est disponible dans tous les pays du monde hors Suisse, Espagne, Italie, Etats-Unis et Israël.

Lors du renouvellement d'une commande dans le cadre d'un Abonnement, le délai de livraison s'apprécie à compter de la réception du règlement de ladite commande.

Le Client déclare et reconnaît expressément ne pas être résident de l'un des Etats sur le territoire desquels aucune livraison n'est proposée par TSA, et s'interdit notamment de faire commander par un tiers ou de se faire livrer à une adresse lui permettant de bénéficier des Produits sur l'un de ces territoires. Le Client s'interdit de mettre à disposition, sous quelque forme que ce soit, des Produits sur les marchés des pays visés par l'indisponibilité de la livraison.

9.3 Tarifs de livraison

Les tarifs de livraison des Produits d'édition en format papier sont précisés dans l'offre concernée.

Concernant les Produits alimentaires :

La livraison est offerte pour les Clients qui adhèrent à l'Abonnement ;

Les tarifs de livraison en offre standard sont les suivants :

- 6,00 € (pour la France métropolitaine, la Belgique, le Luxembourg, les Pays-Bas et l'Allemagne) ;
- 13,00 € (pour le reste du monde).

ARTICLE 10 : RECEPTION DE LA COMMANDE DE PRODUITS EN FORMAT PHYSIQUE

Le Client qui réceptionne sa Commande s'assure de la conformité et de l'état de l'emballage du ou des Produit(s) commandé(s), ainsi que la concordance entre le(s) Produit(s) commandé(s) et le(s) Produit(s) livré(s).

Dans l'hypothèse où le Client constaterait une anomalie à la réception de sa Commande (notamment, des Produits détériorés, manquants ou un retard de livraison), le Client en informe le Service Clients dans les plus brefs délais et au maximum dans les cinq (5) jours à compter de la réception de la Commande. Le Client a la possibilité de :

- Demander le remplacement des Produits détériorés ;
- Demander le réacheminement du ou des Produits manquants ;
- Demander la résolution du contrat de vente dans les conditions de l'article 11 « Droit de rétractation » des CGV.

ARTICLE 11 : RETRACTATION ET RETOURS DES PRODUITS

11.1 Pour les Produits éditoriaux en format papier et les Produits alimentaires hors abonnement

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du ou des Produits commandés pour informer TSA de sa volonté d'exercer son droit de rétractation via le formulaire de contact accessible ici : www.totale-sante.com/contact, ou en adressant toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter à l'adresse postale du Service Clients précisée à l'article 15 « Service Clients » des CGV.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation et de l'article 16 de la Directive européenne 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, le droit de rétractation ne peut toutefois pas être exercé pour les

Produits alimentaires qui auraient été descellés par le Client après la livraison, lesquels ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

TSA s'engage à rembourser au Client tous les paiements reçus de sa part au titre du ou des Produit(s) faisant l'objet de la rétractation, y compris les frais de livraison (sauf frais supplémentaires découlant du choix d'un mode de livraison plus coûteux que le mode standard proposé) sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la notification par le Client de son droit de rétractation. Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la Commande.

En cas de rétractation partielle, seul le prix du ou des Produit(s) concerné(s) par la rétractation sera remboursé au Client, à l'exclusion des frais de livraison dans la mesure où le Client aura bénéficié du service de livraison pour le reste de sa Commande.

11.2 Pour les Produits éditoriaux en format numérique

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation du Client ne s'applique pas aux contrats :

- De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client ; et
- De fourniture de journaux, de périodiques et de magazines, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications.

Dès lors, le Client reconnaît expressément et accepte qu'aucun droit de rétractation ne sera applicable à la vente de livres ou d'ouvrages dématérialisés ou numérisés à titre unitaire (c'est-à-dire hors abonnement), l'envoi de lien(s) permettant le téléchargement du (des) fichier(s) numérique(s) étant, par nature, irréversible. Toute Commande de livres ou d'ouvrages dématérialisés ou numérisés à titre unitaire est ainsi réputée ferme dès sa confirmation et ne pourra donner lieu à aucun échange ou remboursement.

A contrario, le Client conserve le droit d'exercer son droit de rétractation pour tout abonnement souscrit à des Produits éditoriaux, ceci dans les conditions prévues à l'article 11.3 « Pour les Produits concernés par la garantie TSA satisfait ou remboursé et/ou acquis dans le cadre d'un abonnement » des CGV.

