

Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente ne s'appliquent qu'à la vente en ligne des produits sur le site et entrent en vigueur à compter du 1er juin 2016. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures.

PREAMBULE :

Les présentes conditions générales de vente régissent toutes les ventes réalisées par l'intermédiaire du site : www.weleda.fr (ci-après dénommé le « site »), notamment les produits cosmétiques et compléments alimentaires (ci-après « les produits ») de marque WELEDA.

Pour l'application des présentes conditions générales de vente, il est convenu que l'internaute utilisateur du site (ci-après « l'internaute ») et WELEDA seront collectivement dénommés les « parties », et que l'internaute ayant validé une commande sera alors dénommé « acheteur ». Les droits et obligations de l'internaute s'appliquant nécessairement à l'acheteur.

L'internaute qui souhaiterait acheter sur le site, déclare avoir la pleine capacité juridique. Il est précisé que les produits sont destinés à une utilisation personnelle de l'acheteur, sans aucun rapport direct avec l'activité professionnelle de celui-ci. A ce titre, l'attention de l'acheteur est attirée sur le fait que le montant de sa commande ne pourra pas excéder la somme de mille (1000) euros.

Les produits sont proposés à la vente en France métropolitaine, à l'exclusion de la Corse, ce qui signifie qu'aucun produit ne pourra donner lieu à livraison en dehors de ce territoire.

Les présentes conditions générales de vente viennent compléter les conditions d'utilisation du site disponibles à tout moment par la rubrique « Mentions légales » du site et applicables à l'acheteur.

Article 1 : OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir, les conditions et modalités dans lesquelles les parties concluent un contrat de vente des produits via le site.

En conséquence, toute commande d'un ou plusieurs produits à travers le présent site implique une acceptation sans réserve par l'acheteur des présentes conditions générales de vente, qui prévalent sur tout autre document, sauf conditions particulières expressément consenties par écrit par WELEDA.

L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente préalablement à sa commande.

WELEDA se réserve la possibilité de pouvoir modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente.

Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

L'acheteur pourra sauvegarder à tout moment les présentes conditions générales, en les imprimant ou les enregistrant sur tout support électronique.

Article 2 : PRODUITS ET PRIX

2.1 Produits

Les produits proposés à la vente par WELEDA sont ceux qui figurent sur le site à l'adresse www.weleda.fr, le jour de la consultation du site par l'acheteur, et dans la limite des stocks

disponibles.

WELEDA se réserve le droit de modifier à tout moment la liste et les gammes de produits disponibles à la vente sur le site.

Les photographies illustrant les produits ne sont pas contractuelles.

Conformément à l'article L. 111-1 du code de la consommation, l'acheteur peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance, directement sur le site, des caractéristiques essentielles du ou des produits qu'il désire commander. D'autre part, dans le cas où l'acheteur souhaiterait obtenir un conseil qualifié sur les produits, un « Service Consommateurs » est mis à sa disposition (pour joindre le service consommateurs cf. article 6.2)

2.2 Prix – frais d'expédition

Les prix de nos produits sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes comprises (taux de T.V.A. applicable au jour de la commande).

Ils ne comprennent pas la participation aux frais de traitement et d'expédition de commande, facturés en supplément du prix des produits achetés, d'un montant de 4,50 € TTC par commande.

Ce montant forfaitaire de frais d'expédition sera appliqué et indiqué préalablement à la validation définitive de la commande par l'acheteur.

Pour toute commande de l'acheteur d'un montant égal ou supérieur à 40 €, aucune participation aux frais de traitement et d'expédition susmentionnée ne sera appliquée à l'acheteur.

Les produits demeurent la propriété de WELEDA jusqu'au complet paiement du prix.

Les éventuelles offres promotionnelles sont valables tant qu'elles sont annoncées sur le site.

WELEDA se réserve le droit, ce que l'utilisateur accepte, de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande, sous réserve de disponibilité desdits produits.

