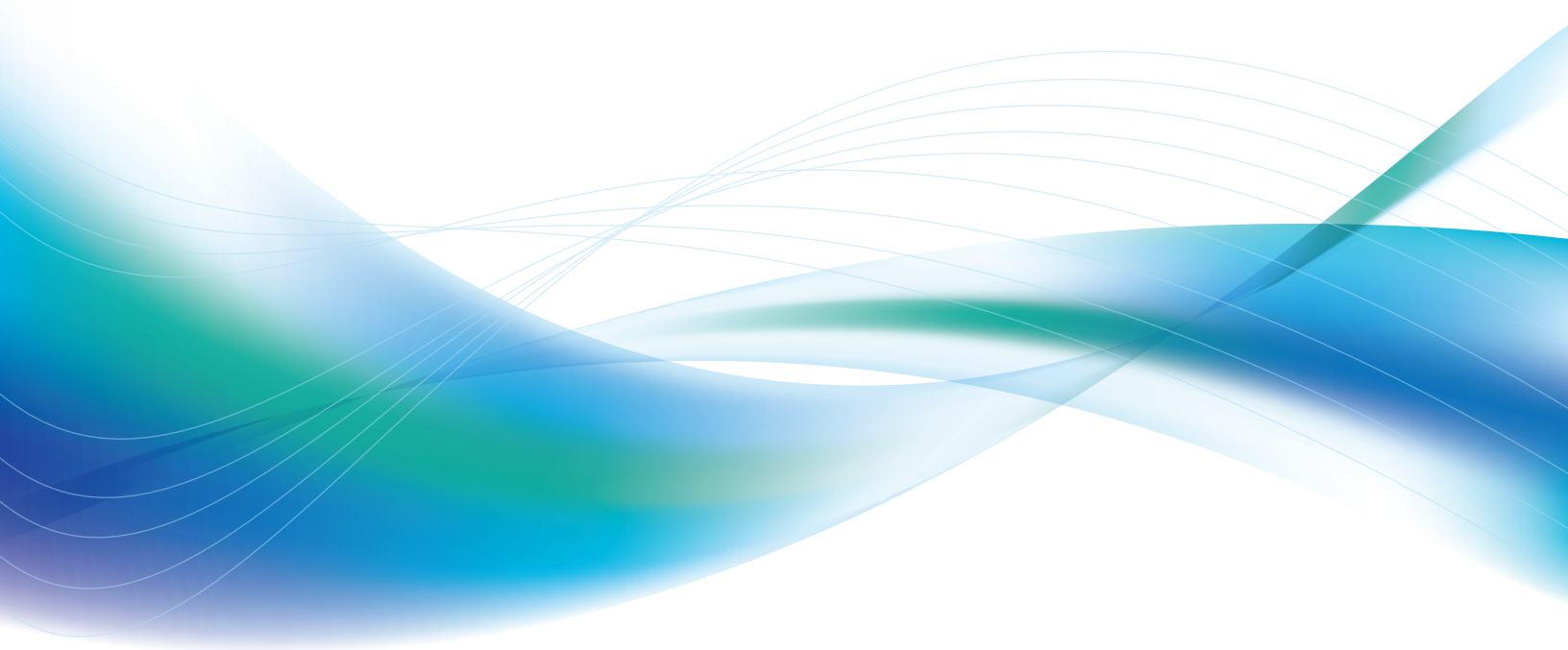


# Conditions générales de vente

Stemtech France  
2 Septembre, 2016



# Table des matières

Préambule.....	3
1. Objet.....	3
2. Produits.....	3
3. Prix.....	3
4. Commande.....	3
4.1 - Commande ponctuelle.....	3
4.1.1 - Identification préalable du Client.....	3
4.1.2 - Enregistrement et validation de la commande.....	4
4.2 - Commande mensuelle (VIP).....	4
4.2.1 - Identification préalable du Client.....	4
4.2.2 - Enregistrement et validation de la commande automatique.....	4
4.2.3 - Durée et résiliation de la commande automatique.....	4
5 - Modalités de paiement.....	4
5.1 - Commande ponctuelle.....	4
5.2 - Commande automatique (VIP).....	5
6 - Livraison.....	5
6.1 - Méthode de livraison en France continentale, Corse, Monaco et DOM COM...5	
6.2 - Livraison en Europe (hors France continentale, Corse, Monaco, DOM COM) ..5	
7 - Droit de rétractation et remboursement.....	6
7.1 - Exceptions au droit de rétractation.....	6
7.2 - Droit de rétractation (applicable uniquement pour les livraisons dans l'Union européenne).....	6
7.3 - Modèle de formulaire de rétractation.....	6
7.4 - Remboursement en cas de rétractation.....	7
8 - Garanties et service client.....	7
8.1 - Garanties.....	7
8.2 - Service client et réclamations.....	8
9 - Réserve de propriété.....	8
10 - Signature et preuves.....	8
11 - Responsabilité.....	8
12 - Propriété intellectuelle.....	8
13 - Statut du Client.....	9
14 - Informations nominatives.....	9
15 - Médiation.....	9
16 - Loi applicable et juridiction.....	9