11.3 Pour les Produits concernés par la garantie TSA satisfait ou remboursé et/ou acquis dans le cadre d'un abonnement

11.3.1 Les Produits concernés par la garantie TSA satisfait ou remboursé (y compris Abonnement)

TSA permet au Client de bénéficier, selon les offres, d'une garantie satisfait ou remboursé plus avantageuse que les dispositions légales, lui offrant la possibilité de retourner les Produits éditoriaux en format papier et les Produits alimentaires pendant le délai de retour spécifié dans l'offre concernée. Il appartient au Client de vérifier les conditions de l'offre. Une seule demande de remboursement peut être acceptée par Produit.

Le Client qui souhaite profiter de la garantie satisfait ou remboursé devra retourner les Produits qui ne lui donnent pas satisfaction dans leur état d'origine et complet à l'adresse postale du Service Clients précisée à l'article 15 « Services Clients » des CGV.

Les frais de retour sont à la charge du Client, sauf pour les Produits alimentaires qui sont livrés avec une étiquette de retour pré-timbrée, sous condition que celle-ci soit utilisée pour retourner les Produits depuis la France métropolitaine. Pour tout retour depuis une autre zone géographique que la France métropolitaine, les frais de retour restent à la charge du Client. Dans l'hypothèse où le colis ne comporte pas d'étiquette de retour, ou le Client a égaré l'étiquette de retour, le Client peut contacter le Service Clients afin qu'une nouvelle étiquette de retour lui soit adressée gratuitement.

En aucun cas, des frais de retour engagés par le Client ne pourront faire l'objet d'une demande de remboursement a posteriori auprès de TSA. Tout risque lié au retour des Produits reste à la charge du Client.

A réception, TSA jugera du parfait état du ou des Produits retournés. Aucun retour ne pourra être accepté s'il est manifeste que le(s) Produit(s) retourné(s) ont été endommagés, descellés, déballés et/ou utilisés. Notamment, les Produits alimentaires ne devront pas avoir été descellés pour des raisons tenant à l'hygiène et à la santé.

Dans le cas où les Produits sont retournés complets et en parfait état, TSA rembourse au Client la totalité des sommes versées au titre des Produits retournés (y compris les frais de livraison). Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la Commande.

La garantie Satisfait ou Remboursé ne peut s'appliquer en cas d'utilisation abusive. Le caractère abusif d'une utilisation reste à l'entière discrétion de TSA.

11.3.2 Les Produits acquis dans le cadre d'un abonnement (hors Abonnement)

Pour toute souscription à un abonnement, le Client dispose d'une période d'essai dont la durée est précisée dans l'offre d'abonnement, durant laquelle il a la possibilité de demander la résiliation de son abonnement en utilisant le formulaire de contact accessible ici : www.totale-sante.com/contact, section « Une résiliation », ou en adressant un courrier exprimant, sans ambiguïté, sa volonté de se rétracter à l'adresse postale du Service Clients précisée à l'article 15 « Service Clients » des CGV.

La période d'essai commence à courir à compter de la date d'entrée en vigueur de l'abonnement, soit à compter de la date d'enregistrement de la Commande par TSA. La résiliation prendra effet à compter de la réception par TSA de la demande de résiliation du Client.

Le Client qui exerce son droit de rétractation durant la période d'essai obtient le remboursement total du prix de l'abonnement dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa volonté de se rétracter.

Au-delà de la période d'essai, le remboursement sera calculé au prorata des Produits restant à envoyer à la date de résiliation, sauf en cas de paiement mensuel. Si le Client a opté pour le paiement mensualisé, aucun nouveau prélèvement ne sera effectué par TSA à compter de la communication par le Client de sa volonté de se rétracter.

Le Client a également la possibilité, à tout moment, de résilier un abonnement qu'il aurait renouvelé. L'exercice de ce droit par le Client doit s'effectuer en utilisant le formulaire de contact accessible ici : www.totale-sante.com/contact ou en adressant un courrier exprimant sans ambiguïté sa volonté à l'adresse postale du Service Clients. La résiliation prendra effet à compter de la réception par TSA de la demande de résiliation du Client.

ARTICLE 12 – GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

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

Lorsqu'il agit sur le fondement de la garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sauf si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. TSA sera alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par le Client ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Le Client est en droit d'exiger la conformité du ou des Produit(s) commandé(s) au contrat de vente. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut dont il avait connaissance ou qu'il ne pouvait ignorer lors de la passation de la Commande.

En cas de défaut de conformité du ou des Produit(s) commandé(s), le Client peut retourner le(s) Produit(s) défectueux, revêtu(s) des étiquettes originales et avec leur emballage d'origine, en informant préalablement le Service Clients par tout moyen, à l'adresse postale du Service Clients précisée à l'article 15 « Service Clients » des CGV.

