

## Conditions générales de vente à distance

### Article préliminaire

Afin de mieux répondre aux attentes de ses clients, la société SANTE - NATURE - SOLUTION a souhaité mettre en place la vente à distance par voie électronique (Internet) de certains produits.

La liste des articles proposés dans le cadre de la vente à distance est consultable sur le site Internet [www.santenaturesolution.com](http://www.santenaturesolution.com).

Le système ainsi mis en place, qui suppose une démarche active de la part du client, est en tous points conforme aux exigences requises en matière de vente à distance et, notamment, par les articles **L. 111-1, L.113-3 et L. 121-18** et suivants du Code de la consommation.

L'utilisation du processus de vente à distance décrit dans les présentes conditions générales de ventes est réservée aux seuls consommateurs, au sens qu'en donnent la loi et la jurisprudence, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter.

Les commandes effectuées par ce processus de vente à distance doivent être destinées uniquement à l'usage personnel du destinataire des produits, ce qui exclut toute revente desdits produits à des tiers. **A ce titre, les comités d'entreprise et les collectivités ne peuvent effectuer de commande via le site internet.**

### Article 1 : Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toutes les ventes de produits conclues via le site marchand

[www.santenaturesolution.com](http://www.santenaturesolution.com), en vue d'une livraison en **France métropolitaine** (y compris la **Corse**) et dans les Etats membres de l'Union européenne.

**Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant la passation de sa commande.** La validation de sa commande vaut donc acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales de vente.

Conformément aux dispositions de l'article 1369-4 du Code civil, les présentes conditions générales de vente peuvent être conservées par toute personne visitant le site Internet [www.santenaturesolution.com](http://www.santenaturesolution.com), par le moyen d'un enregistrement informatique et peuvent par ailleurs être reproduites par le client, par le moyen de leur impression.

Les présentes conditions générales de vente seront applicables tant qu'elles figureront sur le site Internet [www.santenaturesolution.com](http://www.santenaturesolution.com). Ces conditions générales de vente peuvent faire l'objet de modifications. Dès lors, il est entendu que les conditions applicables sont celles en vigueur sur le site au moment de la passation de la commande sur le site

[www.santenaturesolution.com](http://www.santenaturesolution.com). La date de mise en ligne de ces conditions

générales de vente vaut date de mise en vigueur.  
Dans l'hypothèse où, postérieurement à la date de leur suppression du site [www.santenaturesolution.com](http://www.santenaturesolution.com) et à leur remplacement, les présentes conditions générales de vente demeurerait néanmoins accessibles au public via d'autres sites Internet ou par tout autre moyen, elles ne seraient cependant plus opposables à la société SANTE - NATURE - SOLUTION.

## Article 2 : Identification de l'auteur de l'offre

Société SANTE - NATURE - SOLUTION

**Auto-Entreprise**

**Immatriculation RCS:** 814 663 597 R.C.S. NANCY

**Siège social :** 2 Square Jeanne d'Arc - 54220 - MALZEVILLE

## Article 3 : Informations relatives aux articles vendus par la société SANTE - NATURE - SOLUTION

Les informations relatives à l'ensemble des articles susceptibles d'être vendus via le site Internet [www.santenaturesolution.com](http://www.santenaturesolution.com) sont disponibles sur ce même site Internet.

Ces informations sont conformes aux prescriptions requises par les textes légaux et réglementaires en vigueur et, notamment, par les articles **L. 111-1 et L.113-3** du Code de la consommation et par l'arrêté ministériel du **3 décembre 1987 « relatif à l'information du consommateur sur les prix »**.

Les photographies, graphismes et descriptions des produits et de leurs emballages proposés à la vente ne sont qu'indicatifs et n'engagent nullement la société SANTE - NATURE - SOLUTION. Les clients ont la possibilité d'obtenir des renseignements complémentaires en contactant la société SANTE - NATURE - SOLUTION par email à l'adresse :

[contact@santenaturesolution.com](mailto:contact@santenaturesolution.com) ou par téléphone au numéro suivant : 06 61 56 59 90

En cas d'erreur entre les caractéristiques des articles et leur représentation, la société SANTE - NATURE - SOLUTION ne saurait voir sa responsabilité engagée.