## Préambule

Le présent site Internet [www.stemtech.com](http://www.stemtech.com) (le « Site Internet ») est édité par la société Stemtech, société immatriculée au RCS de Strasbourg sous le numéro 534 774 773 00053, dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 09534774773, et dont le siège social est situé à 8 rue Ampère 67720 Hoerdt (ci-après «Stemtech»). Téléphone : 0 805 11 95 11 Email : [dsfrance@stemtech.com](mailto:dsfrance@stemtech.com)

Stemtech est une société de vente directe qui offre un service à son réseau de partenaires, afin de les aider à gérer la logistique des commandes. C'est en vertu de ce service de "vente à distance" qu'une relation contractuelle lie le client final à la société Stemtech.

Les présentes conditions générales de vente (les « Conditions Générales ») régissent les relations contractuelles entre Stemtech et tout consommateur (le « Client ») qui effectue un achat sur le Site Internet (ci-après dénommées ensembles les « Parties »). Les Conditions Générales peuvent être sauvegardées et imprimées par le Client. Les Parties conviennent que les présentes Conditions Générales régissent exclusivement et intégralement leur relation. Stemtech se réserve le droit de modifier ponctuellement les Conditions Générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

En commandant à Stemtech un Produit sur le Site Internet, le Client marque son accord pour être soumis aux présentes Conditions Générales de Vente.

### 1 - Objet

Les Conditions Générales visent à définir les modalités de vente entre Stemtech et le Client de son réseau de distribution, à partir de la passation de commande jusqu'aux services après-vente, en ce compris le paiement et la livraison.

### 2 - Produits

Les produits régis par les présentes Conditions Générales sont ceux qui figurent sur le Site Internet et qui sont vendus et expédiés par Stemtech (les « Produits »). Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Les photographies des Produits ne sont pas contractuelles. Les principales caractéristiques des produits sont présentées sur le Site Internet.

### 3 - Prix

Les prix des Produits sont indiqués en Euros toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la TVA et des éventuelles réductions applicables au jour de la commande. Les prix des Produits s'entendent hors frais de livraison (transport et emballage). Les prix des Produits peuvent être modifiés par Stemtech à tout moment. Le montant des frais de livraison sera précisé sur le bon de commande avant validation de la commande. Si une ou plusieurs taxes ou contributions venaient à être créées ou modifiées, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Produits présents sur le Site Internet.

### 4 - Commande

#### 4.1 - Commande ponctuelle

##### 4.1.1 - Identification préalable du Client

Pour passer une commande, le Client doit s'identifier avec son nom d'utilisateur et son mot de passe. Pour toute première commande, le Client devra suivre une procédure de création de compte indiquée sur le Site Internet. En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, le client pourra le demander en contactant le Service Client. Il recevra alors son mot de passe sur l'adresse email qu'il a communiquée au moment de son inscription.

#### 4.1.2 - Enregistrement et validation de la commande

Le Client a la possibilité de passer sa commande en ligne. Si le client n'a pas de parrain, alors un contact préalable sera établi avec un partenaire du réseau Stemtech. Une fois le panier validé, le Client devra choisir l'adresse et le mode de livraison, choisir l'adresse de facturation, identifier son parrain, confirmer sa commande, sélectionner le mode de paiement, accepter les Conditions Générales et confirmer qu'il accepte l'obligation de paiement cette dernière étape formalisant le contrat de vente entre Stemtech et le Client.

Stemtech accusera réception de la commande après sa validation par l'envoi d'un courrier électronique. Dans certains cas, notamment en cas de problème de paiement, d'adresse erronée ou d'autres problèmes sur le compte du Client, Stemtech se réserve le droit de bloquer la commande du Client jusqu'à la résolution du problème.

#### 4.2 - Commande Mensuelle (VIP)

Le client a la possibilité de mettre en place une commande automatique lui permettant d'obtenir des conditions d'achats avantageuses.

