

Conditions générales de ventes

Dernière mise à jour : 23/02/2023

Les produits proposés à la vente à distance par la société ELSANTA SA, dont l'identité et les coordonnées sont précisées dans l'onglet « Mentions légales » (ci-après « **Elsanta** »), sont présentés sur le site <https://elsanta-sante.info/> (le « **Site** »).

Toute commande des produits Elsanta est soumise au respect des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « **CGV** »).

1 – DÉFINITIONS

Au sens des CGV, les termes et expressions ci-dessous ont la signification suivante :

« **Client** » désigne toute personne qui effectue une Commande.

« **Commande** » désigne l'achat de Produit(s) après acceptation sans réserve des CGV, constitutif d'une vente ferme et définitive ne pouvant être remise en cause qu'en application des dispositions de l'article « Rétractation » des CGV.

« **Formule Liberté** » désigne une offre d'abonnement permettant au Client qui y souscrit de recevoir des Produits de façon continue, selon le rythme qu'il aura choisi, et à laquelle le Client peut mettre fin à tout moment s'il en formule la demande expresse auprès du Service clients.

« **Partie(s)** » désigne alternativement ou collectivement Elsanta et/ou le(s) Client(s).

« **Produit(s)** » désigne les produits alimentaires, les huiles essentielles et/ou les produits cosmétiques commercialisés et proposés à la vente à distance par Elsanta.

2 – ACCEPTATION

Toute Commande implique l'acceptation pleine et entière des CGV.

Lors de la passation de sa Commande, le Client qui coche la case « J'accepte les conditions générales de vente Elsanta » reconnaît avoir lu, compris et accepté sans restriction ni réserve les CGV en vigueur au jour de la Commande, avant passation de celle-ci. Cette acceptation ne saurait être conditionnée par une signature manuscrite de la part du Client.

La version opposable au Client des CGV est, en tout état de cause, celle acceptée par le Client au moment de la validation de sa Commande.

Elsanta se réserve la possibilité de mettre à jour, modifier ou compléter, à tout moment le contenu du Site ainsi que les CGV. La version applicable des CGV est toujours celle disponible en ligne sur le Site au moment de la Commande.

3 – PRODUITS

3.1 Caractéristiques

Elsanta commercialise des produits alimentaires, des cosmétiques et/ou des huiles essentielles. Toutes les informations relatives aux Produits et leurs caractéristiques essentielles sont disponibles sur le Site.

Elsanta apporte le plus grand soin à la présentation des Produits sur le Site. Néanmoins, les photographies et graphismes représentant les Produits n'ont qu'une valeur indicative et ne sauraient constituer un engagement contractuel de Elsanta. Elsanta ne saurait ainsi être tenue responsable d'erreurs ou d'inexactitudes des photographies ou graphismes représentant les Produits sur le Site.

Il est précisé que les Produits proposés à la vente ne sont pas des médicaments ou dispositifs médicaux, mais bien :

- Des denrées alimentaires, conformes à la définition du Règlement CE 1924/2006 du 20 décembre 2006 et ont fait l'objet d'une déclaration conforme auprès des autorités compétentes ;
- Des huiles essentielles ; et/ou
- Des cosmétiques, conformes à la définition et aux règles encadrant leur commercialisation émanant du Règlement CE 1223/2009 du 30 novembre 2009.

3.2 Disponibilité

Les Produits proposés à la vente sont ceux figurant sur le Site au jour de sa consultation par le Client, dans la limite des stocks disponibles.