La société SANTE - NATURE - SOLUTION garantit la qualité de tous les produits vendus par elle sur le site [www.santenaturesolution.com](http://www.santenaturesolution.com).

## Article 4 : Commandes des articles

### 4.1 Commandes par Internet

Les commandes sont passées par Internet sur le site marchand

[www.santenaturesolution.com](http://www.santenaturesolution.com). Le client conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à Internet et de l'utilisation du site

[www.santenaturesolution.com](http://www.santenaturesolution.com).

**Le client doit, pour pouvoir acheter un produit lors de sa première commande, ouvrir un compte client et remplir un formulaire de commande précisant certains champs obligatoires afin que sa sélection puisse être prise en compte par la société SANTE - NATURE - SOLUTION.**

En cas d'inactivité prolongée lors de la connexion, il est possible que la sélection des articles choisis avant cette inactivité ne soit plus garantie. Le client sera invité à reprendre sa sélection de produits depuis le départ.

Conformément aux dispositions de l'article **1369-4** du Code civil, toutes les étapes nécessaires à la vente sont précisées sur le site Internet

**[www.santenaturesolution.com](http://www.santenaturesolution.com)**.

En application des dispositions de l'article 1369-5 du Code civil, le client a la possibilité, avant de valider définitivement sa commande, de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation.

A partir du moment où le client a validé sa commande, la société SANTE - NATURE - SOLUTION accuse réception de celle-ci sans délai (sauf justification) et par voie électronique conformément à l'article **1369-5** du Code civil.

Toutefois, la vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au client de la confirmation de la commande par la société SANTE - NATURE - SOLUTION, précisant l'expédition des articles. **Seuls les articles expédiés seront débités avec les frais de transport.**

#### 4.2 Stocks variables en fonction de la saisonnalité des produits et de la matière première utilisée

Les produits proposés sur le site marchand **[www.santenaturesolution.com](http://www.santenaturesolution.com)** ne le sont que dans la limite des stocks disponibles. Dans l'hypothèse où tout ou partie de la commande ne pourrait exceptionnellement pas être livré, le remboursement de la commande interviendra sous un délai de 15 jours. Le client sera contacté par téléphone et invité à repasser sa commande.

#### 4.3 Refus des commandes

La société SANTE - NATURE - SOLUTION est en droit de refuser toute commande anormale ou passée de mauvaise foi.

En outre, la société SANTE - NATURE - SOLUTION est en droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

De tels refus répondraient en effet à un « *motif légitime* » au sens des dispositions de l'article **L.122-1** du Code de la consommation.

### Article 5 : Prix des articles

**Les prix des articles sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes comprises.**

La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la passation de la

commande. Les prix des produits indiqués sur [www.santenaturesolution.com](http://www.santenaturesolution.com) s'entendent hors frais de port, frais de livraison, prix de certains emballages ou encore prix d'autres services optionnels, souscrits par l'internaute, qui restent en sus.

Ces derniers lui seront communiqués avant validation de la commande par le client.

Conformément aux dispositions de l'article **L.121-19** du Code de la consommation, le client recevra, lors de la livraison, pour chacun des articles, la confirmation écrite du prix payé détaillant le prix des articles et les frais de livraison mis à sa charge.

## Article 6 : Conditions de paiement

Le règlement des achats du client s'effectue par **carte bancaire, chèques ou par virement.**

Sont acceptées les Cartes Bleues, Visa, Mastercard émises sur des comptes bancaires domiciliés en France métropolitaine (y compris la Corse), ainsi que dans l'Union Européenne.

La société SANTE - NATURE - SOLUTION garantit la sécurité du paiement par carte bancaire en utilisant le système de cryptage SSL et en faisant appel à la société PAYPAL pour le traitement des paiements.

La carte bancaire du client est débitée au moment de l'expédition.

A cette fin, le client garantit à la société SANTE - NATURE - SOLUTION, lors d'une commande via Internet, qu'il est le titulaire de la carte bancaire et que le nom figurant sur cette carte bancaire à débiter est bien le sien puis communique dans un environnement sécurisé sur Internet, le numéro à seize chiffres et la date d'expiration, figurant au recto de sa carte bancaire, ainsi que, le cas échéant les numéros du cryptogramme visuel figurant au verso de sa carte bancaire, informations que la société SANTE - NATURE - SOLUTION s'engage à garder strictement secrètes.

