

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mise à jour le 2 octobre 2019

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société GEMME DE LUNE, société par actions simplifiée à associé unique inscrite au RCS de Saint-Nazaire sous le numéro 828 880 047 dont le siège est situé 41, rue du Brandais 44680 Chaumes-en-Retz (« Société ») fournit ses services de consultation personnalisée à un consommateur (le « Client ») en ce qui concerne l'utilisation et la manipulation des extraits de fleurs et produits naturels et offre à la vente en ligne des produits (« Produits ») tels que définis à l'article 1 des présentes.

La Société a ainsi pour activité notamment la fourniture de services de consultation à destination de particuliers à la recherche de solutions à base d'extraits de fleurs et de produits naturels.

La Société assure la fourniture de ses services en ligne et l'offre à la vente de Produits depuis le site Internet accessible à l'adresse URL <https://www.gemmedelune.fr> (le « Site »). Ce site est hébergé par OVH 2 rue Kellermann – 59100 Roubaix - France.

La Société et le Client (ci-après ensemble les « Parties » ou individuellement une « Partie ») conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par les CGV, à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le Site de la Société ou sur tout autre support.

La Société se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV en publiant une nouvelle version sur le Site.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de validation de la Commande par le Client.

Article 1 – Définitions

Les termes et expressions visés ci-après signifient, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule, pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes :

« **Commande** » : demande de Services et/ ou de Produits réalisée par un Client sur le Site ;

« **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » : les conditions générales de vente qui font l'objet des présentes ;

« **Produits** » : les e-books, les solutions de fleurs de Bach, les supports de formation que la Société offre à la vente sur le Site qui ne se substituent pas à un traitement médical ;

« **Service** » : le service de consultation personnalisée en ligne ainsi qu'à domicile ou dans tout autre locaux et les ateliers proposés par la Société qui ne se substituent pas à un traitement médical ;

« **Site** » : site accessible à l'adresse <https://www.gemmedelune.fr> utilisé par la Société pour la commercialisation de ses Services et des Produits ;

Toute référence au singulier inclut le pluriel et inversement.

Toute référence à un genre inclut l'autre genre.

Article 2 – Objet

Les CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la fourniture en ligne des Services et/ou Produits proposés à la vente par la Société au Client.

Article 3 – Champ d'application

Les présentes CGV sont réservées aux seuls consommateurs, au sens qu'en donnent la loi et la jurisprudence, agissant exclusivement pour leur propre compte et besoins personnels.

Les Clients déclarent avoir pris connaissance et accepté les présentes avant la passation de la Commande.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toutes les ventes de Services et/ou de Produits par la Société intervenues par le biais du Site.

La validation de la Commande vaut donc acceptation de ces CGV.

Celles-ci sont régulièrement mises à jour. Les CGV applicables sont celles en vigueur sur le Site à la date de passation de la Commande. Le Client sera tenu informé des modifications relatives aux CGV par tous moyens.

Toute condition contraire posée par le Client serait donc, à défaut d'acceptation expresse par la Société, inopposable à la Société quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que la Société ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque disposition des présentes CGV, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement d'une quelconque disposition desdites CGV.

Article 4 – Description des Services et des Produits

La Société propose et offre aux Clients la fourniture de consultations personnalisées en ligne concernant l'utilisation et la manipulation d'extraits liquides de plantes et également dans le domaine du bien-être, de la sophrologie, des ateliers de parentalité par le biais d'Internet ou tout autre moyen de communication à distance tels que les communications téléphoniques par Internet ou en visioconférence. La Société propose de fournir ces services à distance par le biais de tout moyen de communication ou dans tout lieu physique déterminé d'un commun accord entre les Parties.

A ce titre, la Société n'est astreinte qu'à une obligation de moyens concernant les informations qu'elle fournit. En aucun cas, la Société ne saurait garantir la bonne utilisation des extraits de fleurs ou de tout autre produit naturel et autre information par les Clients après qu'ils aient reçu la consultation personnalisée.

A noter qu'en aucun cas, les Produits et Services proposés ne se substituent à un quelconque traitement médical.

En outre, la Société propose également à la vente les Produits décrits sur le Site. La description des Produits n'engage toutefois pas la Société.