Article 3 : COMMANDE

Article 3.1 : Disponibilité des PRODUITS

Lors de sa commande, l'internaute est informé de la disponibilité des produits sur le site par les indications suivantes :

- L'internaute peut ajouter le produit dans son panier -> le produit est disponible
- L'internaute ne peut pas ajouter le produit dans son panier -> la mention « Bientôt disponible » est visible sur le site si le produit est en rupture provisoire de stock
- L'internaute ne peut pas ajouter le produit dans son panier -> aucune mention n'apparaît, le produit n'est pas/plus disponible à la vente

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité de produit après validation de la commande, l'acheteur en sera informé au plus tôt, par voie d'e-mail.

En cas de rupture de stock de courte durée, nous nous réservons le droit de différer de quelques jours votre envoi, le temps de réapprovisionner le produit.

En cas de paiement de produits définitivement épuisés, et d'annulation de la commande, les sommes versées seront remboursées.

Article 3.2 : Commande des PRODUITS

Pour acheter les produits il convient à l'acheteur de se connecter sur le site, puis de sélectionner les produits en cliquant sur la case « Ajouter au panier ».

L'acheteur pourra à tout moment obtenir un récapitulatif des produits qu'il a sélectionnés pour sa commande, en cliquant sur « Mon panier ». Il pourra poursuivre sa sélection de produits en cliquant sur l'icône « Poursuivre mes achats ».

La commande ne sera définitive et donc l'internaute deviendra acheteur qu'en en acceptant les conditions générales de ventes puis en cliquant sur « Valider et payer ma commande ».

L'acheteur devra renseigner les informations permettant son identification : sa civilité, son nom, son prénom, son adresse e-mail, son mot de passe, ainsi que son adresse de livraison et de facturation, soit en créant son compte, soit sans créer de compte, en remplissant avec exactitude le formulaire mis à sa disposition, sur lequel il indiquera toutes les informations nécessaires à son identification.

L'acheteur accepte que toute saisie de son identifiant vaille preuve de son identité.

L'acheteur, qui aura créé son compte, pourra suivre sa/ses commande(s) dans l'espace « Mon Compte/Mes Commandes » prévu à cet effet.

Une commande en ligne de produits entraîne :

- Dans un premier temps : l'envoi par WELEDA, via courrier électronique, d'une confirmation et récapitulatif de commande
- Dans un second temps : l'envoi par WELEDA, via courrier électronique, d'une confirmation d'expédition de la commande
- Dans un troisième temps : la livraison des produits, par transporteur, à l'adresse indiquée par l'acheteur lors de la passation de sa commande de produits.

Une commande est réputée passée sur le site, et l'offre de contracter de l'internaute est ferme, lorsque ce dernier a accepté les conditions générales de vente et a validé son paiement, le « clic » et l'acceptation des conditions générales de ventes (case à cocher) constituant une acceptation irrévocable et sans réserve de la commande par l'acheteur.

Les données enregistrées par WELEDA et le prestataire de paiement sécurisé constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande.

La vente ne sera conclue qu'après l'envoi à l'acheteur de la confirmation de la commande par WELEDA et encaissement par celle-ci de l'intégralité du prix. WELEDA recommande à l'acheteur de conserver les informations contenues dans la confirmation de commande envoyée par WELEDA sur un document support papier ou informatique.

Nonobstant ce qui précède, WELEDA 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 anormal de la commande. Toute commande frauduleuse ou présumée comme telle, sera considérée par WELEDA comme nulle et non avenue.

Article 4 : PAIEMENT

Le règlement des commandes doit s'effectuer obligatoirement par carte de paiement (CB, Visa, Mastercard).

En cas d'achat d'un ou plusieurs produits sur le site, l'acheteur indique directement dans les zones prévues à cet effet : le numéro de carte, sa date de validité ainsi que son code de contrôle situé au dos de la carte.

WELEDA se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de non-paiement.

WELEDA se réserve la possibilité de refuser ou d'honorer une commande provenant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé pour tout ou partie d'une précédente commande ou avec qui un litige de paiement subsisterait.

WELEDA ne saurait être tenu pour responsable de toute malversation ou utilisation frauduleuse d'un quelconque moyen de paiement qui n'aurait pas été détecté par la procédure de vérification. L'acheteur garantit à WELEDA qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de règlement qu'il aura choisi pour sa commande.

