



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SUR LE SITE ECOMMERCE PURESENTIEL.COM

PREAMBULE

Le présent site internet accessible à l'URL suivante <https://fr.puressentiel.com/> ou toute extension URL (ci-après désigné le « Site ») est un site e-commerce dédié notamment à la vente en ligne des Produits de la société PURESENTIEL FRANCE, Société par Actions Simplifiée au capital de 400.000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° 418 425 716, dont le siège social est situé au 122 Boulevard Exelmans – 75016 PARIS (ci-après « PURESENTIEL »).

Les coordonnées de PURESENTIEL sont : info@puressentiel.com ; +33 1 44 40 55 00, dont le N° de TVA intracommunautaire est le suivant FR 63 418425716.

ARTICLE PRELIMINAIRE – DEFINITIONS

Les mots avec une majuscule dans le texte auront la définition suivante :

« **Acheteur** » : désigne toute personne physique consommateur, ayant effectué une commande sur le Site, qui a été acceptée par le vendeur (PURESENTIEL) ;

« **CGV** » : désigne les présentes Conditions Générales de Vente ;

« **Commande(s)** » : désigne le contrat de vente à distance qui est considéré comme conclu à partir du moment où l'Acheteur confirme sa commande en cliquant sur l'icône "Payer" ;

« **Confirmation de Commande** » : désigne la confirmation de la commande faite à l'acheteur par tout moyen approprié ;

« **Consommateur** » : désigne tout Acheteur potentiel personne physique, non professionnel, qui est susceptible d'acheter directement sur le Site pour son usage personnel ;

« **Contrat de Vente à Distance** » : désigne tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;

« **Droit de Rétractation** » : désigne le droit pour chaque Acheteur ou Consommateur de revenir sur sa décision d'achat et de passation de Commande, telle que détaillé au sein de l'Article 7 ;

« **Fiche(s) Produit(s)** » : désigne la fiche descriptive détaillant les caractéristiques du Produit(s) développé(s), fabriqué(s) et commercialisé(s) par PURESENTIEL et proposé(s) à la vente sur le Site ;

« **Partie(s)** » : désigne les parties au Contrat de Vente à Distance ;



« **Produit(s)** » : désigne le(s) produit(s) développé(s), fabriqué(s) et commercialisé(s) par PURESENTIEL et proposé(s) à la vente sur le Site ainsi que tout service (carte cadeau) ;

« **Service Client** » : désigne le service (aussi communément appelé service consommateurs, service après-vente, SAV, etc) accessible au 01 44 40 55 00, du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h30, à l'adresse email suivante : relationclient@puressentiel.com et via le formulaire en ligne : <https://fr.puressentiel.com/contact> ; qui permet aux Acheteurs et Consommateurs d'avoir un interlocuteur et de lui poser les questions éventuelles.

« **TVA** » : désigne la Taxe sur la Valeur Ajoutée ;

« **Territoire** » : désigne la France métropolitaine (incluant la Corse).

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION DES CGV

Les présentes CGV ont pour objet, d'une part, d'informer tout Consommateur et Acheteur sur les conditions et modalités par lesquelles PURESENTIEL procède à la vente et à la livraison des Produits commandés sur le Site et, d'autre part, de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la vente des Produits de la marque « PURESENTIEL » au Consommateur. Ces dernières ne s'appliquent qu'à l'ensemble des Commandes passées sur le Site et à l'ensemble des ventes en ligne correspondant à ces Commandes. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures. PURESENTIEL se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGV. Les présentes CGV sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation du Site, et la Charte de données personnelles.

En conséquence, toute Commande passée par un Acheteur sur le Site implique de sa part qu'il ait accepté sans réserve l'ensemble des CGV en vigueur préalablement à sa Commande. A ce titre, les CGV applicables à la Commande sont celles acceptées par l'Acheteur au moment de la passation de la Commande sur le Territoire.

Il est précisé que les Produits sont destinés à une utilisation personnelle de l'Acheteur, excluant tout usage relevant de l'activité professionnelle de celui-ci. Le Site est réservé à l'achat des Produits de PURESENTIEL par les Consommateurs finaux, excluant toute revente et plus généralement toute activité professionnelle.

ARTICLE 2 – PRODUITS, PRECAUTION D'EMPLOI ET USAGE DES HUILES ESSENTIELLES

2.1 Les Acheteurs du Site sont invités à suivre les précautions d'emploi indiquées par PURESENTIEL sur l'ensemble de ses Produits. Les précautions d'emploi sont fournies sur chaque packaging de chacun des Produits.

L'Acheteur se doit de prendre connaissance des précautions d'emploi avant l'utilisation des Produits commercialisés et les respecter à chaque usage.

PURESENTIEL ne peut être tenue pour responsable des dommages de toute nature (matériels, immatériels ou corporels), qui pourraient résulter de l'utilisation non conforme des Produits commercialisés sur le Site. L'Acheteur peut, préalablement à sa Commande, prendre connaissance sur le Site, des caractéristiques essentielles des Produits et des précautions et recommandations d'emploi correspondantes à chaque Produits.



Dans l'hypothèse où l'Acheteur souhaiterait obtenir un conseil qualifié sur les Produits, il peut contacter le Service Client de PURESSENTIEL dont les coordonnées figurent en Article Préliminaire.

2.2 PURESSENTIEL fera ses meilleurs efforts pour apporter une réponse à chaque question relative aux Produits dans un délai de 72 (soixante-douze) heures ouvrées, sous réserve que cette question soit posée dans les horaires susmentionnés et en lien avec les Produits. Le délai de réponse dépendra des interlocuteurs (notamment les pharmaciens) que le Service Client devra éventuellement solliciter pour obtenir une réponse. S'agissant des questions concernant la qualité ou la vigilance des Produits, PURESSENTIEL fera ses meilleurs efforts pour revenir vers l'Acheteur dans un délai de 48 (quarante-huit) heures ouvrées.