Elsanta (i) ne peut en aucun cas garantir la disponibilité des Produits proposés à la vente en ligne et (ii) se réserve le droit de modifier à tout moment l'offre de Produits, d'ajouter ou de retirer des Produits de la vente, à sa seule discrétion.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité totale ou partielle des Produits commandés, Elsanta informe le Client dans les meilleurs délais par courrier électronique ou téléphone de l'indisponibilité du/des Produits. Une solution satisfaisante est recherchée avec le Client, qui peut choisir entre :

- Le remplacement du/des Produits indisponibles par un/des Produits de valeur équivalente. Les frais de livraison y relatifs restent alors à la charge d'Elsanta ;
- Le remboursement des sommes versées au titre du/des Produits indisponibles, au plus tard dans les trente (30) jours suivant le paiement de la Commande. Le Client qui opte pour cette solution reconnaît et accepte qu'il ne pourra en aucun cas prétendre à une indemnité d'annulation de la Commande, autre que le remboursement du prix du/des Produits indisponibles.

4 – COMMANDE

4.1 Conditions de Commande

Afin de passer Commande, le Client doit être âgé d'au moins dix-huit (18) ans, avoir la pleine capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une Commande sur le Site, et être titulaire d'une carte bancaire. Si un mineur ne disposant pas de la capacité juridique

effectuait une Commande, ses responsables légaux assumeraient l'entière responsabilité de ladite Commande.

Toute personne ou entité souhaitant commercialiser les Produits à titre professionnel doit contacter le Service clients dans les conditions de l'article « Service Clientèle » des CGV.

Le Client réalise sa Commande soit par courrier postal, soit par téléphone, soit en ligne, dans le cadre de l'une des deux offres suivantes :

- **Offre abonnement** : le Client réalise une Commande de Produit(s) dans les conditions de l'article « Offre Liberté » des CGV.

Le Client qui commande dans le cadre de l'*Offre abonnement* bénéficie automatiquement (i) de conditions tarifaires avantageuses et (ii) des *Services Premium* de Elsanta, lesquels comprennent notamment : des délais de livraison raccourcis, et des offres commerciales privilégiées envoyées directement par e-mail au Client (réductions, cadeaux, ventes privées, etc.).

- **Offre standard** : le Client réalise une Commande de Produit(s) par unité(s), dans des conditions de vente standard.

Le Client qui opte pour l'*Offre standard* est également abonné aux *Services Premium* de Elsanta, gratuitement et par défaut, afin qu'il puisse profiter des avantages ci-dessus décrits. Le Client qui ne souhaite pas profiter de ces avantages a la possibilité de renoncer aux *Services Premium*, selon son processus de commande, soit en cliquant sur le lien correspondant dans la page de confirmation de sa Commande, soit en supprimant ces services de son panier.

4.2 Commandes par courrier postal

Le Client peut effectuer des Commandes par voie postale en adressant le bon de commande correspondant, dûment rempli, à l'adresse suivante :

Service clients Elsanta
CS 90006
59718 Lille Cedex 9
France

Il est précisé qu'aucun accusé de réception n'est envoyé au Client pour confirmer les Commandes passées par voie postale. La seule livraison des Commandes à l'adresse renseignée par le Client sur le bon de commande vaut confirmation.

4.3 Commandes par téléphone

Elsanta offre la possibilité au Client d'effectuer des Commandes par téléphone, du lundi au vendredi de 8h à 18h, en contactant le Service clients au numéro suivant : +33 805 08 13 40.

Après avoir réalisé sa Commande par téléphone, le Client recevra un courriel de confirmation de sa Commande sur l'adresse e-mail indiquée lors de sa Commande.

4.4 Commandes par voie électronique

Le Client navigant sur le Site peut prendre librement connaissance des Produits proposés à la vente en ligne, sans pour autant être engagé au titre d'une Commande.

Le Client qui souhaite effectuer une Commande en ligne doit procéder aux étapes suivantes :

- Sur la page du Site dédiée au Produit qui l'intéresse, le Client clique sur le bouton « Commander » afin d'accéder au bon de commande électronique correspondant.
- Sur le bon de commande électronique, le Client sélectionne l'offre qui l'intéresse.
- Le Client est ensuite invité à renseigner ses coordonnées. Le Client indique *a minima* son adresse e-mail, ses nom, prénom et adresse postale. Si son adresse de livraison correspond à l'adresse postale renseignée, le Client coche la case « Utiliser la même adresse pour la livraison ». Dans le cas contraire, le Client renseigne ses coordonnées de livraison.
- Le Client coche la case « J'accepte les conditions générales de vente Elsanta-santé », ainsi que la case « J'accepte les conditions générales de services de paiement Palyance ».
- Le Client sélectionne un mode de paiement (prélèvement sécurisé par SEPA ou carte de crédit) et renseigne ses coordonnées bancaires. Dans le cas d'un paiement SEPA, le Client est invité à valider et signer électroniquement son mandat de prélèvement.