Toute utilisation frauduleuse de la carte bancaire ne pourra donner lieu à remboursement par WELEDA. Tant qu'une commande de produit(s) n'a pas été entièrement réglée, le ou les produit(s) demeure(nt) la propriété de WELEDA.

Article 4.1 : Sécurisation des Paiements

Les achats effectués par l'acheteur sont sécurisés.

Le règlement de la commande s'effectue en ligne via la plateforme de paiement sécurisée du CREDIT MUTUEL par carte de paiement (carte bleue, Visa, Mastercard).

Les transactions effectuées sur le site sont sécurisées par le système de paiement Monetico.

Toutes les informations échangées pour traiter le paiement sont cryptées grâce au protocole SSL. Les achats effectués par l'Acheteur sont également sécurisé par le système dit « 3-D Secure » : un protocole sécurisé de paiement sur Internet. Il permet aux marchands de limiter les risques de fraude sur Internet, liés aux tentatives d'usurpation d'identité. Il consiste à s'assurer, lors de chaque paiement en ligne, que la carte est utilisée par son véritable titulaire.

Article 5 : EXPEDITION & LIVRAISON

La livraison est limitée à la France Métropolitaine, à l'exclusion de la Corse.

WELEDA s'engage à expédier la commande dans un délai de 24h à 3 jours ouvrés. De façon indicative, la livraison sera effectuée dans un délai moyen de 2 à 3 jours ouvrés selon le choix du mode de livraison effectué par l'acheteur. Ce délai de livraison estimatif sera indiqué dans la confirmation de la commande.

WELEDA ne sera pas tenue de ses obligations en cas de mention erronée ou manquante dans l'adresse de livraison ou dans l'identité de l'acheteur lors de la saisie effectuée par ce dernier.

La livraison s'effectue par notre partenaire DPD. Deux modes de livraison sont possibles : soit en point relais, avec DPD Pickup, soit à domicile sur rendez-vous, avec DPD Predict.

Les frais de livraison sont identiques quel que soit la prestation, d'un montant de 4,50 € TTC par commande.

Un e-mail de confirmation d'expédition est envoyé à l'acheteur dès que le colis est expédié par DPD, et un lien dans le corps de l'e-mail vous permet de suivre l'état d'avancement de la livraison.

Si vous avez créé un compte WELEDA, vous pourrez également avoir ce suivi de livraison par le biais du menu « Mes commandes », puis en sélectionnant votre commande, grâce au menu « Suivre la livraison du colis ».

Dès réception de la commande, l'acheteur est tenu :

- De formuler toutes réserves et réclamations auprès du livreur ou de refuser le colis si celui-ci est susceptible d'avoir été ouvert ou détérioré
- De signaler ces incidents auprès du Service Client du laboratoire dont les coordonnées sont indiquées à l'article 6.2
- Ceci sans délai et au plus tard dans les 3 jours ouvrables à compter de la réception de la commande.

A défaut, la commande est réputée livrée en bon état et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure.

Article 6 : Rétractation & Non-conformité

6.1 Rétractation

En application des dispositions de l'article L.121-20 du Code de la Consommation, l'acheteur dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la livraison de sa commande pour faire retour du ou des produit(s) et/ou pour remboursement. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvré suivant.

Le remboursement de la totalité des sommes versées interviendra au plus tard dans un délai de 14 jours, à compter de la date d'exercice du droit de rétractation. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

Si le montant de votre commande d'origine vous a permis d'obtenir un avantage (frais de port offert, cadeaux,...), le remboursement des produits retournés sera possible, dans la limite des sommes effectivement payées et possible remise en cause des avantages consentis si les conditions pour bénéficier de ceux-ci n'étaient plus remplies. Par exemple, si le montant total des articles retournés fait tomber le montant de la commande initiale en dessous du seuil ayant donné accès à la gratuité des frais de port, lesdits frais de port seront alors déduits du montant de votre remboursement.