Dans l'hypothèse où le défaut de conformité du ou des Produit(s) restitué(s) par le Client est bien fondé, TSA procédera, selon le souhait du Client :

- soit au remplacement du ou des Produit(s) défectueux,
- soit au remboursement de l'intégralité des sommes versées au titre du ou des Produit(s) défectueux, y compris les frais de livraison, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

Dans l'éventualité où le choix du Client entraînerait un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, TSA procédera selon la modalité non choisie par le Client.

L'application de la présente clause a lieu sans aucun frais pour le Client.

Rappel des articles L. 217-4, L. 217-5 et L. 217-12 du Code de la consommation et des articles 1641 et 1648, premier alinéa du Code civil :

Article L. 217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L. 217-5 du Code de la consommation :

« Le bien est conforme au contrat :1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L. 217-12 du Code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

Article 1641 du Code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus. »

Article 1648 du Code civil, 1er alinéa : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

ARTICLE 13 : ABONNEMENT (pour les Produits alimentaires)

L'Abonnement s'adresse aux Clients souhaitant recevoir des Produits automatiquement (à l'exception des Produits d'édition), sur une période définie, selon un rythme d'envoi choisi par le Client au moment de la souscription à l'Abonnement.

A chaque nouveau colis envoyé, le Client sera débité du montant indiqué lors de la conclusion du contrat.

Le contrat se renouvelle par tacite reconduction à chaque fin de période pour une période égale à la période initiale, sauf dénonciation par le Client.

À tout moment, le Client peut résilier le Contrat en contactant le Service Clients dans les conditions de l'article 15 « Service Clients » des CGV.

La résiliation est gratuite, non rétroactive et prend effet immédiatement. Aucun nouveau prélèvement ne sera opéré sur le compte du Client au titre de l'Abonnement après que le Client ait manifesté sa volonté de résilier son Abonnement.

ARTICLE 14 : RESPONSABILITE LIMITEE

Les Produits et Services proposés par TSA sont conformes à la législation européenne en vigueur. La responsabilité de TSA ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où les Produits sont livrés ou les Services utilisés. Il appartient au Client de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des Produits ou Services qu'il envisage de commander.

Le Client doit toujours être considéré comme le seul juge du caractère approprié et adapté à ses besoins des Produits et/ou Services qu'il commande. TSA ne saurait être tenue responsable d'une utilisation des Produits ou Services non conforme à leur destination et/ou sans considération des conseils d'utilisation.

ARTICLE 15 – SERVICE CLIENTS

Pour toute information, réclamation ou question, notre Service Clients est à la disposition des Clients :

Par téléphone : du lundi au vendredi de 8h à 18h
+33 9 85 60 05 42 (hors de France) ou 09 85 60 05 42 (depuis la France)

Par courrier à l'adresse postale suivante :

Totale Sante
CS 70074
59963 Croix Cedex

France

Via notre formulaire de contact accessible ici : www.totale-sante.com/contact

ARTICLE 16 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

TSA est seule propriétaire des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images contenus sur les sites et contenus dont TSA est l'éditeur. Tous les droits d'exploitation y afférents lui sont exclusivement réservés, dans la limite des droits éventuellement détenus par des tiers.

A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule est permise l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes, voire plus restrictives, du Code de la Propriété Intellectuelle. Le Client est autorisé à reproduire et à imprimer sur papier les données auxquelles il accède dans le cadre de son abonnement ou de ses Commandes pour un usage privé.

Le Client s'interdit de copier, de publier, de diffuser ou de vendre, de quelque manière que ce soit, ces données et plus particulièrement de porter atteinte, directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers, de quelque façon que ce soit, aux droits de propriété intellectuelle détenus par TSA. Les marque et logo de TSA étant déposées, toute reproduction constituerait une contrefaçon.

ARTICLE 17 – FORCE MAJEURE

Les retards, la mauvaise exécution ou la non-exécution totale ou partielle des Commandes résultant de cas de force majeure, telle que définie à l'article 1218 du Code civil et incluant de manière non limitative les incendies, inondations, grèves, réglementations ou exigences de la puissance publique, ou tout autre événement inévitable, imprévisible et échappant au contrôle de TSA ne peuvent donner lieu à indemnité. Les dispositions du présent article ne peuvent cependant, en aucun cas, être interprétées comme dispensant une partie de l'obligation de régler à l'autre toute somme qu'elle lui devrait.

ARTICLE 18 – LIENS

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites. TSA décline toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

ARTICLE 19 – DROIT APPLICABLE / LITIGES

Les présentes CGV et, plus largement, l'intégralité des relations contractuelles entre les Parties sont soumises au droit suisse.

