

Conditions générales de vente

Stemtech France
Pour les Clients Suisses
26 mai 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	3
4.2 - Commande automatique (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.....	5
6.2 - Livraison en Europe (hors France continentale, Corse, Monaco, DOM COM) ..	5
7 - Droit de rétractation et remboursement.....	5
7.1 - Exceptions au droit de rétractation.....	5
7.2 - Droit de rétractation (applicable uniquement pour les livraisons dans l'Union européenne).....	5
7.3 - Modèle de formulaire de rétractation	6
7.4 - Remboursement en cas de rétractation	6
8 - Garanties et service client	6
8.1 - Garanties.....	6
8.2 - Service client et réclamations.....	6
9 - Réserve de propriété.....	6
10 - Signature et preuves.....	7
11 - Responsabilité.....	7
12 - Propriété intellectuelle	7
13 - Statut du Client.....	7
14 - Protection des Données / Informations nominatives.....	7
15 - Clause de sauvegarde, droit applicable et juridiction	8

Préambule

Le présent site Internet 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, FR 67720 Hoerdt, téléphone: 0800 111 971, Email: dsswitzerland@stemtech.com (ci-après «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.

1 - Objet

Les Conditions Générales régissent exclusivement et intégralement les droits et obligations des parties dans le cadre des ventes en ligne proposées par Stemtech, à partir de la passation de commande jusqu'aux services après-vente, en ce compris le paiement et la livraison. Stemtech se réserve le droit de modifier ponctuellement et sans préavis 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 Conditions Générales de Vente au moment de la commande.

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 »). Les principales caractéristiques des Produits sont présentées sur le Site Internet. Les offres des Produits sont faites sans engagement ni obligation de la part de Stemtech, en particulier les Produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles et les photographies des Produits ne sont pas contractuelles.

3 - Prix

Les prix des Produits sont indiqués en Euros au prix HT. Ils tiennent compte 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.

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 pour obtenir le mot de passe perdu ou oublié. 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. 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.

Stemtech confirmera 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. 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 une annulation de sa commande des Produits indisponibles, le reste de la commande demeurant ferme et définitif. Le contrat de vente est réputé conclu au moment de la confirmation de la commande.

4.2 - Commande automatique (VIP)

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.

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. Stemtech notifiera tout changement de prix des Produits au Client qui pourra résilier sans frais sa commande automatique. 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. Le contrat de vente est réputé conclu au moment de la confirmation de la commande.

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.

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.

6 - Livraison

6.1 - Méthode de livraison

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. Les commandes effectuées à partir du Site Internet sont livrées au domicile du Client ou à toute autre adresse que ce dernier aurait indiquée. La livraison s'effectue aux risques et périls du Client. 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 retards ne donnent pas au Client le droit de refuser les Produits commandés, ils ne lui donnent droit ni à indemnisation des frais résultant du retard, ni à réparation de quelque sorte que ce soit. Le délai de livraison est prolongé d'une durée appropriée si Stemtech ne reçoit pas en temps utile les données nécessaires à l'exécution de la commande ou si la commande a fait l'objet de modifications ultérieures.

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. 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

Le droit de rétractation n'est pas applicable 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 périmérer rapidement.

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

La commande d'un Produit peut être contestée par le Client durant un délai de 14 jours, dès la conclusion du contrat de vente. Pendant ce délai, le Client pourra retourner les Produits sans avoir à motiver sa décision, ni à payer de pénalité.

Cette contestation dénuée d'ambiguïté exposant la décision de se rétracter du contrat doit se faire par écrit que Stemtech devra confirmer avoir reçue. Si le Produit a déjà été livré au Client, il doit le retourner à ses frais à l'adresse d'expédition indiquée sur les factures 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.

7.3 - Modèle de formulaire de rétractation

Le formulaire de rétractation peut être renvoyé par lettre ou courrier électronique à Stemtech, 8 rue Ampère, 67720 Hoerdt, France ou par courrier électronique à dsswitzerland@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

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 rétraction 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 trente (30) jours suivant celui où Stemtech est informé de la décision du Client.

- 6 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 au Code des Obligations Suisse:

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 Suisse par email à dsswitzerland@stemtech.com ou par téléphone au 0800 111 971 (n° Vert)

Le client est tenu de contrôler les Produits livrés dès leur réception et de notifier à Stemtech, par écrit (fax, email ou courrier), toute réclamation (notamment en cas de livraison incomplète ou non-conforme ou en cas de perte) ou tout vice éventuel dans les plus brefs délais suivant la réception de la livraison en contactant le service client. Le défaut de réclamation de la part du Client vaut approbation des Produits livrés. Les vices cachés doivent faire l'objet d'une réclamation écrite dès leur constatation et pendant le délai de garantie faute de quoi toute garantie/responsabilité est exclue de la part de Stemtech.

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.

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 rémunération de Stemtech.

14 - Protection des Données / Informations nominatives

Stemtech se conforme à la législation suisse en vigueur, notamment à la loi sur la protection des données. Elle ne traite ainsi que les données strictement nécessaires au bon accomplissement de ses prestations. Les informations demandées au Client 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 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 Partenaire a un droit d'accès, de rectification et d'annulation de ses données personnelles qui doit être notifié par écrit à Stemtech.

Le Partenaire 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 Partenaire pour obtenir des informations sur les Produits Stemtech et les conditions de vente.

15 - Clause de sauvegarde, droit applicable et juridiction

Si l'une des dispositions des présentes CGV devait s'avérer nulle ou caduque, la validité des autres dispositions ne s'en trouvera pas affectée. En cas de nullité ou de caducité d'une disposition, celle-ci sera remplacée par une disposition se rapprochant autant que possible du sens et de l'objectif économique de la disposition caduque ou nulle.

Les Conditions Générales sont soumises à la loi française. Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de la livraison effective du Produit sous réserve des dispositions légales applicables.