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit (opposition, refus du centre émetteur...), le débit des sommes dues par le client s'avérerait impossible, le processus d'achat sur Internet sera annulé.

Dans le cas de contrôles anti-fraude ayant pour but de sécuriser les transactions de ses clients, la société SANTE - NATURE - SOLUTION sera en droit de demander à l'internaute de fournir un ou plusieurs justificatifs de domicile et/ou copie de carte d'identité par e-mail ou par fax avant de valider sa commande.

La commande ne sera alors définitive qu'à réception par la société SANTE - NATURE - SOLUTION de ces documents et envoi de l'e-mail de confirmation. A défaut de la réception de ces pièces ou si celles-ci ne permettent pas d'identifier de manière certaine l'identité de l'auteur de la commande et la réalité de sa domiciliation, la société SANTE - NATURE - SOLUTION se réserve le droit de ne pas accepter la commande, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée d'aucune manière que ce soit.

La société SANTE - NATURE - SOLUTION conserve la pleine propriété des articles achetés par l'internaute jusqu'à ce que l'internaute ait rempli

l'intégralité de ses obligations et notamment jusqu'au parfait paiement du prix, le cas échéant augmenté des intérêts.

## Article 7 : Livraison

La livraison des articles pourra intervenir uniquement :

- en France métropolitaine (y compris la Corse),
- dans les autres Etats membres de l'Union Européenne.

La livraison des articles interviendra à l'adresse indiquée par le client lors de la commande. Celle-ci doit être située dans les territoires ci-dessus définis. En dehors de ces territoires, le client ne pourra pas poursuivre sa commande. Il est entendu qu'aucune livraison ne pourra être effectuée dans des hôtels ni à des boîtes postales.

Dans l'hypothèse où le client a indiqué lors de sa commande une adresse erronée ou une adresse incomplète ne permettant pas la livraison des produits, ceux-ci ne seront pas remboursés et les produits commandés et les frais de réexpédition seront à la charge du client, sauf à ce que celui-ci ne souhaite pas une réexpédition.

Conformément aux dispositions de l'article **L.121-20-3** du Code de la consommation, il est indiqué au client, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle la société SANTE - NATURE - SOLUTION s'engage à livrer l'article.

La société SANTE - NATURE - SOLUTION livrera les articles commandés par Coliposte, dans un colis confectionné avec soin et un savoir-faire reconnu.

La société SANTE - NATURE - SOLUTION se réserve le droit de décaler de 24h l'expédition de la commande si cela permet qu'elle soit complète

Les commandes de produits sur le site **www.santenaturesolution.com** sont expédiées du lundi au vendredi au plus tard cinq jours après l'enregistrement de la commande sur le site, hors jour fériés.

Le client pourra être informé, en temps réel, de l'état de la livraison de sa commande sur le site internet du prestataire de transport qui sera communiqué au client lors de la commande.

Si, lors de la livraison, l'aspect extérieur du colis n'est pas parfait, le client procédera à son ouverture en présence du transporteur afin de vérifier l'état de l'article. En cas de dommages à l'article, le client les détaillera précisément sur le bon de livraison, les dispositions des articles 9 et 11 ci-dessous restant par ailleurs applicables.

Des informations complémentaires portant sur les modalités logistiques liées à la livraison des produits vendus sont disponibles sur le site Internet

**www.santenaturesolution.com** que le consommateur est invité à consulter.

Ces informations sont rappelées dans la confirmation de commande adressée au client, de façon à ce que ce dernier soit bien informé des réserves à noter en cas d'avarie du colis. Sans réserves émises lors de la livraison, aucune indemnisation ne sera acceptée.

## Article 8 : Conformité - Garantie

La société SANTE - NATURE - SOLUTION est tenue, pour tous les produits

vendus sur son site, à l'application des garanties légales de conformité (**articles L.211-4 à L.211-14** du Code de la consommation) et des vices cachés (**articles 1641 à 1649** du Code civil) dans les conditions prévues par la loi.