Formulaire de rétractation pour une commande WELEDA : [accessible ici](#)

Article 6.2 : Garanties & Service Après-Vente

Dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente (Garantie de Conformité / Garantie des Vices Cachés), tous les produits fournis par le WELEDA bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 211-4 à L. 211-14 du Code de la consommation et de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Au titre de ces garanties, WELEDA s'engage, au choix de l'acheteur, à lui rembourser ou à lui échanger les produits défectueux ou ne correspondant pas à sa commande.

Pour toute réclamation, rétractation, un Service Client est à disposition de l'ACHETEUR :

- Formulaire de réclamation : [cliquez ici](#)
- Formulaire de rétractation : [cliquez ici](#)

Pour contacter le service consommateurs :
03 89 69 68 09 (accessible du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h et de 14h30 à 17h).

Courrier :

LABORATOIRE WELEDA - Service Clients Webshop
9 rue Eugène Jung, CS 20152
F- 68331 Huningue Cedex

Si l'acheteur change d'avis et souhaite échanger un produit commandé contre un nouveau produit, il doit, au titre de son droit de rétractation (cf. article 6.1), retourner le produit. Celui-ci sera remboursé mais non échangé. Pour avoir un nouveau produit, l'acheteur devra passer une nouvelle commande sur www.weleda.fr.

Article 6.3 : Retours des produits

Les retours (du fait de non-conformité ou de l'exercice du droit de rétractation) doivent dans tous les cas être effectués dans leur emballage d'origine et dans un parfait état de revente à l'adresse suivante :

WELEDA S.A. - Service Retours
9, rue Eugène Jung
68331 Huningue Cedex

Les frais de port de retour du colis demeurent à la charge de l'acheteur.

WELEDA se réserve le droit d'écarter le droit de rétraction de l'acheteur pour les produits retournés descellés et ce pour des raisons d'hygiène et de sécurité.

Article 7 : Responsabilité

WELEDA ne pourra être tenu responsable de la non-exécution de la commande en cas de rupture de stock ou d'indisponibilité des produits du fait d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence et les juridictions françaises.

WELEDA ne pourra être tenu comme responsable, notamment pour le cas où les produits n'auraient pas été convenablement choisis ou utilisés. Tout défaut ou malfaçon reconnu après examen contradictoire n'oblige WELEDA qu'au remplacement, à titre gratuit, ou au remboursement des produits reconnus défectueux.

De même, la responsabilité de WELEDA au titre des obligations des présentes conditions générales de vente 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.

Article 8 : Informatique & Libertés

Les informations collectées par WELEDA lors de toute commande de l'acheteur sont nécessaires au traitement des commandes par WELEDA et ses partenaires commerciaux. Ces informations sont strictement confidentielles. Le défaut de renseignement implique le rejet automatique de la commande.

Conformément à la loi informatique et libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition à ses données personnelles. L'acheteur peut exercer ce droit en écrivant au Laboratoire WELEDA, Service Communication, 9

rue Eugène Jung, CS 20152 F- 68331 Huningue Cedex, en indiquant son nom, prénom et adresse ainsi que l'objet de la demande.

La collecte d'informations est déclarée auprès de la CNIL sous le n° 1958929.

Article 9 : Litige

Dans l'hypothèse d'un différend entre WELEDA et l'acheteur, la partie la plus diligente adresse, préalablement à toute saisine d'une juridiction, une lettre de mise en demeure comportant les griefs reprochés à l'autre partie.

A défaut de parvenir à mettre en œuvre une tentative de conciliation dans un délai de 15 jours à compter de la date de la lettre de mise en demeure ou en cas d'échec de celle-ci, la plus diligente des parties devra notifier par écrit à l'autre partie, préalablement à toute saisine d'une juridiction compétente, la fin de la période de conciliation.

Article 10 : Loi Applicable & Jurisdiction Compétente

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à l'application du droit français.

A défaut de conciliation, il est de convention expresse, que tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat sera de la compétence exclusive du Tribunal de Grande Instance de Mulhouse, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défenseurs.

Annexe I – dispositions relatives aux garanties légales :

Article L211-4 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 L211-5 du Code de la consommation

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- 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
- 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 L211-12 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 L211-16 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 1648 alinéa 1er 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.