L'Acheteur comprend et accepte que les huiles essentielles sont, par leur composition, des concentrés d'ingrédients naturels (tels que des plantes, écorces, etc.) très puissants. Il est donc vivement recommandé de suivre attentivement pour chacune d'entre elles, son usage conseillé et de respecter l'avis d'un professionnel de santé. Les informations diffusées sur le Site sont issues d'ouvrages de références sur les huiles essentielles et l'aromathérapie mais ne sauraient en aucun cas se substituer à l'avis d'un médecin. Il est donc expressément entendu que PURESSENTIEL n'encourage en aucun cas l'auto-médication. L'Acheteur ne pourra dès lors pas se prévaloir d'un défaut d'accès à une information déterminante, qui pourrait entraîner à défaut d'appréciation des conditions relatives à sa Commande.

ARTICLE 3 - PRIX DES PRODUITS

Les tarifs indiqués sur le Site sont garantis au moment de la passation de la Commande dans la limite des stocks disponibles. Les tarifs sont exprimés en Euros, et valables sur le Territoire. Ils tiennent compte d'éventuelles réductions et comprennent la TVA française, applicables au jour de la Commande. Tout changement du taux de TVA applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits vendus par PURESSENTIEL au sein de son Site.

Les frais de port ne sont pas compris dans les prix figurant aux tarifs présentés sur le Site et sont payables en complément de ces derniers. Ils seront par la suite facturés (ou offerts) en fonction du montant total de la Commande et du mode de livraison choisi par l'Acheteur selon l'Article 6.

Il est précisé que les éventuelles promotions accordées sous forme de bons de réduction ou offres spéciales ne sont valables que (i) pour une seule Commande par foyer selon les conditions de l'offre, (ii) sur une période de validité donnée et (iii) ne sont pas cumulables avec d'autres offres de réductions. Il est précisé que ces offres promotionnelles peuvent apparaître au sein de la Newsletter, sur la page d'accueil ou autres pages dédiées du Site, et sur les Réseaux Sociaux. L'Acheteur comprend que certaines offres promotionnelles (code de réduction ou de bienvenue) sont valables uniquement pour la première Commande, il ne pourra donc pas en bénéficier s'il a déjà commandé sur le Site.

PURESSENTIEL se réserve le droit de modifier les tarifs, les frais de transport et les promotions de ses Produits à tout moment, étant précisé que ces modifications seront répercutées lors de la Confirmation de Commande expressément validée par l'Acheteur.

ARTICLE 4 – COMMANDE

4.1 Toute Commande vaut acceptation des présentes CGV, des Conditions Générales d'Utilisation et de la Charte de Protection des Données personnelles, sans préjudice des conditions contractuelles particulières éventuellement conclues entre les Parties.

4.2 Afin de passer Commande sur le Site, l'Acheteur doit suivre les étapes suivantes :

- L'Acheteur sélectionne les Produits de son choix et les ajoute à son panier ;
- Une fois l'ensemble des Produits sélectionnés, l'Acheteur valide son panier ;
- L'Acheteur s'identifie, crée un compte s'il le souhaite, ou sinon il peut continuer sa Commande sans se créer de compte (dans ce cas une adresse e-mail sera à renseigner) ;
- L'Acheteur précise ses coordonnées (nom, prénom, adresse de facturation et de livraison, ville, code postal, téléphone) qui seront traitées conformément à l'Article 6 et 11 ;
- L'Acheteur choisit ensuite son mode de livraison ;
- L'Acheteur effectue sa demande de paiement sécurisé ;
- L'Acheteur reçoit ensuite de la part de PURESENTIEL un email de confirmation de sa Commande ;
- L'Acheteur reçoit ensuite un e-mail de confirmation de la part du PURESENTIEL pour l'informer que la livraison de sa Commande est en cours.

En fonction du transport et du besoin, le transporteur peut contacter l'Acheteur (par exemple : point relais, le colis est bien arrivé / attente de récupération).

4.3 Avant de valider sa Commande, l'Acheteur a la possibilité de vérifier le détail de son projet de Commande et corriger d'éventuelles erreurs.

Le Contrat de Vente à Distance est conclu à partir du moment où la Commande est formée, à savoir lorsque l'Acheteur confirme sa Commande en cliquant sur l'icône "**Payer maintenant**" qui caractérise l'étape de double consentement.

L'Acheteur est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause le contenu et les conditions de la Commande en question et en particulier (i) les CGV, (ii) le fait que sa Commande implique une obligation de paiement de sa part, (iii) les prix, volumes, caractéristiques, quantités et délais de livraison des Produits proposés à la vente et commandés par l'Acheteur.

Une fois cette étape validée, l'Acheteur ne pourra plus annuler sa Commande. La vente sera définitive, sous réserve de l'exercice par l'Acheteur de son Droit de Rétractation dans les conditions prévues à l'Article 6 des présentes CGV.

La Confirmation de Commande sera communiquée à l'Acheteur par email, et pourra être accompagnée de la facture correspondante ; étant précisé que la facture est également accessible au sein de l'espace personnel de l'Acheteur sur le Site. Ensuite, un courrier électronique sera envoyé à l'Acheteur lors de l'expédition de sa Commande à l'adresse email qu'il aura renseignée lors de sa passation de la Commande ou lors de la création de son compte.



La vente ne sera conclue qu'à compter de la Confirmation de la Commande et validation du paiement par l'organisme bancaire concerné. L'e-mail de confirmation de Commande signifie l'acceptation par PURESSENTIEL de la Commande de l'Acheteur et forme ainsi le Contrat de Vente à Distance entre les Parties.

PURESSENTIEL ensuite enverra un email d'expédition de Commande à l'Acheteur dès que la Commande est expédiée afin de l'informer du bon déroulement de l'envoi, et pourra lui transmettre un lien pour le suivi effectif de sa commande. En cas de question, l'Acheteur peut contacter le [Service](#) Client de PURESSENTIEL.

Enfin, l'Acheteur recevra par voie postale, ou par email en cas de carte cadeau, ou – en fonction de l'option choisie - dans un point relais les Produits PURESSENTIEL commandés à l'adresse qu'il a indiqué lors du passage de la Commande.