Le client doit s'assurer que les articles qui lui ont été livrés correspondent à sa commande.

Dans l'hypothèse où les articles livrés ne seraient pas conformes à sa commande, le client devra en informer la société SANTE - NATURE - SOLUTION, immédiatement et au plus tard dans les 72 heures de la livraison, par email à l'adresse [contact@santenaturesolution.com](mailto:contact@santenaturesolution.com).

Le client dispose ensuite d'un délai de huit jours à compter de la livraison pour former par lettre recommandée avec accusé de réception toutes réserves ou réclamations pour non conformité ou vice apparent des produits livrés, avec tous les justificatifs y afférents. Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par la société SANTE - NATURE - SOLUTION.

La société SANTE - NATURE - SOLUTION remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les produits livrés dont les vices apparents ou les défauts de conformité auront été dûment constatés par la société SANTE - NATURE - SOLUTION.

**Rappel des articles L.211-4, L.211-5 et L.211-12 du Code de la consommation, et des articles 1641 et 1648, premier alinéa, du Code civil :**

« **Article L.211-4 du Code de la consommation** : Le vendeur est tenu de livrer 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.211-5 du Code de la consommation** : Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

« **Article L.211-12 du Code de la consommation** : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

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

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

### Article 9 : Réclamations - informations

Pour toute information, réclamation ou question relative aux conditions de vente par correspondance mises en place par la société SANTE - NATURE - SOLUTION ou aux articles eux mêmes, les clients devront s'adresser au Service Relation Clientèle de la Société SANTE - NATURE - SOLUTION : 2 Square Jeanne d'Arc - 54220 - MALZEVILLE / 06.69.47.45.39

(prix d'un appel local) et/ou courrier électronique :

**[contact@santenaturesolution.com](mailto:contact@santenaturesolution.com)** en rappelant systématiquement leur numéro de commande et en joignant le Bon de Livraison.

### Article 10 : Fichiers électroniques – protection de la vie privée

La société SANTE - NATURE - SOLUTION a constitué un fichier électronique qui recense certaines données à caractère personnel relatives à ses clients et nécessaires à la gestion des commandes et des livraisons. Lors d'une commande passée par Internet sur le site **[www.santenaturesolution.com](http://www.santenaturesolution.com)** par tout nouveau client, cette base de données sera enrichie au moyen d'informations le concernant, qui permettront également, par la suite, de mieux répondre à ses attentes et de faciliter les prestations d'assistance assurées par le Service Relation Clientèle.

**Le client dispose d'un droit individuel d'accès, de rectification et de suppression des données individuelles de nature personnelle le concernant et ce, conformément à la loi «*Informatique et libertés*» n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, qu'il pourra exercer en adressant un email à l'adresse **[contact@santenaturesolution.com](mailto:contact@santenaturesolution.com)**.**

### Article 11 : Droits de propriété intellectuelle

La marque et le logo «*SANTE - NATURE - SOLUTION*» sont protégés par les droits de propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle,

modification ou utilisation de cette marque ou de ce logo pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de la société SANTE - NATURE - SOLUTION, est strictement interdite. Il en est de même de toute combinaison ou conjonction avec toute autre marque, symbole, logotype et plus généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite.

Il en ira de même pour tous droits d'auteur, dessins et modèles, brevets qui sont la propriété de la société SANTE - NATURE - SOLUTION.

### Article 12 : Force majeure

L'exécution par la société SANTE - NATURE - SOLUTION de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

Sont considérés comme tels, notamment, sans que cette liste soit limitative, la guerre, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les grèves de toutes natures et notamment celles affectant les transports, et les problèmes d'approvisionnement de la société SANTE - NATURE - SOLUTION.

La société SANTE - NATURE - SOLUTION informera le client d'un semblable cas fortuit ou de force majeure dans les **sept jours** de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de **quinze jours**, le client aurait alors la possibilité de résilier la commande en cours, et il serait alors procédé à son remboursement par chèque ou par carte bancaire (la société re-créditerait le compte débité pour l'achat)..

### Article 13 : Litiges - droit applicable

Les présentes conditions générales de vente sont soumises exclusivement au **droit français**.

Tout litige susceptible de résulter de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales de vente et de ses suites sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.