

# Conditions générales de vente en ligne

Complépharma

Société à responsabilité limitée au capital de 2.000 euros

Siège social 11 Parc Genevrey – 69140 Rillieux-la-Pape;

N° de téléphone 06.37.27.65.32; email : complepharma@complepharma.com

RCS de LYON n° 528698665

Conditions générales de vente des produits vendus sur le site internet  
<http://www.complepharma.com>

Date de dernière mise à jour : 9 octobre 2023

## Article 1 - Objet

Les présentes conditions régissent les ventes de compléments alimentaires par la société Complépharma sis 11 Parc Genevrey – 69140 Rillieux-la-Pape.

## Article 2 - Prix

Les prix de nos produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA et autres taxes applicables au jour de la commande), sauf indication contraire et hors frais de traitement et d'expédition.

En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine vous êtes l'importateur du ou des produits concernés. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort de la société Complépharma. Ils seront à votre charge et relèvent de votre entière responsabilité, tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et organismes compétents de votre pays. Nous vous conseillons de vous renseigner sur ces aspects auprès de vos autorités locales.

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

La société Complépharma se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais le produit sera facturé sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande et sous réserve de disponibilité.

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

Attention : dès que vous prenez possession physiquement des produits commandés, les risques de perte ou d'endommagement des produits vous sont transférés.

## Article 3 - Commandes

Vous pouvez passer commande sur Internet à l'adresse suivante :  
<http://www.complepharma.com>

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de votre commande.

La société Complépharma se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement, et de ne pas confirmer une commande pour quelque raison que ce soit, et plus particulièrement en cas de problème d'approvisionnement, ou en cas de difficulté concernant la commande reçue.

## Article 4 - Validation de votre commande

Toute commande figurant sur le site Internet <http://www.complepharma.com> suppose l'adhésion aux présentes Conditions Générales. Toute confirmation de commande entraîne votre adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente, sans exception ni réserve.

L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction.

Vous déclarez en avoir parfaite connaissance.

La confirmation de commande vaudra signature et acceptation des opérations effectuées.

#### Article 5 - Paiement

Le fait de valider votre commande implique pour vous l'obligation de payer le prix indiqué.

Le règlement de vos achats s'effectue par carte bancaire grâce au système sécurisé Paypal

Le débit de la carte est effectué au moment de la commande.

#### Article 6 – Délai de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.121-18 du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception de vos produits pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à : Laboratoire Complépharma – 11 Parc Genevrey – 69140 Rillieux-la-Pape ou [complepharma@complepharma.com](mailto:complepharma@complepharma.com)

Il peut également imprimer, remplir et renvoyer par courrier le formulaire de rétractation disponible en fin de document. Pour que le délai de rétractation soit respecté, le client doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice). Dans ce cadre, votre responsabilité est engagée. Tout dommage subi par le produit à cette occasion peut être de nature à faire échec au droit de rétractation.

Les frais de retour sont à votre charge.

En cas d'exercice du droit de rétractation, la société Complépharma procédera au remboursement des sommes versées, dans un délai de 14 jours suivant la notification de votre demande et via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

#### Article 7- Disponibilité

Nos produits sont proposés tant qu'ils sont visibles sur le site <http://www.complepharma.com> et dans la limite des stocks disponibles. Pour les produits non stockés, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs. En cas d'indisponibilité de produit après passation de votre commande, nous vous en informerons par mail. Votre commande sera automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué.

En outre, le site Internet <http://www.complepharma.com> n'a pas vocation à vendre ses produits en quantités importantes. Par conséquent la société Complépharma se réserve le droit de refuser les commandes de dix articles identiques.

#### Article 8 - Livraison

Les produits sont expédiés dans les 72 heures suivant la validation de la commande et livrés à l'adresse de livraison indiquée au cours du processus de commande, par le service de La Poste dans un délai raisonnable de 3 à 5 jours. Les délais de livraison indiqués sur le site

web le sont à titre indicatif et ne constituant en aucun cas, un engagement de livraison ferme à date.

En cas de retard d'expédition, un mail vous sera adressé pour vous informer d'une éventuelle conséquence sur le délai de livraison qui vous a été indiqué.

Conformément aux dispositions légales, en cas de retard de livraison, vous bénéficiez de la possibilité d'annuler la commande dans les conditions et modalités définies à l'article L 138-2 du Code de la Consommation. Si entre temps vous recevez le produit nous procéderons à son remboursement et aux frais d'acheminement dans les conditions de l'article L 138-3 du Code de la Consommation.

En cas de livraisons par un transporteur, la société Complépharma ne peut être tenue pour responsable de retard de livraison dû exclusivement à une indisponibilité du client après plusieurs propositions de rendez-vous.