4.4 PURESSENTIEL se réserve le droit d'annuler toute Commande d'un Acheteur avec lequel il existerait un litige antérieur de paiement, ou pour tout autre motif légitime eu égard, notamment, au caractère non conforme ou anormal de la Commande. Dans cette hypothèse, PURESSENTIEL informera l'Acheteur.

En vue de protéger PURESSENTIEL des pratiques abusives, et dans l'hypothèse où PURESSENTIEL où le prestataire de paiement en ligne suspecte le caractère frauduleux d'une Commande, ils se réservent le droit de demander à l'Acheteur (préalablement au traitement de la Commande), des pièces supplémentaires (notamment des justificatifs de domicile et de/ou de débit au nom de l'Acheteur, photocopie de la carte d'identité de l'Acheteur, photocopie de la carte bancaire de l'Acheteur) en vue de vérifier le caractère non frauduleux de celle-ci. Ces pièces supplémentaires seront traitées de manière à respecter les dispositions de l'Article 11.

En cas de paiement refusé ou de carte expirée, PURESSENTIEL utilise les services de son prestataire de paiement en ligne. Ainsi, les transactions sont gérées directement par ce dernier. Les offres promotionnelles sont valables conformément aux dispositions annoncées sur le Site et à l'Article 2 des CGV, et dans la limite des stocks disponibles.

En tout état de cause, et dans l'éventualité d'une indisponibilité totale ou partielle de Produits après passation de la Commande, l'Acheteur sera informé par courrier électronique dans les meilleurs délais de l'indisponibilité du Produit et de l'annulation de sa Commande.

En cas d'annulation de la Commande :

- Dans le cas où l'Acheteur ne serait pas déjà débité, la Commande de l'Acheteur sera automatiquement annulée sans conséquence pour l'Acheteur ;
- S'il s'agit d'une rupture de stock, le Service Client de PURESSENTIEL prendra contact avec l'Acheteur dans les meilleurs délais pour l'informer de l'annulation de sa Commande et savoir s'il souhaite être remboursé ou s'il souhaite que PURESSENTIEL lui renvoie directement le / les Produit(s) concerné(s) à compter de la disponibilité des Produits.

En cas d'annulation de la commande réalisée dans le cadre de l'exercice du Droit de Rétractation (cf. Article 7) :

- Dans le cas où l'Acheteur serait déjà débité, que le logisticien a déjà préparé la Commande sans l'envoyer, il reviendra à l'Acheteur de prévenir le Service Client qui pourra annuler la commande, et procédera au remboursement effectif ;
- Dans le cas où l'Acheteur serait déjà débité et que le logisticien a déjà envoyé la Commande, il reviendra à l'Acheteur de prévenir le Service Client. L'acheteur pourra refuser la commande ou si possible le Service Client pourra annuler l'expédition, l'Acheteur sera ensuite contacté par le Service Client pour le prévenir du remboursement effectif.

4.5 Offres

Il est précisé que chaque offre, apparaissant sur le Site ou toute communication émanant de PURESENTIEL, sera susceptible de changer mais qu'un code promotionnel sera à préciser dans le panier. Après achat, le code reste toujours utilisable sur le Site dans les conditions d'application définies lors d'une prochaine commande.

ARTICLE 5 - PAIEMENT

L'Acheteur s'engage à régler le montant total pour l'ensemble des Produits commandés sur le Site, et garantit à PURESENTIEL qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de règlement qu'il aura choisi pour sa Commande, lors de l'enregistrement de la Commande.

5.1 Moyens de Paiement

5.1.1 Cartes bancaires

Les cartes bancaires acceptées sur le Site sont les suivantes : Carte Bleue, Visa, et Master Card. Ces cartes de paiement doivent être délivrées par un établissement bancaire ou financier notoirement connu.

5.1.2 Paypal

L'Acheteur peut utiliser la solution de paiement PayPal pour régler ses Commandes sur le Site.

5.2 Modalités de Paiement

Le paiement de la totalité du prix est dû dès la Commande sur le Site. Les éventuels frais bancaires restent à la charge de l'Acheteur (y compris dans le cas d'un remboursement).

PURESENTIEL se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une Commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due par l'Acheteur, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site de PURESENTIEL, y compris à l'occasion de Commandes antérieures.

PURESENTIEL se réserve le droit de suspendre toute Commande et toute livraison en cas de non-paiement ou de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités et habituels sur internet.



Une fois le paiement effectué, et la Commande confirmée, l'Acheteur recevra un email de confirmation de paiement avec sa facture. Il peut aussi télécharger ladite facture sur son compte client ou la demander au Service Client.

5.3 Sécurité des transactions

Les transactions bancaires effectuées par l'Acheteur sur le Site sont sécurisées par le système de paiement du Prestataire de solution de paiement. Lors du paiement de sa Commande, l'Acheteur accède à la plateforme et sur les serveurs sécurisés du prestataire de solution de paiement. L'Acheteur comprend et accepte que dès lors le prestataire de paiement est un tiers à PURESENTIEL, que ce dernier dispose de conditions générales d'utilisation distinctes de celles de PURESENTIEL. Toutes les informations échangées pour effectuer le paiement sont cryptées grâce au protocole SSL du prestataire de solution de paiement, qui a indiqué à PURESENTIEL que l'ensemble de ces données ne peuvent être détectées, interceptées ni même utilisées par des tiers. PURESENTIEL ne peut dès lors être tenue responsable.

Afin d'assurer la sécurité du paiement par carte bancaire sur le Site, l'Acheteur devra transmettre au prestataire de solution de paiement de PURESENTIEL le cryptogramme visuel (CVV) figurant au verso de la carte bancaire utilisée par l'Acheteur.