A cet égard, il convient également de relever que l'utilisation des Produits vendus se fait sous la seule responsabilité du Client. En ce qui concerne des Produits qui seraient destinés à des enfants, leur utilisation est effectuée sous la responsabilité d'un adulte.

Article 5 – Entrée en vigueur et durée

Les présentes CGV entrent en vigueur à la date de validation de la Commande par le Client sur le Site de la Société.

Le Contrat est conclu pour la durée nécessaire à la fourniture des Services et de Produits de la Société, jusqu'à l'extinction des garanties et obligations dues par la Société dans ce cadre.

En ce qui concerne les Produits qui seraient commercialisés sous forme d'abonnements, les CGV seront applicables pendant toute la durée de l'abonnement en cause.

Article 6 – Commande des Services et/ou de Produits

Afin de réaliser la Commande, le Client devra obligatoirement suivre les étapes suivantes :

1. Composer l'adresse du Site ;
2. Suivre les instructions du Site et en particulier, les instructions nécessaires à l'ouverture d'un compte client et la prise de rendez-vous physique ou en ligne pour une consultation personnalisée ;
3. Remplir le formulaire de Commande ;
4. Vérifier les éléments de la Commande et le cas échéant, identifier et corriger les erreurs ;
5. Valider la Commande, le prix total ;
6. Suivre les instructions du serveur de paiement en ligne pour payer le prix.

Article 7 – Prix des Services et des Produits

Le prix des Services vendus sur le Site est indiqué par prestation de service en hors taxe et tout compris, le cas échéant.

Les prestations de Services de la Société pourront également faire l'objet d'un devis.

Le montant total est indiqué dans le récapitulatif de la Commande, avant que le Client n'accepte les présentes, valide sa commande, renseigne et valide ses coordonnées.

Au moment de la validation de la Commande, le prix à payer s'entend du prix tout compris.

Les frais de télécommunication inhérents à l'accès au Site et la réception de la prestation de services restent à la charge exclusive du Client.

Article 8 – Obligations du Client

Le Client s'engage à respecter les termes des présentes CGV.

Le Client s'engage à utiliser le Site de manière conforme aux instructions de la Société. Notamment, le Client s'engage à communiquer des informations exactes. A défaut, la Société se réserve la possibilité de suspendre ou mettre un terme à la relation commerciale. Dans ce cadre, elle procédera à un remboursement au prorata.

Le Client convient qu'il n'utilise le Site que pour son usage personnel, conformément aux présentes CGV. A cet égard, le Client convient de s'abstenir :

- D'utiliser le Site de toute manière illégale, pour toute finalité illégale ou de toute manière incompatible avec ces CGV ;

- De vendre, copier, reproduire, louer, prêter, distribuer, transférer ou concéder sous sous-licence tout ou partie des contenus figurant sur le Site ou de décompiler, désosser, désassembler, modifier, afficher sous forme lisible par le Client, tenter de découvrir tout code source ou utiliser tout logiciel activant ou comprenant tout ou partie du Site ;
- De tenter d'obtenir l'accès non autorisé au système informatique du Site ou de se livrer à toute activité perturbant, diminuant la qualité ou interférant avec les performances ou détériorant les fonctionnalités du Site ;
- D'utiliser le Site à des fins abusives en y introduisant volontairement des virus ou tout autre programme malveillant et de tenter d'accéder de manière non autorisée au Site ;
- De porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de la Société ;
- De dénigrer le Site.

Si, pour un quelconque motif, la Société considère que le Client ne respecte pas les présentes CGV, la Société peut à tout moment, et à son entière discrétion, supprimer son accès au Site et prendre toutes mesures incluant toute action judiciaire civile et pénale à son encontre.

Article 9 – Conditions de paiement

Le paiement du prix par le Client s'effectue par l'intermédiaire de l'un des moyens de paiement suivants : carte bancaire, virement, chèque, prestataire de paiement en ligne.

Sous réserve d'autorisation de la Société, un paiement en plusieurs fois pourra être proposé.

Le Client garantit à la Société qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser les modes de paiements lors de la passation d'une Commande.

Le Site utilise le système de sécurisation de Stripe, prestataire spécialisé dans la sécurisation de paiement en ligne. Ce système garantit au Client la totale confidentialité de ses informations bancaires. La transaction bancaire par carte bancaire, réalisée entre le Client et le système sécurisé est donc entièrement cryptée et protégée. Les coordonnées bancaires du Client ne sont pas stockées informatiquement par la Société.