A cette étape et jusqu'à confirmation du paiement, le Client a toujours la possibilité de vérifier le détail de sa Commande, son prix, de modifier d'éventuelles erreurs de saisie ou même de stopper le processus de Commande.

- Le Client clique sur le bouton « Valider » (dans le cas d'un paiement SEPA) ou « Envoyer » (dans le cas d'un paiement par carte de crédit), en bas de la page de commande.

Un e-mail de validation de Commande est alors envoyé au Client. Le Client doit cliquer sur le lien de validation présent dans cet e-mail pour valider sa Commande. En cliquant sur ce bouton, le Client exprime et confirme sa volonté et son accord de paiement.

La Commande n'est définitivement enregistrée qu'après envoi de l'e-mail de confirmation de la Commande par Elsanta. La vente est alors considérée définitivement formée.

Il est précisé que l'ensemble des données fournies par le Client aux fins de passer Commande, la confirmation de la Commande, ainsi que tout autre échange intervenu entre les Parties, sont considérés comme preuve du contrat de vente.

4.5 Suivi et modification de Commande

Pour toute question relative au suivi de sa Commande, ou dans l'éventualité où le Client souhaiterait modifier sa Commande, ce dernier est invité à contacter le Service clients dans les conditions prévues à l'article « Service Clientèle » des CGV. Elsanta ne peut garantir que la Commande sera modifiée. Le Client qui ne serait pas satisfait de sa Commande conserve la possibilité d'exercer son droit de rétractation, tel que mentionné à l'article « Rétractation » des CGV.

4.6 Refus de Commande

Elsanta se réserve le droit de refuser toute Commande pour des motifs légitimes, et notamment en cas de (i) litige existant avec le Client ; (ii) non-paiement total ou partiel d'une précédente Commande ;
(iii) refus de la transaction par la banque.

5 – PAIEMENT

5.1 Modalités

Pour toute Commande, les moyens de paiement acceptés sont les suivants :

- La carte bancaire (paiement sécurisé SSL ; cartes portant le sigle « Carte Bancaire », « Visa », « Eurocard-Mastercard »). Le Client sera appelé à renseigner le numéro de sa carte, ainsi que sa date de validité (saisie sécurisée par cryptage). Le débit de la carte est effectué au moment de la Commande.
- Le prélèvement automatique SEPA. Le Client sera appelé à renseigner le nom du titulaire du compte et le numéro IBAN.

En optant pour le prélèvement bancaire SEPA, le Client autorise (1) la société Elsanta ou tout prestataire de paiement qu'elle aura désigné à envoyer des instructions à sa banque pour débiter son compte, et (2) sa banque à débiter son compte conformément aux instructions de la société Elsanta ou dudit prestataire de paiement. Le Client bénéficie du droit d'être remboursé par sa banque selon les conditions décrites dans la convention passée avec elle.

Toutes les Commandes sont réglées en euros, toutes taxes comprises.

Le Client garantit à Elsanta qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le moyen de paiement choisi pour régler sa Commande. Le Client est responsable de l'approvisionnement du compte bancaire visé lors du paiement afin d'éviter tout incident de paiement. Les éventuels frais bancaires (rejet, frais de change etc.) restent à la charge du Client.