Le paiement est aussi contrôlé par le système 3D-SECURE utilisé sur le Site selon la transaction, étant précisé que chaque transaction bénéficie de ce moyen de sécurité. Ce système 3D-SECURE est un protocole sécurisé de paiement sur internet, il assure à chacun des paiements que la carte bancaire est bien utilisée par son propriétaire et permet ainsi d'éviter les tentatives d'usurpation d'identité ou de fraude bancaire.

ARTICLE 6 - LIVRAISONS - MODES DE LIVRAISON ET PERTE DES COLIS

Les Produits commandés par l'Acheteur conformément aux présentes CGV seront livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur comme adresse de livraison sur la Commande concernée (ci après l'« **Adresse de livraison** »). La livraison est uniquement et exclusivement possible sur le Territoire.

PURESENTIEL informe l'Acheteur que les tarifs suivants seront appliqués en fonction du mode de livraison choisi :

6.1. Livraison Express par DPD PREDICT en 24 H (vingt-quatre heures) ouvrées

Il est précisé que le délai pourra s'étendre à 48h (quarante-huit heures) selon certaines zones, notamment la Corse, et selon le code postal renseigné dans l'adresse de livraison.

Pour ce mode de livraison, les frais de port sont de 8€ (huit euros) TTC.

La livraison de la Commande sera considérée comme effectuée entre les mains de l'Acheteur désigné sur le document de transport dès signature de ce dernier sur le document de transport, ou de la communication du code secret indiqué par le transporteur.

En cas d'absence de l'Acheteur, un 1^{er} (premier) contact est effectué par SMS pour proposer une date ou modification de cette date. A noter en cas d'absence, ou si le transporteur ne trouve pas l'adresse, une date est reproposée à l'Acheteur. Si l'Acheteur ne donne pas d'information complémentaire et que le colis ne peut pas être livré ; les transporteurs contactent le logisticien de PURESENTIEL, et en parallèle le Service Client de PURESENTIEL contacte l'Acheteur.



Dans certains cas, le colis pourra être conservé 5 (cinq) jours ouvrés dans l'agence livreuse désignée sur l'avis de passage avant d'être retourné à l'expéditeur.

L'Acheteur effectuant lui-même le retrait auprès de l'agence livreuse DPD doit justifier de son identité. Si le retrait est effectué par un tiers non mentionné sur le document de transport, il doit impérativement présenter une procuration en bonne et due forme, la pièce d'identité de l'Acheteur ainsi que sa propre pièce d'identité. La livraison sera effective dès signature de l'Acheteur, ou du tiers habilité, sur le document de transport ou lors de la communication du code secret indiqué par le transporteur.

En cas d'adresse erronée, DPD s'engage à aviser l'Acheteur qui devra donner dans les meilleurs délais de nouvelles instructions.

Pour tout autre empêchement à la livraison, sous réserve du motif de non-livraison, le colis sera rapporté à l'agence livreuse DPD. Le colis sera représenté le lendemain ou à une autre date indiquée par DPD, Puressentiel ou l'Acheteur.

Si après avoir suspendu le transport d'un colis DPD ne parvenait pas à obtenir les instructions de l'Acheteur quant à la disposition du colis ou de l'envoi, DPD pourra engager toute action et/ou procédure nécessaire. Les opérations de transport effectuées suite à un empêchement à la livraison seront facturées séparément à l'Acheteur. Pour plus de précisions, l'Acheteur pourra aller consulter les CGV de DPD sur son site : https://www.dpd.fr/documents/legal/CGV_DPD_France_VF_17.05.2018.pdf

A partir de 60€ (soixante Euros), la livraison standard de la Commande par DPD Predict est gratuite.

6.2. Livraison Standard par Colissimo (sans signature) en 2 (deux) à 3 (trois) jours ouvrés.

Pour ce mode de livraison, les frais de port sont de 6€ (six euros) TTC.

Le colis sera remis en boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'Acheteur ou remis par tout autre mode de mise à disposition convenu entre l'Acheteur et Colissimo. Colissimo peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à l'adresse. A défaut et en cas d'impossibilité de remise en boîte aux lettres, Colissimo peut procéder à une remise à un voisin, un gardien ou concierge qui accepte d'en prendre livraison. Les coordonnées de ce dernier seront indiquées à l'Acheteur sur un avis remis dans la boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'Acheteur. Pour ces colis, aucune signature n'est recueillie, ni requise.

A partir de 60€ (Soixante Euros), la livraison standard de la Commande par Colissimo est gratuite.

6.3. Livraison en Point Relais par Mondial Relay en 4 à 6 jours ouvrés.

Frais de port : 4€ (quatre euros)

L'Acheteur doit présenter une pièce d'identité au commerçant contre remise du colis. L'Acheteur valide alors la réception de celui-ci par une signature électronique. Le Point Relais tiendra le colis à disposition pendant 14 (quatorze) jours. Passé ce délai, le colis sera retourné à PURESENTIEL. En cas d'impossibilité de livraison au Point Relais® de destination, MONDIAL RELAY pourra livrer ce dernier dans le Point Relais® le plus proche, après en avoir averti l'Acheteur. Aucun remboursement de la prestation ne pourra intervenir de ce fait.

Si le retrait est effectué par un tiers non mentionné sur le document de transport, il doit impérativement présenter une procuration en bonne et due forme, la pièce d'identité de l'Acheteur ainsi que sa propre pièce d'identité. La livraison sera effective dès signature de l'Acheteur, ou du tiers habilité, sur le document de transport.

A partir de 30€ (trente euros), la livraison de la Commande en point relais est gratuite.

6.4 Anomalies de livraison

6.4.1 L'Acheteur est invité à contacter le transporteur qui le concerne en cas d'anomalies de livraison.

- Pour Mondial Relay & DPD :

Toute anomalie concernant la livraison (colis reconditionné, colis endommagé, Produits cassés, avaries...) devra être impérativement indiquée sur le bon de livraison sous forme de "réserves manuscrites", accompagnée de la signature de l'Acheteur.

