

Conditions générales de vente

Dernière mise à jour le 20 mars 2020

1. CHAMP D'APPLICATION ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Le site www.vitalco.com (ci-après dénommé le " Site ") est un site de commerce électronique accessible par le réseau Internet, ouvert à tout utilisateur de ce réseau.

Ce Site est édité par la société Vitalco (ci-après dénommée "VITALCO "), SAS au capital 78 000 Euros, dont le siège social est 7 rue Paul Lelong – 75002 PARIS, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 330 415 035, dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR80330415035.

Il est hébergé par la société PREMACCESS SARL – Siège social : 41 route des Arsenaux CP 132 CH 1705 Fribourg – Suisse. Tél : +33 (0) 6 80 22 00 29

Le Site permet à VITALCO de proposer à la vente des produits (ci-après dénommés les " Produits ") à des consommateurs majeurs ayant la capacité de les acheter (ci-après dénommés "Clients").

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à la commande, la facturation et la livraison de Produits aux Clients. Elles sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par la publication de nouvelles conditions générales de vente sur le Site. Seules les conditions générales de vente en

vigueur au moment de la validation d'une commande seront applicables à celle-ci.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales de vente sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Les présentes conditions générales de vente et le récapitulatif de commande transmis au Client forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les parties.

En cas de contradiction entre ces documents, les conditions générales de ventes prévaudront.

Toute commande d'un Produit proposé sur le Site suppose la consultation et l'acceptation expresse des présentes conditions générales de vente. VITALCO invite le Client à les lire attentivement et à les télécharger afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement et les reproduire à l'identique si nécessaire.

La validation du bon de commande telle que mentionnée à l'article 6.2. constitue une signature électronique qui a, entre VITALCO et le Client, la même valeur qu'une signature manuscrite et vaut preuve de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite commande.

2. PRODUITS

Seuls les Produits figurant sur le Site au jour de sa consultation par le Client sont proposés à la vente.

Le Client est invité à consulter le descriptif de chaque Produit pour en connaître les caractéristiques.

Les Produits sont destinés à une utilisation personnelle du Client, sans aucun rapport direct avec l'activité professionnelle de celui-ci. A ce titre, l'attention du Client est tout particulièrement attirée sur le fait que, compte tenu de la pratique habituelle de VITALCO à l'égard de sa clientèle, le montant de chaque commande ne devra pas excéder la somme de 1 500€.

VITALCO s'engage aux meilleurs efforts pour que la représentation photographique des produits sur le Site soit la plus fidèle possible aux Produits commandés. Toutefois, les différences mineures dans la représentation des articles ne sauraient affecter la validité de la vente ni engager la responsabilité de VITALCO. Ces différences mineures ne sauraient concerner les caractéristiques essentielles des Produits telles que notamment ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage.

3. PRIX

Les prix sont indiqués en Euros Toutes Taxes Comprises, hors participation aux frais de traitement et d'expédition (voir rubrique Tarifs et modalités de livraison/expédition) qui seront indiqués au Client avant validation de la commande.

La Taxe sur la Valeur Ajoutée est celle en vigueur sur le territoire français.

Les prix sont susceptibles de modification à tout moment. Les prix appliqués sont ceux figurant sur le Site au moment de la commande.

Le prix de la vente, incluant le prix des Produits et celui du traitement et d'expédition, est celui figurant sur le bon de commande récapitulatif de la première étape de la validation définitive (article 6.2).

4. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

VITALCO conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix, en principal, frais et taxes compris. Le Client s'engage à prendre toute précaution utile pour la conservation des produits achetés tant que leur propriété pleine et entière ne lui a pas été transférée.

5. DEMARCHAGE TELEPHONIQUE ET INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

5.1. Opposition au démarchage téléphonique

En application de l'article L.223-2 du code de la consommation, il est rappelé au Client que s'il ne souhaite plus faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, il a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par le biais du site Internet bloctel.gouv.fr. Cette liste s'impose à tous les professionnels avec lequel le Client n'a pas de relation contractuelle en cours d'exécution.

5.2. Informatique et libertés

Les informations à caractère personnel sont collectées par VITALCO pour la gestion de la relation avec le Client.

Conformément à la loi Informatique et Libertés 78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données le concernant. Pour l'exercer, le Client doit s'adresser à notre service Client, par

courrier (VITALCO, 7 rue Paul Lelong – 75002 PARIS) ou par email en utilisant le formulaire de contact.