Le Client qui effectue une Commande en bénéficiant de l'*Offre abonnement* ou, plus généralement, des *Services Premium* est informé que ses informations de paiement sont enregistrées et conservées en toute sécurité, respectivement, pour la bonne gestion de son abonnement à l'Offre Sérénité et pour satisfaire sa volonté de recevoir les offres commerciales privilégiées Elsanta. A tout moment, le Client conserve la possibilité de s'opposer à la conservation de ses données de paiement dans les conditions prévues à l'article « Vos droits sur vos données personnelles » de la [politique de confidentialité Elsanta](#).

5.2 Sécurisation

Afin de renforcer la sécurité des paiements, la mise en paiement de toute Commande est réalisée par la société Palyance, opérateur de paiement sécurisé. Palyance est responsable de la collecte, du traitement automatisé et du stockage dans un environnement sécurisé des informations de paiement et d'identification afférentes, relatives à chaque Commande, y compris des coordonnées bancaires. Toutes les informations de paiement saisies par le Client sont immédiatement cryptées (en mode SSL) et enregistrées sur un serveur sécurisé.

Le Client est invité à prendre connaissance des Conditions générales de services de paiement Palyance sur le lien suivant : <https://palyance.com/cgs/>. Toute Commande implique l'acceptation sans réserve des Conditions générales de services de paiement Palyance.

5.3 Incident

Si la somme due par le Client ne peut être débitée pour une quelconque raison (opposition sur la carte bancaire, refus du paiement par la banque, etc.), après information reçue de la part de Palyance, la Commande est suspendue et un message électronique est envoyé par Elsanta au Client pour lui demander de mettre à jour ses coordonnées bancaires sur son espace Palyance. Dès que les coordonnées de paiement auront été mises à jour, le règlement sera à nouveau soumis par Palyance à la banque du Client. Une fois que le paiement aura été validé, le Client recevra un nouveau courrier électronique confirmant que la Commande a bien été prise en compte, sous réserve de la disponibilité à ce moment.

6 – PRIX

Les prix des Produits proposés à la vente sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC). Toutes les Commandes, quel que soit le pays de résidence du Client, sont payables en euros.

Les Produits sont facturés sur la base des tarifs affichés sur le Site le jour de la passation de la Commande par le Client. Ces tarifs ne comprennent pas les éventuels frais de livraison pouvant être facturés en sus au Client.

Le prix est exigible en totalité dès validation de la Commande par le Client.

Elsanta se réserve le droit, ce que le Client accepte, de modifier les prix des Produits en ligne, à tout moment et sans préavis. La modification des prix n'impactera pas les Commandes qui ont été validées antérieurement.

Les Produits commandés demeurent la propriété pleine et entière de Elsanta jusqu'au complet encaissement de leur prix par Elsanta.

7 – LIVRAISON

7.1 Modalités

Le(s) Produit(s) commandé(s) sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours du processus de Commande.

Le service de livraison Elsanta est disponible dans tous les pays du monde, à l'exception de la Suisse, des États-Unis, du Royaume-Uni, d'Israël, de l'Afghanistan, l'Albanie, l'Angola, l'Irak, la Corée du Nord, la Syrie et les îles mineures éloignées des États-Unis.

Le Client déclare et reconnaît ne pas être résident de l'un des États visés, sur le territoire desquels aucune livraison n'est disponible et s'interdit notamment de faire commander des Produits par un tiers, ou de faire livrer à une adresse lui permettant de bénéficier des Produits sur l'un de ces territoires. Le Client s'interdit également de mettre à disposition, sous quelque forme que ce soit, des Produits sur les marchés des pays visés par l'indisponibilité de la livraison.

Pour toute Commande, les délais de livraison moyens sont :

	Offre standard (hors abonnement aux Services Premium)	Offre abonnement / Services premium
Zone Europe restreinte (France mét., Belgique, Luxembourg, Allemagne) :	4 à 6 jours	2 à 4 jours
Reste de l'Europe (hors Suisse, Royaume-Uni et Albanie) :	5 à 8 jours	3 à 5 jours
Reste du Monde (y compris DOM-TOM, hors Etats-Unis, Israël, Afghanistan, Angola, Irak, Corée du Nord, Syrie et îles mineures éloignées des Etats-Unis) :	10 à 17 jours	8 à 15 jours

Ces délais de livraison sont indicatifs et comprennent les délais de traitement de la Commande.