L'Acheteur devra signaler, au plus tard dans les 48h (quarante-huit) suivant la livraison, l'anomalie au Service Client de PURESENTIEL grâce au formulaire de contact accessible à l'URL suivante : <https://fr.puresessentiel.com/contact>, accompagné de photographie du colis intérieur et extérieur, pour qu'une réclamation puisse être effectuée par PURESENTIEL auprès du transporteur concerné.

- Pour Colissimo :

Toute anomalie concernant la livraison (colis reconditionné, colis endommagé, Produits cassés, avaries...) devra être impérativement notifiée en contactant directement le transporteur concerné (La Poste) accompagnée de photographie du colis intérieur et extérieur.

6.4.2 PURESENTIEL pourra renvoyer à l'Acheteur le ou les Produits de remplacement, sans coûts supplémentaires pour l'Acheteur. Malgré toute l'attention portée aux colis par les transporteurs, il se peut, comme dans toute expédition, qu'il puisse y avoir un retard de livraison ou que le colis s'égaré.

6.4.3 Dans le cas d'un retard de livraison de plus de 7 (sept) jours, l'Acheteur devra en informer rapidement le Service Client de PURESENTIEL qui transmettra l'information au transporteur concerné pour déclencher l'ouverture d'une enquête. Cette enquête peut durer jusqu'à 30 (trente) jours à compter de son ouverture. Si pendant ce délai, le colis est retrouvé, il sera réacheminé immédiatement au domicile de l'Acheteur (dans la majorité des cas). Si en revanche le colis n'est pas retrouvé à l'issue du délai de 30 (trente) jours d'enquête, le transporteur considèrera le colis comme perdu.

Dans cette hypothèse, PURESENTIEL prendra contact avec l'Acheteur pour lui proposer le remboursement ou la réexpédition d'un colis composé de la même commande. Si un ou plusieurs Produits perdus n'étaient plus disponibles, PURESENTIEL pourra rembourser à l'Acheteur du montant correspondant du Produit et réexpédier le reste de sa commande.

ARTICLE 7 - DROIT DE RETRACTATION

7.1 Périmètre

Pour les Produits et services commercialisés sur le Site, l'Acheteur peut, dans les quatorze (14) jours qui suivent la livraison de son/ses Produit(s), exercer son droit de rétractation en le notifiant conformément à l'article 7.2 des présentes.

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, aucun droit de rétractation ne peut être exercé dans les cas suivants :

- Le Produit est un Produit consommable qui a été ouvert et/ou utilisé (lotion, gel, huiles essentielles, huiles végétales, etc) ; Le Produit et/ou son emballage a/ont été endommagé(s), le(s) rendant impropre à la remise sur le marché.

7.2 Modalités

7.2.1 Notification de la rétractation

Préalablement à tout retour d'un Produit, l'Acheteur devra notifier son intention de se rétracter à PURESSENTIEL :

- Soit en téléphonant depuis la France au Service Client numéro suivant : 01 44 40 55 00, du lundi au vendredi de de 9h à 12h et de 14h à 17h30.

Le Service Client reviendra vers l'Acheteur afin de lui donner les instructions pour renvoyer le (ou les) Produits.

- Soit en renvoyant le formulaire de rétractation (téléchargeable ici) avec les Produits dûment complété et signé à l'adresse suivante :

PURESSENTIEL – Service Consommateurs – 122 Boulevard Exelmans – 75016 PARIS

7.2.2 Retour des Produits

Conformément aux dispositions de l'article L221-23 du code de la consommation l'Acheteur doit retourner son Produit au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la communication de sa décision de se rétracter. L'Acheteur doit retourner son Produit dans les conditions définies à l'article 8 ci-après.

7.2.3 Frais de retour

Les frais de retour des Produits resteront à la charge de l'Acheteur. Le transport des Produits ainsi retournés est de la responsabilité de l'Acheteur.



7.3 Remboursement

Le retour de l'ensemble des Produits ou services commandés donnera lieu au remboursement égal à la totalité des sommes versées par l'Acheteur, c'est-à-dire au prix d'achat du ou des Produit(s) (et/ou services) et aux frais éventuels de livraison, étant précisé que remboursement se fera sur la base de frais de livraison standard (ie : Colissimo et Mondial Relay) avec le prix correspondant du/des Produits. Si le montant de la Commande d'origine a permis à l'Acheteur d'obtenir un avantage (frais de livraison offert, cadeaux, etc), le remboursement des Produits retournés sera possible sous réserve de la déduction des avantages correspondants.

Le remboursement sera effectué dans le délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la réception par PURESENTIEL de la demande d'exercice du droit de rétractation par l'Acheteur. Cependant l'Acheteur est informé que ce délai de remboursement est différé jusqu'à la récupération du Produit par PURESENTIEL.

Le remboursement se fera par le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Acheteur pour sa Commande, sauf si celui-ci autorise expressément PURESENTIEL à effectuer le remboursement sur un autre moyen de paiement.

ARTICLE 8 - RETOURS

Conformément au Droit de Rétractation évoqué dans l'Article 7 - "**Droit de Rétractation**" des présentes CGV, l'Acheteur dispose d'un droit de rétractation et peut retourner des Produits commandés à l'attention de PURESENTIEL. Dans l'hypothèse d'un problème sur le Produit, En dehors de l'exercice de son droit de rétractation, l'Acheteur pourra retourner le Produit à PURESENTIEL. Il devra au préalable contacter le Service Client pour connaître les modalités applicables et les précisions pour retourner correctement son Produit.

Pour les Produits qui auront été descellés et/ou utilisés PURESENTIEL se réserve le droit de ne pas accepter le retour et le remboursement des Produits. Dans l'hypothèse où PURESENTIEL a déjà procédé au remboursement de l'Acheteur, PURESENTIEL sera fondé à exiger de l'Acheteur le remboursement réalisé pour l'ensemble des paiements (les frais de transport de l'Acheteur compris).

Pour faciliter la gestion et la rapidité du retour, PURESENTIEL recommande fortement de suivre les instructions sur le Site et d'accompagner le colis du bon de livraison ou du formulaire de rétractation téléchargeable (cliquer ici) qui sera communiqué sur simple demande au Service Client en écrivant à l'adresse suivante : info@puressentiel.com.