Le Site recourt à l'usage de cookies. Le cookie est un fichier informatique, stocké sur le disque dur du micro-ordinateur du Client. Il a pour but de signaler une précédente visite du Client sur le Site. Les cookies sont utilisés par VITALCO dans le seul but de personnaliser le service proposé au Client.

Le Client conserve la possibilité de refuser les cookies en configurant son navigateur Internet. Il perd alors la possibilité de personnaliser le service qui lui est délivré par VITALCO.

6. LA COMMANDE

6.1.Enregistrement

Le Client sélectionne les Produits de son choix en cliquant sur « Ajouter au panier »

A tout moment le Client peut :

- vérifier le nombre et les détails des Produits contenus dans son panier, indiqué à droite de « Mon panier »,
- poursuivre sa sélection de Produits en cliquant sur le bouton « Continuer mes achats »
- terminer sa commande en cliquant sur le bouton « Passer commande ».

Le Client peut effectuer une commande sans créer de compte ou sans se connecter au préalable s'il le souhaite en remplissant le formulaire mis à sa disposition.

Le Client, déjà titulaire d'un compte, peut s'identifier en saisissant son adresse électronique et son mot de passe.

Pour créer un compte, le nouveau Client doit remplir le formulaire mis à sa disposition, sur lequel il fera figurer les informations nécessaires à son identification, dont son adresse électronique et un mot de passe de son choix (personnel et confidentiel) qui lui serviront ultérieurement pour s'identifier sur le Site.

Le Client est informé et accepte que la saisie de ces deux identifiants vaille preuve de son identité, étant précisé qu'une adresse électronique est affectée à un seul compte.

Après avoir pris connaissance de la commande et fourni l'ensemble des informations demandées, le Client, pour accéder à la page suivante, doit prendre connaissance des conditions générales de vente et les accepter, ce dont il atteste en cochant la case prévue à cet effet. Il est rappelé que les conditions générales de vente étant sujettes à modifications, VITALCO recommande au Client de télécharger et conserver la version en vigueur au moment de sa commande afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement et les reproduire à l'identique si nécessaire

Une page récapitulative de la commande apparaît à l'écran et mentionne :

- l'adresse de facturation du Client
- l'adresse de livraison des Produits
- un récapitulatif de sa commande (Produits, prix et quantité)
- le montant total de la commande, et le montant forfaitaire aux frais de traitement et livraison

Le Client peut modifier, sur cette page, les informations saisies.

6.2. Validation de la commande

Le Client clique sur « je valide ma commande » pour confirmer sa commande.

La validation du bon de commande récapitulatif constitue une signature électronique. Cette signature a, entre VITALCO et le Client, la même valeur qu'une signature manuscrite et vaut preuve de l'intégralité de la Commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de la Commande.

Dès qu'il a validé la commande, le Client devient un acheteur.

VITALCO peut ne pas valider la commande, notamment dans les cas suivants :

- non paiement total ou partiel d'une commande précédente de ce Client,
- incident bancaire du Client
- commande anormale, en particulier celle qui serait supérieure aux seuils fixés en article 2 des présentes conditions générales.

6.3. Accusé de réception de la commande

A l'issue du paiement dans les conditions prévues à l'article 7 ci-après, un récapitulatif de la commande est transmis au Client à l'adresse électronique qu'il a indiquée, et au plus tard au moment de la livraison.

Ce document vaut accusé de réception et reprend l'ensemble des éléments constitutifs du contrat intervenu entre VITALCO et le Client, notamment le prix exact facturé et les modalités de livraison.

Le bon de commande est enregistré sur les registres de VITALCO lesquels sont conservés sur un support fiable et durable. Les systèmes d'enregistrement de la commande par VITALCO valent preuve des relations contractuelles (nature, et contenu du contrat, date...), étant précisé que le Client conserve la faculté d'en apporter la preuve contraire.

7. PAIEMENT

Le montant dû par le Client est le montant indiqué sur le bon de commande récapitulatif transmis à l'adresse électronique du Client.

Toutes les commandes sont payables en euros.

Le Client garantit qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il aura choisi, lors de l'enregistrement de la Commande.

7.1. Sécurité des paiements

Pour la sécurité des transactions, VITALCO fait appel à PAYBOX Services en cas de paiement par carte bancaire.