#### Article 9 - Garantie

Tous nos produits bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés, prévues par les articles 1641 et suivants du Code civil et de la garantie légale de conformité définie aux articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation. En cas de non-conformité d'un produit vendu, il pourra être retourné, échangé ou remboursé.

Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer par mail, téléphone ou voie postale dans le délai de 30 jours de la livraison.

Les produits doivent nous être retournés dans l'état dans lequel vous les avez reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice...). Les frais d'envoi vous seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour vous seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Les dispositions de cet Article ne vous empêchent pas de bénéficier du droit de rétractation prévu à l'article 6.

#### Article 10 - Responsabilité

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de la société Complépharma ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré. Il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez de commander.

Par ailleurs, la société Complépharma ne saurait être tenue pour responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation du produit acheté.

Enfin la responsabilité de la société Complépharma 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.

#### Article 11 - Droit applicable en cas de litiges et médiateur

La langue du présent contrat est la langue française. Les présentes conditions de vente sont soumises à la loi française. En cas de litige, les tribunaux français seront les seuls compétents.

En cas de litige non résolu par une solution amiable et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite adressée par le client consommateur à l'entreprise, vous pouvez soumettre le différend au médiateur de la consommation dont les coordonnées sont les suivantes : Médiation Solution - 222, chemin de la bergerie 01800 SAINT JEAN DE NIOST - +33 04 82 53 93 06 ou formulaire de contact : <https://sasmediationsolution-conso.fr/contact>

#### Article 12 - Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site <http://www.complepharma.com> sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de la société Complépharma. Nul n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit exprès de la société Complépharma. Cette autorisation de la société Complépharma ne sera en aucun cas accordée de manière définitive. Ce lien devra être supprimé à la demande de la société Complépharma.

#### Article 13 - Données personnelles

La société Complépharma se réserve le droit de collecter les informations nominatives et les données personnelles vous concernant. Elles sont nécessaires à la gestion de votre commande, ainsi qu'à l'amélioration des services et des informations que nous vous adressons.

Elles peuvent aussi être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations, telles que celles chargées de l'exécution des services et commandes pour leur gestion, exécution, traitement et paiement.

Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations nominatives et aux données personnelles vous concernant, directement sur le site Internet.

#### Article 14 - Archivage Preuve

La société Complépharma archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil.

Les registres informatisés de la société Complépharma seront considérés par toutes les parties concernées comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

Tout contrat conclu avec un client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par la société Complépharma pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L. 134-2 du code de la consommation. La société Complépharma accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du client.

#### Article 15. Validité des Conditions Générales

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales ne saurait affecter la validité des présentes conditions générales. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les clients à méconnaître les présentes conditions générales. Toutes conditions non expressément traitées dans les présentes seront régies conformément à l'usage du secteur du commerce aux particuliers, pour les sociétés dont le siège social se situe en France.

## Article 16. Modification des Conditions Générales

Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les achats effectués en ligne sur le site, tant que le site est disponible en ligne. Les conditions générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par la société Complépharma à tout moment. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur au moment de la commande. Les modifications apportées aux conditions générales ne s'appliqueront pas aux produits déjà achetés.

## Article 17. Compétence et droit applicable

Les présentes conditions générales ainsi que les relations entre le client et la société Complépharma sont régies par le droit français. En cas de litige, seul le tribunal du lieu du siège social ou du domicile du défendeur est compétent. Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, sera privilégiée la négociation dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité. La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de négociation devra en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit. Si au terme d'un délai de quinze (15) jours, les parties ne parvenaient pas à s'entendre, le différend serait soumis à la juridiction compétente désignée ci-après. Durant tout le processus de négociation et jusqu'à son issue, les parties s'interdisent d'exercer toute action en justice l'une contre l'autre et pour le conflit objet de la négociation. Par exception, les parties sont autorisées à saisir la juridiction des référés ou à solliciter le prononcé d'une ordonnance sur requête. Une éventuelle action devant la juridiction des référés ou la mise en œuvre d'une procédure sur requête n'entraîne de la part des parties aucune renonciation à la clause d'arrangement amiable, sauf volonté contraire expresse.

## ANNEXE

### FORMULAIRE DE RETRACTATION

À l'attention de Laboratoire Complépharma – Site Internet : <http://www.complepharma.com>  
Téléphone : 06.37.27.65.32  
Email : [complepharma@complepharma.com](mailto:complepharma@complepharma.com)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du produit ci-dessous :

Référence du produit :

N° de la facture :

N° du bon de commande :

- Commandé le [\_\_\_\_\_] / reçu le [\_\_\_\_\_]

- Moyen de paiement utilisé :

- Nom du client et le cas échéant du bénéficiaire de la commande :

- Adresse du client :

- Adresse de livraison :

- Signature du client (sauf cas de transmission par courriel)

- Date