Toute commande doit être renvoyée à l'adresse ci-dessous :

DIMOTRANS – Retours Puressentiel
Chemin du bois des Aies
69390 PUSIGNAN



En cas exceptionnel déterminé par le Service Consommateur, l'adresse à renseigner sur le colis retour est :

Puressentiel – Retours commande Ecommerce
122 Boulevard Exelmans
75016 Paris

En cas d'exercice du Droit de rétractation, prévu à l'Article 7, et si toutes les conditions susmentionnées sont remplies, PURESENTIEL remboursera les sommes versées par l'Acheteur (après déduction des réductions accordées, ou des offres en cours), sans frais, à l'exception des frais de retour, dans un délai de 7 (sept) jours après réception du colis de retour. Le mode de remboursement sera le même que le mode de paiement utilisé.

ARTICLE 9 – GARANTIES

Toute demande au titre des garanties doit être adressée au Service Clients :

- par courrier a : PURESENTIEL, Service Client – Commandes Ecommerce, 122 boulevard Exelmans, 75016 PARIS
- par courriel : relationclient@puressentiel.com
- sur notre site via notre formulaire en ligne via le formulaire en ligne : <https://fr.puressentiel.com/contact> ;

Les dispositions relatives aux garanties légales et commerciales ne sont applicables que dans le cadre d'un règlement complet de la Commande.

9.1 Dispositions Légales

Il est rappelé au Client les dispositions légales suivantes :

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 L217-9 Code la consommation

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur 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. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L217-10 Code de la consommation

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est offerte :

- *Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;*
- *Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.*

Article L217-12 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 L217-16 du code de la consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait. à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

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 1645 Code civil

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

Article 1646 Code civil

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1648 – 1er alinéa du code civil

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.

9.2 Garanties légales

L'Acheteur est informé les produits vendus sur le Site, sont soumis à la garantie légale de conformité prévue par les articles L217-4, et suivants du Code de la Consommation (Annexe 1) et à la garantie des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil (Annexe 2), indépendamment de l'éventuelle garantie commerciale que pourrait consentir le fabricant.

9.1.1 Garantie légale de conformité

L'Acheteur pourra invoquer la garantie légale de conformité dans un délai de 2 (deux) ans à compter de la livraison du produit, sans avoir à rapporter la preuve que le défaut existait avant la livraison sauf en cas mésusage.

L'Acheteur pourra bénéficier des solutions suivantes selon ce qu'il est possible de faire et sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation :

- Soit le remplacement de son Produit par un produit identique ou de qualité et de prix équivalent, en fonction des stocks disponibles ;
- Soit la réparation de son Produit.

Si ces deux solutions sont impossibles à mettre en œuvre dans les 30 (trente) jours suivant la demande de l'Acheteur selon les conditions prévues aux articles L217-9 et L217-10 du Code de la consommation, reproduites en Article 9.1, PURESENTEIEL procédera au remboursement intégral (prix d'achat et frais de livraison éventuels), contre retour du Produit.

Les frais de retour du Produit, les frais de réparation ou de l'éventuelle livraison d'un autre Produit seront supportés par PURESENTEIEL.

9.1.2 Garantie des vices cachés

L'Acheteur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue dans les 2 (deux) ans à compter de la découverte du défaut et dans les limites de 5 (cinq) ans à compter de la livraison du Produit.

Il appartient à l'Acheteur de prouver que le défaut existait avant la livraison du Produit et était non-apparent au moment de la livraison, au moyen d'une expertise par exemple.

Si l'existence d'un vice caché est avérée, PURESENTEIEL, selon le choix de l'Acheteur s'engage, après évaluation du vice :

- Soit à lui rembourser la totalité du prix du Produit retourné à PURESENTEIEL,
- Soit à lui rembourser une partie du prix du Produit si l'Acheteur décide de le demander.

9.2. Garantie commerciale

Certains Produits proposés à la vente bénéficient également d'une garantie commerciale consentie par le fabricant. Le cas échéant, l'étendue et la durée de cette garantie seront indiquées dans la Fiche Produit, ainsi que dans une notice de garantie fournie avec le Produit lors de la livraison. La mise en œuvre de la garantie commerciale ne prive pas l'Acheteur des dispositions relatives aux garanties légales retranscrites à l'Article 9.1. ;

9.3 Modalité de mise en œuvre des garanties

9.3.1 Mise en œuvre des garanties légales

Pour toute demande concernant les garanties légales, l'Acheteur doit alors contacter le Service Client par le biais de l'Article 9 (cf. ci-dessus).

9.3.2 Mise en œuvre de la garantie commerciale

En dehors des garanties légales susvisées, certains Produits peuvent bénéficier d'une garantie commerciale supplémentaire. Les conditions et la durée de garantie commerciale sont celles indiquées sur les Fiches Produits présentées sur le site au moment de la commande.

Pour invoquer la garantie commerciale, l'Acheteur est invité à contacter directement le fournisseur dont les coordonnées sont spécifiées dans la Fiche Produit et dans la notice de garantie du Produit correspondant. En tout état de cause, PURESENTIEL ne saurait être tenue pour responsable en cas de refus du fabricant d'appliquer sa garantie.

Le Client est invité à conserver sa confirmation de commande, la facture d'achat et le bon de livraison, l'ensemble formant un tout unique et indivisible format le contrat stipulé à l'article L217-15 du code de la consommation.

Certaines garanties bénéficiant d'interventions sur site ou de réparations directes fournisseur, PURESENTIEL recommande à l'Acheteur de bien vérifier le type de garantie dont est muni son Produit en l'invitant à se renseigner auprès du Service Clients et/ou du fournisseur, avant d'effectuer une demande d'accord de retour.