Les coordonnées bancaires du Client sont cryptées sur son ordinateur puis transmises de façon sécurisée jusqu'à PAYBOX. Cette procédure est gérée par la technologie de cryptage S.S.L. (Secure Socket Layer) de manière à protéger le plus efficacement possible les données liées aux moyens de paiement, et de manière à ce qu'à aucun moment les données bancaires du Client ne transitent sur le système informatique de VITALCO. C'est la raison pour laquelle VITALCO demande les données du Client, à chaque nouvelle Commande.

7.2. Modalités de paiement

Dans le cadre d'une livraison à domicile, le Client a la possibilité de régler sa Commande de plusieurs façons :

1. **Règlement en ligne par Carte :** Carte Bleue, VISA, Eurocard / Mastercard, E Carte Bleue. En cas de paiement en ligne par Carte, le Client est tenu de fournir le type de Carte de paiement, son numéro de la Carte de paiement, sa date d'expiration et son cryptogramme. Il garantit :
 - qu'il est pleinement habilité à utiliser ladite Carte ;
 - que la Carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de sa Commande.
2. **Règlement par envoi d'un Chèque Bancaire** - émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco- dès lors que le montant de la Commande ne dépasse pas 1 500 euros. VITALCO décline toute responsabilité de perte du chèque ou retard de traitement en cas d'envoi du règlement par un autre moyen que courrier A/R par La Poste sauf si cette perte ou ce retard de traitement lui est imputable.
3. **Règlement par PayPal :** VITALCO propose de régler la Commande sans entrer le numéro de carte bancaire avec PayPal. Dans le processus de commande, le Client est redirigé vers son compte PayPal lorsqu'il a sélectionné ce mode de paiement. Ses identifiants PayPal lui seront demandés afin de valider son paiement.
Si le Client n'a pas de compte PayPal, il peut créer son compte sur le site PayPal en [Cliquant ici](#)
4. **Règlement par virement bancaire**
5. **Règlement par un à valoir** délivré par les services de VITALCO. Cet à valoir reste utilisable sur l'ensemble de la gamme de Produits présentés sur le Site pour une durée indéterminée.

7.3. Accès à la facture

La facture du Client sera disponible directement sur le Site dans la rubrique « mon compte » accessible depuis la page d'accueil, ce que ce dernier reconnaît et accepte expressément. En entrant son adresse email et son mot de passe, le Client pourra imprimer la facture relative à sa Commande. La facture sera transmise à son adresse électronique.

L'archivage des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable.

7.4. Défaut de paiement

VITALCO se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'exécuter une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement une commande précédente ou avec lequel un litige ne serait pas résolu. Dans ce cas VITALCO remboursera le Client des sommes qu'il aura le cas échéant réglées au titre de la nouvelle commande.

8. LIVRAISON

Les conditions générales concernant les différentes modalités de livraison sont détaillées dans notre page [Livraison et délais de transport](#). Les tarifs et délais de livraison sont également rappelés lors du choix de mode de livraison de la commande.

A la réception de la commande, le Client vérifie la conformité des Produits reçus. Toute anomalie concernant la livraison (à savoir : Produits manquants ou abîmés, colis endommagés) doit impérativement être notifiée, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des Produits au service client de VITALCO à l'un des contacts suivants :

- Par courrier au Service Clients à l'adresse suivante : VITALCO – 7 rue Paul Lelong – 75002 PARIS
- Par téléphone au 01 40 41 06 38 du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 et jusqu'à 16h le vendredi – Prix d'un appel local.
- Par e-mail : info@vitalco.com

Toute réclamation formulée après ce délai est irrecevable, sans préjudice de l'application des dispositions relatives au droit de rétractation et aux garanties légales dont bénéficie le Client. VITALCO ne pourra alors voir sa responsabilité engagée à cet égard.

VITALCO se réserve le droit de demander au Client de lui retourner le produit présentant une anomalie.

En cas de retard de livraison, le Client a la faculté de résoudre le contrat dans les conditions précisées à l'article L.216-2 du code de la consommation.

9. DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client dispose d'un délai de 14 jours ouvrables, à compter de leur réception, pour retourner, à ses frais et sans motif, les Produits qu'il a commandés. Pour faire l'objet d'un remboursement, les Produits devront impérativement être retournés au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter par le Client, en parfait état, dans leur conditionnement et leur emballage d'origine ou emballés soigneusement de manière à éviter toute détérioration durant le trajet retour.