Le délai de livraison commence à courir :

- Lorsque le paiement est réalisé par carte bancaire : dès réception de l'e-mail de confirmation de la Commande ;
- Lorsque le paiement intervient par prélèvement SEPA pour une Commande de Produit(s) en Offre standard : dès la réception du paiement ;
- Lorsque le paiement intervient par prélèvement SEPA pour une Commande de Produit(s) en Offre abonnement : dès réception de l'e-mail de confirmation de la Commande pour le premier envoi, puis dès réception du paiement pour les envois suivants.

Les tarifs de livraison toute offre confondue sont de :

- 6,00 € (pour la zone Europe restreinte) ;
- 13,00 € (pour la zone Reste de l'Europe) ;
- 13,00 € (pour la zone Reste du Monde).

Les frais de livraison sont offerts pour les Clients qui choisissent l'Offre Formule Liberté.

7.2 Taxes et droits de douane

Les Commandes sont facturées toutes taxes comprises (TTC).

Les droits de douanes, taxes locales, droits d'importation ou taxes d'Etat susceptibles d'être exigés par le pays de résidence du Client relèvent de sa propre responsabilité. Elsanta recommande au Client de se renseigner auprès des autorités locales de son lieu de résidence sur les conditions d'entrée des Produits commandés et d'effectuer toute déclaration et/ou paiement correspondants auprès des organismes compétents du pays concerné.

7.3 Réception de la Commande

Au moment de la livraison de la Commande, le Client s'engage à vérifier la conformité et l'état de l'emballage du ou des Produit(s) commandé(s), ainsi que la conformité du ou des Produit(s) commandé(s) par rapport aux Produits commandés.

Si, lors de la livraison, le Client devait constater une anomalie tenant notamment à une détérioration des Produits, des articles manquants ou encore un retard de livraison, le Client en avertira le Service clients dans les plus brefs délais. Une solution satisfaisante sera recherchée avec le Client, qui pourra choisir, en fonction de l'anomalie concernée, entre :

- Le réacheminement du/des Produit(s) manquant(s),
- Le remplacement du/des Produit(s) endommagés. Dans ce cas, le Client procède au renvoi du/des Produit(s) concernés à l'adresse postale du Service clients telle que mentionnée à l'article « Service Clientèle » des CGV,
- La résolution du contrat de vente, dans les conditions de l'article « Rétractation ».

8 – RÉTRACTATION

8.1 Droit, délai et modalités de rétractation

le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du ou des Produit(s) commandé(s) pour informer Elsanta de sa volonté d'exercer son droit de rétractation via le formulaire de contact accessible [ici](#), ou par courrier à l'adresse postale indiquée à l'article « Service clients » des CGV.

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les Produits qui auraient été descellés par le Client, pour des raisons tenant à l'hygiène et à la protection de la santé.

Le Client retourne les Produits ne lui donnant pas satisfaction sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, dans leur état d'origine et complet (emballage, accessoires, notices...) à l'adresse du Service clients mentionnée à l'article « Service Clients » des CGV.

Les frais de retour sont à la charge de Elsanta depuis la France métropolitaine, à la condition que le Client utilise l'étiquette de retour pré-timbrée qui se trouve dans le colis pour renvoyer le(s) Produit(s) ne lui donnant pas satisfaction.

Le Client porte les risques liés au retour des Produits concernés.