Les garanties commerciales ne couvrent pas :

- - l'utilisation anormale ou non conforme des Produits. A cet égard, le Client se doit de prendre connaissance des notices et recommandations des Produits ;
 - les pannes liées aux accessoires (câbles d'alimentation...) ;
 - les défauts et leurs conséquences d'une intervention autre que celle du fournisseur et/ou le Service Client de PURESENTIEL ;
 - les défauts et leurs conséquences liés à une négligence et/ou au non-respect des consignes et recommandations d'utilisation ;
 - les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure.

PURESENTIEL signale à l'Acheteur que les fabricants (externes à PuresSENTIEL) imposent de conserver les emballages d'origines afin d'être couverts par la garantie.

9.4 Exclusion de garanties

Sont exclus de garantie les Produits modifiés, réparés, intégrés ou ajoutés par l'Acheteur ou toute autre personne non autorisée par PuresSENTIEL dudit Produit. La garantie ne jouera pas pour les vices apparents. La garantie ne prendra pas en charge les Produits endommagés lors du transport ou d'une mauvaise utilisation.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITE

10.1 Capacité de passer une Commande

L'Acheteur, préalablement à sa Commande, déclare avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV. PURESENTIEL ne peut en aucun cas être tenu de vérifier la capacité juridique de ses visiteurs et des Acheteurs. En conséquence, si une personne ne disposant pas de la capacité juridique commandait des articles sur le Site de PURESENTIEL, ses responsables légaux (parents, tuteurs, notamment) assumeront l'entière responsabilité de cette Commande et devraient notamment en honorer le prix.

10.2 Responsabilité

La responsabilité de PURESENTIEL au titre des obligations des CGV ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable au fait d'un tiers même s'il est prévisible, à la faute de l'Acheteur, ou à la survenance d'un événement de force majeure (cf. Article 11) tel que défini par les juridictions françaises ou à tout autre événement qui n'a pas été raisonnablement sous le contrôle exclusif de PURESENTIEL.

Les informations accessibles sur le Site sont fournies « EN L'ETAT » sans garantie d'aucune sorte, qu'elle soit implicite ou explicite, concernant notamment l'intégrité, l'exactitude, l'actualité, l'absence de contrefaçon, la disponibilité, la fiabilité ou l'exhaustivité des informations, Produits, accessoires ou services apparaissant sur le Site de PURESENTIEL ou encore leur adéquation à l'utilisation que l'Acheteur projette d'en faire.

PURESENTIEL décline toute responsabilité quant aux dommages directs et indirects, qu'ils soient prévisibles ou non, causés à l'occasion de l'utilisation du Site. Dans l'hypothèse où la responsabilité de PURESENTIEL devait être établie et/ou retenue à raison d'un préjudice subi par l'Acheteur et imputable exclusivement à la passation d'une Commande, celle-ci est limitée au montant de la Commande payée par l'Acheteur à PURESENTIEL. De manière générale, PURESENTIEL ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de toutes défaillances des services des transporteurs. De même, la responsabilité de PURESENTIEL au titre des obligations des présentes CGV ne saurait être engagée en cas de survenance d'un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que notamment virus, intrusion, perte de données, rupture du service internet.

Toute réclamation déposée par un Acheteur, en ce compris tout Acheteur ou Consommateur, contre PURESENTIEL doit être formulée dans les 6 (six) mois suivant l'apparition de l'événement, objet de la réclamation.

ARTICLE 11 - FORCE MAJEURE

La survenance d'un cas de force majeure, telle que définie par la loi et la jurisprudence, suspendra, en tout ou partie, les obligations des Parties. La Partie affectée par le cas de force majeure s'engage à aviser l'autre dans les meilleurs délais de sa survenance et de sa fin.

PURESENTIEL ne peut être tenu responsable des retards de livraison provoqués par des grèves, des délais postaux ou tout autre événement qui échappe à son contrôle ou tout autre cas de force majeure.

ARTICLE 12 - PROTECTION ET TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

PURESENTIEL peut être amenée à stocker et à traiter des données à caractère personnel (ci-après « DCP ») relatives à ses Acheteurs et utilisateurs du Site afin d'exécuter les tâches liées à son activité. Ces derniers comprennent et acceptent que le traitement des données à caractère personnel est nécessaire pour traiter les différentes demandes. PURESENTIEL dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France (Loi du 6 janvier 1978, dite « Informatique et Libertés », modifiée par le décret du 30 mai 2019) et en Europe, conformément au (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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 (ci-après « RGPD »), s'engage à respecter la législation applicable, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des DCP des Acheteurs et des utilisateurs du Site, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

Les conditions de collecte et de traitement des données à caractère personnel des Acheteurs sont précisées dans la Charte de Confidentialité consultable sur le Site, permettant aux Acheteurs d'exercer leur choix concernant le dépôt et la lecture de cookies en fonction de leur finalité et concernant la collecte et le traitement des données à caractère personnel des Acheteurs. Il est toutefois précisé qu'en poursuivant la navigation sur ce Site, l'Acheteur accepte l'utilisation de Cookies ou autres traceurs pour réaliser des statistiques de visites afin d'optimiser la fonctionnalité du Site. La durée de ce consentement est à renouveler tous les 13 (treize) mois. Les informations sont collectées sur le Site et sont uniquement destinées à PURESENTIEL et à ses prestataires de service afin de traiter la Commande de l'Acheteur. Ces informations permettent de lui adresser, sauf opposition de la part de l'Acheteur, des informations sur les Produits et services de PURESENTIEL et d'effectuer des opérations de gestion de la relation client.

PURESENTIEL prend toutes les mesures raisonnables pour s'assurer de l'exactitude et de la pertinence des DCP au regard des finalités pour lesquelles elle les traite, conformément au RGPD précité. PURESENTIEL ne conserve pas les DCP au-delà de la durée nécessaire (qui est de 5 (cinq) ans) pour atteindre la finalité du traitement, tout en respectant les limites légales et réglementaires applicables ou une autre durée compte tenu des contraintes opérationnelles telle qu'une communication efficace de la Service Client et les réponses aux demandes en justice ou des autorités de contrôle dont PURESENTIEL dépend.