En cas de dépréciation de la valeur des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature et les caractéristiques des Produits, VITALCO se réserve le droit d'en refuser le remboursement.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour ce qui concerne les Produits :

- qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ou qui ont été mélangés de manière indissociables avec d'autres produits
- susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement

Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra notifier sa décision à VITALCO en complétant et en renvoyant le formulaire disponible à cette adresse :

<https://www.vitalco.com/media/pdf/retractation.pdf>

10. REMBOURSEMENTS

Le remboursement de Produits dont le contrat a été résolu ou retournés dans le cadre des articles 8 et 9 des présentes conditions générales de vente, sera effectué dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle VITALCO est informée de l'exercice de ce droit par le Client.

Dans l'hypothèse d'une rétractation, VITALCO se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à récupération du Produit ou jusqu'à ce que le Client lui fournisse une preuve de son expédition, la date retenue étant celle de la survenance du premier de ces deux évènements.

Les remboursements s'effectueront en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord exprès du Client pour utiliser un autre moyen de paiement et dans la mesure où cet autre moyen n'occasionne pas de frais pour le Client.

Les frais de port du retour demeurent à la charge du Client, sauf si le retour est la conséquence d'une erreur ou anomalie du fait de VITALCO dans les références livrées.

11. GARANTIE

Conformément à la législation, le Client bénéficie de la garantie légale de conformité prévu par les articles L.217-4 et suivants du code de la consommation et de la garantie légale vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du code civil.

Article L217-4 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 L217-5 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 L217-12 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 alinéa 1 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.

12. RESPONSABILITÉS

Les Produits sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. La responsabilité de VITALCO ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation d'un autre pays d'où les Produits seraient commandés. Il appartiendrait alors à l'acheteur de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des Produits commandés.

VITALCO ne pourra être tenue pour responsable :

- de l'inexécution du contrat du fait d'un cas de force majeure ;
- de faits imputables au Client ;

- de faits, imprévisibles et insurmontables d'un tiers au contrat conclu avec le Client.

13. FORCE MAJEURE

VITALCO ne sera pas responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations au titre du présent contrat, si cette non-exécution est provoquée par un événement constitutif d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du code civil et la jurisprudence.

VITALCO avisera le Client d'un événement constitutif de force majeure dont il aurait connaissance, dans les 5 jours ouvrables suivant sa survenance ou la connaissance par VITALCO de cet événement.

VITALCO et le Client conviennent qu'ils devront se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer les modalités de traitement de la commande pendant la durée du cas de force majeure.

Au-delà d'un délai de 1 mois d'interruption pour cas de force majeure, VITALCO et le Client seront libérés de leurs obligations l'un envers l'autre.

14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

En accord avec les lois régissant la propriété des droits littéraires et artistiques ou autres droits similaires, le Site et tous les éléments, marques, dessins, modèles, logos, graphiques, etc...se trouvant dans le Site ainsi que leur compilation sont la propriété exclusive de VITALCO qui ne concède aucune licence ni aucun autre droit que celui de consulter le Site.

La reproduction ou l'utilisation de tout ou partie de ces éléments est seulement autorisée aux fins exclusives d'information pour un usage

personnel et privé, toute reproduction et toute utilisation de copies réalisées à d'autres fins étant expressément interdites. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle, sauf autorisation préalable et écrite de VITALCO.

15. LOI APPLICABLE – JURIDICTIONS COMPÉTENTES – MEDIATION

Les présentes conditions générales de vente et les relations contractuelles entre VITALCO et le Client sont soumises à la loi française. En cas de litige avec des professionnels et/commerçants, les tribunaux de Paris seront seuls compétents. En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

Le Client est informé qu'il a également la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues aux articles L.611-1 et suivants du code de la consommation et au dispositif mis en place à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.

Le médiateur dont relève VITALCO est le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) dont le site Internet est <http://www.cmap.fr>

Le Client peut saisir le CMAP soit :

- via le formulaire à disposition sur le site du CMAP à l'adresse www.mediateur-conso.cmap.fr,
- par courrier électronique à consommation@cmap.fr,
- par courrier postal à l'adresse CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 Paris.

La Commission européenne a en outre mis en place une plateforme gratuite destinée à recueillir les réclamations des consommateurs suite à un achat en ligne auprès d'un professionnel, que celui-ci soit situé en France ou dans

l'Union Européenne. Elle est disponible à l'adresse suivante :
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>.