Elsanta s'engage alors à rembourser au Client tous les paiements reçus au titre du/des Produit(s) retournés, y compris les frais de livraison (sauf frais supplémentaires découlant du choix d'un mode de livraison plus coûteux que le mode standard proposé) sans retard excessif et dans les quatorze (14) jours suivant la notification par le Client de sa volonté d'exercer son droit de rétractation. Elsanta peut différer le remboursement jusqu'à la récupération du/des Produit(s) concerné(s) ou la réception de la preuve de leur réexpédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

En cas de retour partiel de la Commande, seul le prix du ou des Produit(s) renvoyé(s) sera remboursé par Elsanta, ce qui exclut les frais de livraison dans la mesure où le Client a bénéficié du service de livraison pour le(s) Produit(s) conservé(s) et que les tarifs de livraison sont forfaitaires.

8.2 Garantie commerciale

Outre son droit de rétractation, Elsanta offre au Client la possibilité de changer d'avis et d'obtenir le remboursement des Produits commandés non descellés pendant douze (12) mois après validation de leur Commande.

Le Client qui souhaite profiter de la garantie Satisfait ou Remboursé retourne les Produits intacts, non descellés, à l'adresse postale du Service clients, telle que mentionnée à l'article « Service Clients » des CGV. Le Client n'est tenu de fournir aucune explication.

Une seule demande de remboursement peut être acceptée, par Produit et par Client.

Les frais de réexpédition depuis la France métropolitaine sont intégralement pris en charge à la condition que le Client utilise l'étiquette de retour pré-timbrée qui se trouve dans le colis pour renvoyer le(s) Produit(s) ne lui donnant pas satisfaction. En cas d'égarement de l'étiquette de retour, le Client peut contacter le Service clients afin qu'une autre étiquette lui soit envoyée gratuitement.

La gratuité des frais de réexpédition ne s'applique que pour les retours depuis la France Métropolitaine et à condition d'utiliser l'étiquette pré-timbrée fournie gratuitement. En aucun cas, des frais de réexpédition engagés par le Client ne pourront faire l'objet d'une demande de remboursement *a posteriori*.

Pour tout retour depuis une autre zone géographique que la France métropolitaine, les frais de réexpédition restent à la charge du Client qui devra retourner son colis à l'adresse postale du Service clients, telle que mentionnée à l'article « Service Clients » des CGV.

La garantie Satisfait ou Remboursé ne peut s'appliquer en cas d'utilisation abusive. Le caractère abusif d'une utilisation reste à la discrétion de Elsanta.

9 – GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

Elsanta est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsqu'il agit sur le fondement de la garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sauf si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Elsanta sera alors tenue de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par le Client ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien.

Il est toutefois précisé que le Client ne peut contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer au moment de la Commande.

L'application de ces dispositions a lieu sans aucun frais pour le Client.

Rappel des articles L. 217-4, L. 217-5, L. 217-12 et L. 217-16 du Code de la consommation et des articles 1641 et 1648, premier alinéa du Code civil :

Article L. 217-4 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 L. 217-5 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 L. 217-12 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 L. 217-16 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 du Code civil, 1er 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. »

10 – OFFRE FORMULE LIBERTE

L'Offre Formule Liberté est une offre d'abonnement proposée aux Clients qui souhaitent recevoir de façon continue les Produits Elsanta de leur choix, selon un rythme d'envoi qu'ils auront choisi (tous les mois, tous les deux (2), trois (3), quatre (4), cinq (5) ou six (6) mois).

A chaque nouvel envoi de Produits, le Client est débité du montant indiqué lors de la Commande.

Il est précisé au Client que l'abonnement se renouvelle automatiquement à chaque fin de période pour une période égale à la période initiale, sauf dénonciation par le Client.

A tout moment, le Client peut modifier le rythme des envois, suspendre ou résilier sans frais son abonnement en contactant le Service clients dans les conditions prévues à l'article « Service Clients »

des CGV. La résiliation prendra effet immédiatement. Aucun nouveau prélèvement ne sera effectué au titre de l'abonnement résilié. Les sommes d'ores et déjà perçues au titre de l'abonnement restent acquises à Elsanta.