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, chaque personne dispose des droits suivants :

- droit d'accès (article 15 RGPD) et de rectification (article 16 RGPD), de mise à jour, de complétude des données des utilisateurs ;
- droit d'effacement des données des utilisateurs à caractère personnel (article 17 du RGPD) ;
- droit de retirer à tout moment un consentement (article 13-2c RGPD) ;
- droit à la limitation du traitement des données des utilisateurs (article 18 RGPD) ;
- droit d'opposition au traitement des données des utilisateurs (article 21 RGPD) ;
- droit à la portabilité des données que les utilisateurs auront fournies, lorsque ces données font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD).



Si l'Acheteur souhaite (i) savoir comment PURESENTIEL utilise, ses DCP, (ii) demander à les rectifier ou s'opposer à leur traitement, l'Acheteur peut contacter le DPO du PURESENTIEL par écrit à l'adresse suivante : 122 Boulevard Exelmans, 75016 Paris, ou par email à rgpd@puresseentiel.com. Dans ce cas, il doit indiquer les DCP qu'il souhaite voir corriger, mettre à jour ou supprimer, en vous identifiant de manière précise avec une éventuelle copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport). Les demandes de suppression des DCP des Acheteurs seront soumises aux obligations qui sont imposées à PURESENTIEL par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents.

ARTICLE 13 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Site est la propriété entière et exclusive de PURESENTIEL. Le Site et l'ensemble de son contenu, y compris textes, images fixes ou animées, base de données programmes, etc., sont protégés par le droit d'auteur. PURESENTIEL est propriétaire et/ ou dispose de l'autorisation d'utiliser l'ensemble des droits portant sur les logos, marques, signes distinctifs, textes, illustrations, photographies, images et vidéos ainsi que les bases de données et logiciels utilisés dans le cadre de l'exploitation du Site.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logotypes, ou tout autre contenu du Site pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès, écrit et préalable de PURESENTIEL ou du titulaire des droits de propriété intellectuelle concerné est strictement interdite. Il en est de même pour tous droits d'auteur, dessins et modèles, brevets figurant et/ou utilisés sur le Site.

ARTICLE 14 - MEDIATION

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation » PURESENTIEL informe l'Acheteur qu'il a la possibilité de recourir à un dispositif de médiation d'un tiers concernant des différends qui viendraient se produire suite à l'achat de Produits Puresseentiel.

L'Acheteur peut faire appel au recours d'un médiateur seulement s'il s'est adressé auparavant au Service Client et n'a obtenu de réponses satisfaisantes à sa réclamation dans un délai de 60 (soixante) jours. Un guichet unique à destination des consommateurs et professionnels est disponible et mis en place par la Commission Européenne. Ce guichet accessible à l'adresse suivante <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR> et permet aux particuliers et professionnels de résoudre par voie extrajudiciaire des litiges nés de transactions en ligne.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, PURESENTIEL adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de PURESENTIEL, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer [ici](#).

En toutes hypothèses, PURESENTIEL :

- indiquera à l'Acheteur son incapacité à résoudre le litige les opposant, et
- fournira à ce moment-là à l'Acheteur les informations prévues par la loi concernant son médiateur, y compris ses coordonnées, telles qu'exposées ci-dessus.

Le Consommateur peut également utiliser la plateforme de résolution des litiges en ligne afin de résoudre le litige l'opposant à PURESENTIEL via:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>.

ARTICLE 15 – INDEPENDANCE DES CLAUSES

Dans l'éventualité où l'une quelconque des stipulations des CGV serait déclarée nulle ou sans effet de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, les Parties s'engagent à se concerter pour remédier à la cause de nullité constatée, de sorte que, sauf impossibilité, les CGV poursuivent ses effets sans discontinuité. La nullité d'une clause des CGV n'entraînera pas la nullité des autres clauses des CGV.

ARTICLE 16 – TOLERANCE - RENONCIATION

Le fait pour l'une quelconque des Parties, de ne pas faire respecter strictement l'un de ses droits en application des CGV ne saurait être considéré comme une renonciation à une quelconque stipulation des présentes ou entraîner la déchéance de ce droit.

Par ailleurs, aucune renonciation à se prévaloir de l'une quelconque des stipulations des CGV ou droit résultant des CGV n'aura d'effet si elle ne fait pas l'objet d'un écrit signé par la Partie qui y renonce.

En outre, la renonciation à se prévaloir de tout droit résultant des CGV ou d'une stipulation des CGV en des circonstances déterminées ne vaudra pas renonciation à se prévaloir ultérieurement dudit droit ou de ladite stipulation.

ARTICLE 17 - MODIFICATIONS DES CGV

PURESENTIEL se réserve le droit de modifier et mettre à jour à tout moment le contenu des CGV sans préavis, à sa seule initiative. Les dispositions des présentes CGV continueront à s'appliquer aux commandes et aux ventes intervenues avant leur modification et les CGV modifiées s'appliqueront à toute commande intervenant à compter de la date de prise d'effet des CGV modifiées.

Afin d'être informés de ces éventuelles modifications, PURESENTIEL recommande aux Acheteurs de relire les CGV lors du passage de Commande sur le Site. Chaque Commande donne lieu à l'acceptation des CGV, étant précisé que la Commande sera soumise aux CGV en vigueur au moment de la Commande.

ARTICLE 18 - LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français quel que soit le pays de résidence de l'Acheteur et/ou le lieu de passation de la Commande et PURESENTIEL ne pourra être tenue pour responsable des dommages de toute nature (matériels, immatériels ou corporels), qui pourraient résulter de la mauvaise utilisation des Produits commercialisés.

L'Acheteur est informé de la possibilité de recourir, en cas de litige, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (cf. Article 14 - Médiation).



A défaut, tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat conclu entre PURESSENTIEL et l'Acheteur, même en cas de pluralité de défendeurs, sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive des tribunaux français compétents en application des règles édictées par le code de procédure civile français.

Dernière mise à jour le 5 janvier 2021