##### 4.2.1 - Identification préalable du Client

Pour passer ou modifier une commande automatique, le Client doit s'identifier avec son nom d'utilisateur et son mot de passe. Pour toute première commande automatique, le Client devra suivre une procédure de création de compte VIP indiquée sur le Site Internet. En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, le Client pourra le demander contactant le Service Client qui lui enverra les identifiants sur l'adresse email qu'il a communiquée au moment de son inscription. Si le client n'a pas de parrain, alors un contact préalable sera établi avec un partenaire du réseau Stemtech.

##### 4.2.2 - Enregistrement et validation de la commande automatique

Le Client a la possibilité de passer sa commande automatique en ligne. Une fois le panier validé, le Client devra choisir l'adresse et le mode de livraison, choisir l'adresse de facturation, identifier son parrain, confirmer sa commande, sélectionner le mode de paiement, accepter les Conditions Générales et confirmer qu'il accepte l'obligation de paiement cette dernière étape formalisant le contrat de vente entre Stemtech et le Client.

Stemtech accusera réception de la commande après sa validation par l'envoi d'un courrier électronique. Dans certains cas, notamment problème de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte du Client, Stemtech se réserve le droit de bloquer la commande du Client jusqu'à la résolution du problème.

##### 4.2.3 - Durée et résiliation de la commande automatique

Le contrat pour une commande automatique est conclu pour une durée indéterminée et le Client recevra sa commande automatique à la date demandée. Le Client peut modifier sa commande automatique à tout moment en se rendant sur le Site Internet et en se connectant sur son AutoShip manager. Le Client peut résilier sans frais sa commande automatique à tout moment en contactant le service client de Stemtech. La résiliation de la commande automatique sera effective le mois suivant la réception de la notification de résiliation. Toutefois, la résiliation pourra s'appliquer à la commande automatique en cours de traitement si la notification a été reçue par Stemtech au moins trois (3) jours avant l'envoi de ladite commande.

## **5 - Modalités de paiement**

### 5.1 - Commande ponctuelle

Le Client a le choix de régler ses achats :  
- par carte de crédit/débit : Visa, Mastercard ; ou

- par virement bancaire, si cette option est disponible. ; ou
  - par tout autre moyen de paiement acceptable selon Stemtech.
- Les chèques ne sont pas acceptés en paiement des commandes.

Le compte du Client sera débité lors de l'expédition des Produits. En cas d'indisponibilité d'un Produit commandé le Client en sera informé par courrier électronique et pourra demander soit un échange de Produits soit un remboursement du montant des Produits indisponibles, le reste de la commande demeurant ferme et définitif.

## 5.2 - Commande automatique (VIP)

Le Client doit régler ses achats :

- par carte de crédit/débit : Visa, Mastercard ; ou
  - par virement bancaire, si cette option est disponible. ; ou
  - par tout autre moyen de paiement acceptable selon Stemtech.
- Les chèques ne sont pas acceptés en paiement des commandes.

En participant au programme VIP, le Client autorise Stemtech à débiter sa carte de crédit/débit du prix à payer pour les Produits et les frais de livraison jusqu'à deux (2) jours avant l'expédition des Produits. Stemtech notifiera tout changement de prix des Produits au Client qui pourra résilier sans frais sa commande automatique.

Dans l'hypothèse où le Client opte pour le retrait gratuit dans les locaux de Stemtech situés à 8 rue Ampère 67720 Hoerdt (France), le Client disposera d'un délai de quinze (15) jours pour effectuer son retrait à compter de la validation de la commande. Au-delà de ce délai de quinze (15) jours, si le Client n'est pas venu récupérer sa commande au sein des locaux de Stemtech, la commande sera automatiquement expédiée aux frais du Client. Dans ce cas, le Client autorise Stemtech à débiter sa carte de crédit/débit du prix à payer pour les frais de livraison par la poste en colis normal.

5

## 6 - Livraison

### 6.1 - Méthode de livraison en France continentale, Corse, Monaco et DOM COM

Le Client a le choix de la méthode de livraison :

- par la poste en colis normal ou en colis suivi ; ou
- en retirant sa commande dans les bureaux de Stemtech.

Les commandes passées par le Client à partir du Site Internet sont expédiées par Stemtech dès que possible et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la commande, en fonction de la disponibilité des Produits. Lors de la livraison des Produits commandés, une pièce d'identité pourra être exigée. A défaut, les Produits commandés ne pourront être remis au Client. Les délais de livraison sont mentionnés à titre indicatif (sous réserve que les informations communiquées par le Client relatives à la livraison soient correctes) et ne sont pas garantis. Les commandes effectuées à partir du Site Internet sont livrées au domicile du Client ou à toute autre adresse que ce dernier aurait indiquée.