11 – RESPONSABILITÉ LIMITÉE

Le Client demeure seul juge du caractère approprié à ses besoins et à sa consommation des Produits qu'il commande. La responsabilité de Elsanta ne pourra être recherchée pour une utilisation des Produits non conforme à leur destination et/ou sans considération des conseils d'utilisation.

Il est rappelé au Client que les Produits n'ont vocation ni à diagnostiquer, ni à prévenir, ni à soigner des maladies quelles qu'elles soient. Elsanta recommande aux Clients de consulter un médecin pour toute question relative à leur santé, y compris concernant tout ajustement ou arrêt de médicament ou traitement actuellement utilisé, ou l'ajout de tout nouveau produit, médicament ou traitement à votre routine.

Il est notamment recommandé à certaines catégories de population considérées par les autorités comme nécessitant un accompagnement spécifique, notamment aux enfants, aux femmes enceintes et allaitantes et aux personnes sous traitement médical, de s'abstenir de consommer des suppléments nutritionnels, sauf sur le conseil d'un professionnel de santé agréé.

12 – SERVICE CLIENTS

Pour toute information, réclamation ou question relative aux conditions de vente ou aux Produits, le Client peut s'adresser au Service clients joignable :

Par téléphone (du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, heure locale française) :
+33 805 08 13 40

Par Internet : <https://elsanta-sante.info/contact/>

Par courrier, à l'adresse postale suivante :

ELSANTA SA
CS 90006
59718 LILLE Cedex 9
France

13 – DONNEES PERSONNELLES

Elsanta est amenée à traiter des données personnelles, notamment aux fins d'enregistrer et de délivrer les Commandes des Clients. Les données personnelles des Clients sont traitées conformément à la politique de confidentialité, accessible à l'adresse suivante : <https://elsanta-sante.info/politique-de-confidentialite/>.

Pour toute question concernant ses données personnelles, le Client peut contacter Elsanta à l'adresse : donnees-personnelle@elsanta-sante.info.

14 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Elsanta est seule propriétaire des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images contenus sur le Site. Tous les droits d'exploitation lui sont exclusivement réservés, dans la limite des droits éventuellement détenus par des tiers.

A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule est permise l'utilisation par les tiers pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes, voire plus restrictives, du Code de la Propriété Intellectuelle. Le Client est autorisé à reproduire et à imprimer sur papier les données auxquelles il accède dans le cadre de son abonnement pour un usage interne.

Dans ces conditions, le Client s'interdit de copier, de publier, de diffuser ou de vendre, de quelque manière que ce soit, ces données et plus particulièrement de porter atteinte, directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers, de quelque façon que ce soit, aux droits de propriété intellectuelle détenus par Elsanta. Les marques et logo de Elsanta sont déposés. Toute reproduction constituerait ainsi une contrefaçon.

15 – FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenues responsables au titre des retards, de la mauvaise exécution ou de la non-exécution totale ou partielle des Commandes résultant de cas de force majeure, telle que définie à l'article 1218 du Code civil et incluant de manière non limitative les incendies, inondations, grèves, réglementations ou exigences de la puissance publique, ou tout autre événement inévitable, imprévisible et échappant à son contrôle.

Les évènements de force majeure ne peuvent donner lieu à aucune indemnité.

Les dispositions du présent article ne pourront cependant, en aucun cas, dispenser une partie de l'obligation de régler à l'autre toute somme qu'elle lui devrait.

16 –DROIT APPLICABLE / LITIGES

Les relations contractuelles entre les Parties sont soumises au droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires, sous réserve des dispositions impératives qui auraient pour vocation à s'appliquer au Client en sa qualité de consommateur.

En cas de contestation, et avant toute action en justice, le Client peut recourir à un médiateur pour rechercher une solution amiable, après avoir préalablement adressé une réclamation écrite au Service clients visé à l'article « Service Clients » des CGV.

En cas de litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution des CGV, la juridiction compétente sera déterminée au regard des dispositions de droit commun régissant les relations entre un non-professionnel d'une part et un professionnel d'autre part.