La Société se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution et/ou livraison d'une Commande, quels que soient sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel de toute somme qui serait due par le Client à la Société, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du site et au paiement d'une Commande.

Article 10 – Droit de rétractation

Le Client déclare renoncer expressément à son droit de rétractation dans la mesure où les Services lui sont fournis avant la fin du délai légal de rétractation.

S'agissant de la vente de Produits, conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours francs à compter de la réception du dernier Produit commandé sur le Site pour exercer son droit de rétractation auprès de la Société, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

Pour exercer son droit de rétractation de la Commande de Produits, le Client doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, sans justifier de motifs. Le Client peut communiquer sa décision de rétractation à la Société par tout moyen, notamment en l'envoyant par courrier à la Société à l'adresse suivante : 41, rue du Brandais 44680 Chaumes-en-Retz.

Le Client dispose du formulaire suivant à renvoyer à la Société, le cas échéant :

Je vous notifie par la présente, ma rétractation du contrat portant sur la vente du/des biens suivants :

N° du/des produits :

N° de commande :

Commandé le et reçu le.....

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Fait le

Signature (si cela est fait par papier)

En cas de notification à la Société par le Client de sa décision de rétractation, quel que soit le moyen employé, la Société lui enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (notamment par courriel).

Le Client doit retourner le ou les Produit(s) dans le même état que celui dans lequel il les a reçus, et avec l'ensemble des éléments d'emballage, accessoires et notices (même si le(s) produit(s) a ou ont été déballé(s)), dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours à compter de la notification de la décision de rétractation du présent contrat, à l'adresse suivante : 41, rue du Brandais 44680 Chaumes-en-Retz. Conformément à la loi, le Client prend à sa charge les frais de retour du ou des Produits.

Le Client est invité à indiquer le motif de retour/rétractation, afin d'aider la Société à améliorer son Produit.

En cas de rétractation du Client, le remboursement du ou des Produits qui a (ont) fait l'objet du droit de rétractation est effectué par la Société par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Le remboursement est opéré dans les meilleurs délais, et au plus tard 14 jours à compter du jour où la Société est informée de la décision du Client de rétractation de sa Commande.

Conformément à l'article L.221-23 du Code de la consommation, le Client est informé que sa responsabilité n'est engagée à l'égard de la Société que pour une dépréciation du ou des Produit(s), renvoyé(s) suite à l'exercice de son droit de rétractation, résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce ou ces biens.

Sans préjudice de ce qui précède, dans le cas où les produits vendus par la Société seraient des produits fabriqués sur-mesure, le Client reconnaît et accepte qu'il ne pourra pas bénéficier d'un droit de rétractation conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation.

Article 11 – Confidentialité des Données

Les informations demandées au Client sont nécessaires au traitement de la Commande. Dans l'hypothèse où le Client consent à communiquer des données individuelles à caractère personnel, il dispose d'un droit individuel d'accès, de retrait et de rectification de ces données dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le Client doit adresser toute demande écrite à l'adresse suivante 41, rue du Brandais 44680 Chaumes-en-Retz.

De façon générale, la Société attache une grande importance au respect de la vie privée et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles des Clients.

Dans le cadre de la fourniture du ou des Produit(s) et Service(s), la Société collecte des données personnelles des Clients et notamment les données suivantes :

- Adresse email
- Prénom
- Nom
- Adresse postale et adresse de livraison- Date de naissance
- Pays
- Mot de Passe
- Données de consommation
- Coordonnées bancaires

La Société collecte et traite les données personnelles des Clients pour les finalités suivantes :

- Fourniture du ou des produit(s) sur le Site ;
- Prise de rendez-vous en ligne ;
- Gestion des Commandes ;
- Gestion des retours, exercice du droit de rétractation, paiement, facturation... ;
- Information sur la Société, les produits, et sur les activités de la Société ;
- Réponse aux éventuelles questions/réclamations des Clients ;
- Elaboration de statistiques ;
- Gestion des demandes de droits d'accès, de rectification et d'opposition ;
- Gestion des impayés et du contentieux.

Les données relatives à la gestion des données personnelles des Clients sont conservées pour la durée strictement nécessaire à la finalité recherchée.