### 6.2 - Livraison en Europe (hors France continentale, Corse, Monaco, DOM COM)

Le Client peut accéder au site internet du pays, en se rendant à l'adresse <http://www.stemtech.com/> et cliquer sur le drapeau de son pays ou sur le drapeau de l'Europe si le pays fait partie de la zone Euro. Pour les livraisons hors de l'Union européenne, Le Client peut se voir appliquer des droits de douanes et taxes selon le pays de destination. Le montant de ces droits et taxes varie d'un pays à l'autre et ne peut être défini à l'avance par Stemtech. Ces droits et taxes sont à la charge du Client et sont perçus lorsque les Produits arrivent à destination.

## 7 - Droit de rétractation et remboursement

### 7.1 - Exceptions au droit de rétractation

Conformément à la législation applicable, le droit de rétractation n'est pas applicable à certains Produits, notamment aux Produits scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le Client après la livraison et aux Produits susceptibles de se détériorer et de se périmer rapidement.

### 7.2 - Droit de rétractation (applicable uniquement pour les livraisons dans l'Union européenne)

Tous les Produits livrés dans l'Union européenne peuvent faire l'objet d'un remboursement excepté ceux exclus par la loi.

Les Produits doivent être intacts, complets et emballés dans l'emballage d'origine.

Le Client dispose d'un droit de rétraction de quatorze (14) jours calendaires à compter du jour où le Client ou un tiers désigné par le Client (autre que le transporteur) prend physiquement possession des Produits. Pendant ce délai, le Client pourra retourner les Produits sans avoir à motiver sa décision, ni à payer de pénalité.

En cas de Produits multiples commandés par le Client dans une seule commande et livrés séparément, le délai court du jour où le Client ou un tiers désigné par le Client (autre que le transporteur) prend physiquement possession du dernier Produit. Dans le cas d'une commande automatique, le délai court du jour où le Client ou un tiers désigné par le Client (autre que le transporteur) prend physiquement possession du premier Produit.

Le Client ou le parrain doit informer Stemtech de sa décision de se rétracter du contrat avant l'expiration du délai de rétractation en utilisant le modèle de rétractation ci-dessous (paragraphe 7.3) ou en faisant une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat.

En cas de rétractation, le Client doit retourner son Produit à Stemtech dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la communication de sa décision à Stemtech de se rétracter.

En cas de rétractation, le Client reconnaît et accepte expressément que les frais de renvoi du ou des Produits soient à la charge du Client.

### 7.3 - Modèle de formulaire de rétractation

Le formulaire de rétractation tel que prévu à l'Annexe I, partie B de la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs peut être renvoyé par lettre ou courrier électronique :

- Pour la France Métropolitaine envoyer le courrier au 8 rue Ampère, 67720 Hoerdt, France ou par courrier électronique à [dsfrance@stemtech.com](mailto:dsfrance@stemtech.com);
- Pour les Caraïbes par email envoyer le courrier au Immeuble le lagon RDC N3, rue Ernest Hemingway, ZAC Etang z'abricot, 97200 Fort de France ou par courrier électronique à [dscaraibes@stemtech.com](mailto:dscaraibes@stemtech.com);
- Pour l'île de la Réunion envoyer le courrier au 6 avenue Théodore Drouer, Local 1, ZAC 2000, 97460 Le Port ou par courrier électronique à [dsreunion@stemtech.com](mailto:dsreunion@stemtech.com);

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

- Commandé(s) le (\*)/Reçu(s) le(\*)
- Nom du consommateur
- Adresse du consommateur
- Signature du consommateur (uniquement si ce formulaire est remis en version papier)
- Date

En cas de rétractation, le Client doit retourner son Produit à l'adresse d'expédition indiquée sur les factures.

#### 7.4 - Remboursement en cas de rétractation

Sous réserve du respect des conditions ci-dessus, Stemtech s'engage à rembourser au Client qui aura exercé son droit de rétractation les paiements reçus de la part du Client (y compris les frais de livraison correspondant au mode de livraison standard le moins coûteux proposé par Stemtech) au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant celui où Stemtech est informé de la décision du Client de se rétracter du contrat. Conformément à la réglementation applicable, Stemtech peut différer le remboursement jusqu'à la récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition des Produits.

Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale. Stemtech peut avoir besoin d'informations supplémentaires pour effectuer le remboursement si le Client a effectué un virement bancaire pour payer sa commande.

## 8 - Garanties et service client

### 8.1 - Garanties

Stemtech s'engage à respecter ses obligations relatives à la garantie des Produits conformément aux extraits des articles du Code de la consommation et du Code civil ci-après :

- 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 :

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 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 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 al 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.

## 8.2 - Service client et réclamations

Pour toute question relative aux Produits ou au suivi d'une commande, le Client peut contacter le service client :

- Pour la France Métropolitaine par email à dsfrance@stemtech.com ou par téléphone au 0 805 11 95 11 (N° vert);
- Pour les Caraïbes par email à dscaribes@stemtech.com ou par téléphone au 0 800 59 51 62 (N° vert);
- Pour l'île de la Réunion par email à dsreunion@stemtech.com ou par téléphone au 0 800 08 71 35.

En cas de réclamation (notamment en cas de livraison incomplète ou non-conforme ou en cas de perte), le Client devra signaler le problème dans les plus brefs délais suivant la réception de la commande en contactant le service client.

## 9 - Réserve de propriété

Les Produits demeurent la propriété de Stemtech jusqu'à l'exécution du contrat dans sa totalité et jusqu'au paiement total de toutes les sommes dues par le Client à Stemtech dans le cadre de sa commande. Le transfert des risques prend effet dès la remise des Produits au Client.

## 10 - Signature et preuves

La validation finale de la commande et la fourniture en ligne du numéro de carte bancaire vaudront preuve de la commande et rendent exigibles les sommes engagées par la saisie des Produits figurant sur le bon de commande. Cette validation vaut signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées sur le Site Internet. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de Stemtech dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les Parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable conformément à l'article 1348 du Code Civil.

## 11 - Responsabilité

Stemtech s'engage à la bonne exécution de ses obligations résultant du contrat conclu avec le Client. Toutefois, Stemtech peut s'exonérer de sa responsabilité dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. La responsabilité de Stemtech ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

## 12 - Propriété intellectuelle

L'utilisation du Site Internet est réservée à un usage strictement personnel. Tous les éléments du Site Internet, qu'ils soient visuels ou sonores sont protégés par le droit d'auteur, des marques, des brevets et/ou le droit à l'image et sont la propriété exclusive de Stemtech. Toute reproduction ou représentation en tout ou partie est strictement interdite et est constitutive de contrefaçon.



Le fait d'apposer un lien hypertexte renvoyant au Site Internet en utilisant notamment la technique du framing ou du deep linking est strictement interdit.

### 13 - Statut du Client

Le Client est un consommateur qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle. Le Client n'a pas le droit de participer au système de distribution de Stemtech et le Client n'est pas un partenaire commercial indépendant de Stemtech. Le Client ne peut pas commercialiser ou revendre les Produits qui sont achetés à Stemtech. Le Client ne peut pas recevoir des commissions ou des primes en vertu du plan de compensation de Stemtech.

### 14 - Informations nominatives

Les informations demandées au Client feront l'objet d'un traitement informatique conformément à la loi Informatiques et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Ces informations sont nécessaires au traitement de la commande du Client, à la gestion commerciale et marketing du dossier du Client. Le Client peut exercer ses droits d'accès, de rectification et d'opposition conformément à la réglementation applicable en contactant Stemtech. Ces informations seront transférées en dehors de l'Union européenne (vers les États Unis) conformément aux clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne. Le Client a un droit d'accès, de rectification et d'annulation de ses données personnelles qui doit être notifié par écrit à Stemtech.

Le Client accepte expressément que ses informations personnelles, telles que son adresse email et son numéro de téléphone, puissent être utilisées par Stemtech pour des opérations de prospection commerciale et puissent être communiquées par Stemtech à ses clients ou prospects qui souhaiteraient contacter le Client pour obtenir des informations sur les Produits Stemtech et les conditions de vente.

9

### 15 - Médiation

En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité à la société dont les coordonnées sont indiquées au recto de ce document (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine, du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 9h à 18h). En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent votre demande, vous pouvez saisir la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe (100, Avenue du Président Kennedy, 75016 Paris) au 01 42 15 30 00 ou par email : [info@fvd.fr](mailto:info@fvd.fr) qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable.

### 16 - Loi applicable et juridiction

Les Conditions Générales sont soumises à la loi française. Le tribunal compétent en cas de litige sera le tribunal du siège social de la société sous réserve des dispositions légales applicables.