Les données personnelles des Clients sont traitées par le service commercial de la Société ainsi que par les sociétés partenaires et sous-traitants de la Société.

La Société peut également communiquer les données personnelles afin de coopérer avec les autorités administratives et judiciaires.

La Société veille à sécuriser les données personnelles des Clients de manière adéquate et appropriée et a pris les précautions utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Obligations des Clients

- Les Clients reconnaissent que les données personnelles divulguées par eux sont valides, à jour et adéquates ;
- Les Clients s'engagent à ne pas porter atteinte à la vie privée, à l'image et à la protection des données personnelles de toute personne tierce et ainsi à ne pas communiquer à la Société les données de personnes tierces sans leur consentement.

En vertu du Décret n°2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne, le Client est informé que l'hébergeur du Site a l'obligation de conserver pendant une durée d'un an à compter du jour de la création des contenus, pour chaque opération contribuant à la création d'un contenu :

- L'identifiant de la connexion à l'origine de la communication ;
- L'identifiant attribué par le système d'information au contenu, objet de l'opération ;
- Les types de protocoles utilisés pour la connexion au service et pour le transfert des contenus ;
- La nature de l'opération ;
- Les date et heure de l'opération ;
- L'identifiant utilisé par l'auteur de l'opération lorsque celui-ci l'a fourni.

En cas de résiliation du contrat ou de la fermeture du compte, l'hébergeur doit également conserver durant un an à compter du jour de la résiliation du contrat ou de la fermeture du compte les informations fournies lors de la souscription d'un contrat (Commande) par le Client ou lors de la création d'un compte, à savoir :

- Au moment de la création du compte : l'identifiant de cette connexion ;
- Les nom et prénom ou la raison sociale ;
- Les adresses postales associées ;
- Les pseudonymes utilisés ;
- Les adresses de courrier électronique ou de compte associées ;
- Les numéros de téléphone ;
- Le mot de passe ainsi que les données permettant de le vérifier ou de le modifier, dans leur dernière version mise à jour.

Chaque ordinateur connecté au réseau Internet dispose d'une adresse IP. Dès lors qu'un Client navigue sur le Site, la Société collecte l'adresse IP du Client afin d'analyser le trafic sur le Site et de contrôler l'activité du Client sur le Site afin de s'assurer que celui-ci ne procède pas à des actes susceptibles de porter atteinte aux Conditions Générales de Vente figurant sur le Site.

Enfin, conformément à la Loi Informatique et Libertés en date du 6 janvier 1978, les Clients disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression ainsi qu'un droit d'opposition pour motifs légitime au traitement de leurs données collectées et traitées par la Société, en contactant directement la Société à l'adresse suivante : 41, rue du Brandais 44680 Chaumes-en-Retz.

Article 12 – Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments de ce Site et le Site lui-même, est protégé par le droit d'auteur, le droit des marques, des dessins et modèles et/ou tous autres droits de propriété intellectuelle.

En outre, l'ensemble des supports utilisés par la Société dans le cadre de la fourniture de ses Services sont protégés par un droit de propriété intellectuelle. Aucune autorisation de reproduction ou d'utilisation n'est octroyée.

Ces éléments sont la propriété exclusive de la Société. L'ensemble de ces droits est réservé pour le monde entier.

Plus particulièrement, la Société est titulaire de la marque française « GEMME DE LUNE » n° 4541004 sur laquelle elle dispose d'un monopole d'exploitation.

Ainsi, le nom et la marque de la Société, les logos, les dessins et modèles, lettres stylisées, marques figuratives, et tous les signes représentés sur ce Site sont et demeureront la propriété exclusive de la Société.

Aucun titre ni droit quelconque sur aucun élément ou logiciel ne sera obtenu par téléchargement ou copie d'éléments de ce Site. Il est formellement interdit au Client de reproduire (à part pour son utilisation personnelle et non commerciale), publier, éditer, transmettre, distribuer, montrer, enlever, supprimer, ajouter à ce Site et aux éléments et logiciels qu'il contient, pas plus que les modifier ou effectuer un quelconque travail en les prenant pour base, ni vendre ou participer à aucune vente en rapport avec ce Site, les éléments de ce Site ni aucun logiciel y afférant.

La Société concède au Client une licence non exclusive pour utiliser le Site. Cette licence est strictement personnelle et ne peut en aucun cas être cédée ou transférée à quel que tiers que ce soit. La licence est concédée pour la durée d'utilisation du Site.

Toute utilisation par le Client des dénominations sociales, marques et signes distincts appartenant à la Société est strictement prohibée sauf en cas d'accord exprès et préalable de la Société.

Article 14 – Force Majeure

L'exécution par la Société de ses obligations aux termes du présent Contrat sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

La Société avisera le Client de la survenance d'un tel cas fortuit ou de force majeure dans les meilleurs délais à compter de la date de survenance de l'événement.

Lorsque la suspension de l'exécution des obligations de la Société se poursuit pendant une période supérieure à 10 jours, le Client a la possibilité de résilier la commande en cours et la Société procédera alors au remboursement de la commande.

Article 15 – Responsabilité

La Société met en œuvre toutes les mesures propres à assurer au Client la fourniture, dans des conditions optimales, de Produits et des Services de qualité. Elle ne saurait cependant en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues aux CGV, qui serait imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger aux CGV, soit à un cas de force majeure.

Plus particulièrement, la Société ne saurait être responsable de l'utilisation qui est faite par les Clients des Produits qu'elle vend par l'intermédiaire du Site.

En outre, dans le cadre de la fourniture des Services, la Société est susceptible d'offrir des flacons personnalisés de solutions à bases d'extraits de fleurs ou produits naturels à la suite de la consultation. A cet égard, le Client reconnaît que l'utilisation de ce flacon personnalisé se fait à sa discrétion et que la Société n'est pas responsable d'une quelconque utilisation par le Client.

Plus généralement, si la responsabilité de la Société se trouvait engagée, elle ne pourrait en aucun cas accepter d'indemniser le Client pour des dommages indirects ou dont l'existence et/ou le quantum ne seraient pas établis par des preuves.

Le Site peut contenir des liens vers d'autres sites non édités ni contrôlés par la Société, qui ne pourra être tenue pour responsable du fonctionnement, du contenu ou de tout élément présent ou obtenu par l'intermédiaire de ces sites.

La mise en place de tels liens ou la référence à toutes informations, articles ou services fournis par une tierce personne, ne peut et ne doit pas être interprétée comme un aval exprès ou tacite, par la Société, de ces sites et de ces éléments ni de leurs contenus.

La Société n'est pas responsable de la disponibilité de ces sites et ne peut en contrôler le contenu ni valider la publicité, les produits et autres informations diffusées sur ces sites internet.

Il est expressément stipulé que la Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable, de quelque manière que ce soit, pour le cas où le matériel informatique ou la messagerie électronique des Clients rejeterait, par exemple du fait d'un anti-spam, les courriers électroniques adressés par la Société, et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, la copie du ticket de paiement, l'état récapitulatif de la Commande et le courrier électronique de suivi d'expédition.

Le Client a pleinement conscience des dispositions du présent article et notamment des garanties et limitations de responsabilité susvisées, conditions essentielles sans lesquelles la Société n'aurait jamais contracté.

Article 16 – Nullité d'une Clause du Contrat

Si l'une quelconque des dispositions du présent Contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions du Contrat qui demeureront en vigueur entre les Parties.

Article 17 – Modification du Contrat

Tout amendement, résiliation ou abandon de l'une quelconque des clauses du présent Contrat ne sera valable qu'après accord écrit et signé entre les Parties.

Article 18 – Indépendance des Parties

Aucune des parties ne peut prendre d'engagement au nom et/ou pour le compte de l'autre Partie. Par ailleurs, chacune des Parties demeure seule responsable de ses allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

Article 19 – Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées par les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 20 – Loi applicable

Les présentes seront régies par la loi française, sans tenir compte des principes de conflits de lois.

Article 20 – Attribution de juridiction

En cas de litige susceptible de survenir à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes ou en relation avec les présentes CGV, le Client peut décider de soumettre le litige avec la Société à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Le Client peut se rendre sur la plateforme européenne de règlement des litiges de consommation mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante et répertoriant l'ensemble des organismes de règlement de litiges agréés en France : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

En cas d'échec de cette procédure de médiation ou si le Client souhaite saisir une juridiction, les règles du code de procédure civile s'appliqueront.

En outre, la Société et le Client peuvent au préalable faire appel à un médiateur de la consommation concernant les Services dont les informations sont accessibles sur <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>