

# NEOPHA – CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Les termes ci-après définis ont, dans les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV »), les significations suivantes :

**Client** : désigne la personne qui achète le Produit.

**Produit** : désigne les produits d'hygiène solides bio proposés par la Société.

**Site** : désigne le site de la Société accessible à l'adresse suivante : [www.neopha.fr](http://www.neopha.fr)

**Société** : désigne la société Neopha, société par actions simplifiées unipersonnelle au capital de 1 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris, sous le numéro 893 659 375 et dont le siège est situé au 196 rue de Tolbiac, 75013 Paris.

## ARTICLE 2 – APPLICATION ET OPPOSABILITÉ

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la Société Neopha et du Client dans le cadre de la vente de tout Produit présenté sur le Site.

Neopha se réserve la possibilité de modifier à tout moment les CGV.

Néanmoins, les CGV applicables à la commande sont celles acceptées par le Client au moment de la passation de la commande. Les parties conviennent que leurs relations seront exclusivement régies par les CGV. Les articles proposés à la vente ne peuvent faire l'objet d'aucune cession, de quelque nature que ce soit.

Tout utilisateur du Site s'engage à respecter, sans restriction ni réserve les CGV, qu'il le visite ou procède à une commande. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande.

En validant sa commande sur le Site, l'utilisateur déclare avoir lu, compris et accepté sans réserve les termes de ladite commande ainsi que l'intégralité des présentes conditions générales de vente.

## ARTICLE 3 : FORMATION DU CONTRAT ET PASSATION DE COMMANDE

### Article 3.1 : Formation du contrat

Le Client peut passer commande des Produits directement :

Par internet sur le Site : [www.neopha.fr](http://www.neopha.fr)

### Article 3.2 : Passation de commande

Avant de valider sa commande, le Client a la possibilité de vérifier le détail de son projet de commande et de corriger d'éventuelles erreurs.

La vente est conclue à partir du moment où le Client confirme sa commande en validant le paiement. Il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause le contenu et les conditions de la commande en question et en particulier les CGV, le fait que sa commande implique une obligation de paiement de sa part, les prix, volumes, caractéristiques, quantités et délais de livraison des Produits proposés à la vente et commandés par le Client.

Une fois cette étape validée, le Client ne pourra plus annuler sa commande. La vente sera définitive (sous réserve de l'exercice par le Client de son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article 5 des CGV). La commande sera confirmée au Client par tout moyen approprié et un courrier électronique lui sera envoyé lors de l'expédition de sa commande.

## **ARTICLE 4 : PRIX ET CONDITIONS DE RÈGLEMENT**

### **Article 4.1 : Prix**

Les prix de vente des Produits sur le Site, indiqués en euros, sont ceux en vigueur au moment de la passation de la commande par le Client. Les prix de vente des Produits peuvent être modifiés par Neopha à tout moment. Cette modification sera signalée au Client avant toute commande.

Ces prix ne comprennent pas les frais d'expédition, facturés en supplément du prix des Produits achetés. Les frais d'expédition seront indiqués avant l'enregistrement de la commande par le Client.

Les différentes modalités d'expédition figurent sur le Site ; elles peuvent être modifiées à tout moment par la Société.

Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de la commande. Tout changement du taux de TVA applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits vendus par la Société au sein de son Site.

### **Article 4.2 : Conditions et mode de règlement**

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- Par cartes bancaires : Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bleues

Les données de paiement sont échangées en mode crypté.

La Société ne sera pas tenue de procéder à la délivrance des Produits commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions indiquées ci-dessus.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par Neopha.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que la Société serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En outre, la Société se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours effectuées par le Client.

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par la Société pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

## **ARTICLE 5 : MODALITÉS D'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION**

### **Article 5.1 : Le droit de rétractation**

Lors de l'achat de Produits sur le Site, le Client dispose d'un droit de rétractation légal.

En effet, conformément à l'article L.221-18 du code de la consommation, le Client bénéficie d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de réception du Produit commandé, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision. Au-delà du délai de 14 jours, Neopha sera libre de refuser l'échange, l'avoir ou le remboursement.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à Neopha (196 rue de Tolbiac, 75013 Paris – [contact@neopha.fr](mailto:contact@neopha.fr)) sa décision de rétractation avant l'expiration du délai, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique).

Il est à noter par ailleurs, que les coûts de renvoi du Produit commandé resteront à la charge du Client.

### **Article 5.2 : Exception au droit de rétractation**

Conformément à l'article L.221-28 alinéa 5 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé dans le cas d'articles scellés qui ont été ouverts après leur livraison et qui ne peuvent être retournés pour des raisons de santé ou d'hygiène.

Ainsi, seuls les Produits retournés dans les délais, dans leur emballage d'origine et en parfait état pourront être remboursés.

### **Article 5.3 : Effet du droit de rétractation**

Si les Produits peuvent faire l'objet du droit de rétractation, la Société remboursera les paiements reçus de la part du Client, y compris les frais de livraison, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours sauf retard justifié, à compter du jour où la Société a été informé de la décision de rétractation du Client.

Par ailleurs, la Société se réserve la possibilité de différer le remboursement, jusqu'à réception des Produits retournés ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition des Produits.

Le Client sera remboursé via le même moyen de paiement utilisé pour commander le Produit. Toutefois, la Société peut également, si le Client le souhaite, rembourser le Client

par le biais d'un avoir d'un montant égal au prix des Produits retournés, utilisable uniquement sur le Site.

#### **Article 5.4 : Formulaire de rétractation**

La Société met à la disposition du Client le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous :

*À l'attention de Neopha, 196 rue de Tolbiac, 75013 Paris, [contact@neopha.fr](mailto:contact@neopha.fr) :*

*Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) ci-dessous :*

*Commandé le (\*) / reçu le (\*) :*

*Nom du (des) consommateur(s) :*

*Adresse du (des) consommateur(s) :*

*Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :*

*Date :*

*(\*) Rayez la mention inutile.*

### **ARTICLE 6 : LIVRAISON DES PRODUITS**

#### **Article 6.1 : Disponibilité des Produits**

Les articles visibles sur le Site [www.neopha.fr](http://www.neopha.fr) ne sont livrables que dans la limite des stocks disponibles. À défaut de disponibilité du Produit, la Société s'engage à informer dans les meilleurs délais le Client par courrier électronique. Le Client aura alors la possibilité de choisir un autre article ou d'annuler sa commande et d'être remboursé.

Toute réclamation du Client visant la commande ou la délivrance d'un article non disponible sera considérée comme non fondée.

Neopha s'efforce de décrire les Produits proposés à la vente avec la plus grande exactitude possible.

Les illustrations et photos des Produits à l'appui du texte n'entrent pas dans le champ contractuel. En aucun cas la responsabilité de Neopha ne pourra être engagée sur la base desdites illustrations / photos.

#### **Article 6.2 : Frais de livraison**

Les frais de livraison seront précisés sur le Site, toutes taxes comprises, au cours du processus de commande et devront être acceptés par le Client au moment de la validation de la commande.

Ils figureront sur une ligne spécifique et distincte de celle précisant le prix des Produits.

Il est expressément précisé que le montant des frais de livraison peut varier en fonction du territoire de livraison des Produits, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

### **Article 6.3 : Délais de livraisons**

Les délais de livraison sont indiqués sur le Site et dépendent du mode de livraison choisi par le Client. Les délais de livraison excluent les samedis, dimanche et jours fériés.

En application de l'article L.216-1 du Code de la consommation, il est entendu que les Produits seront livrés dans les délais précisés lors du processus de commande des Produits et avant ladite commande. Les délais de livraison sont également rappelés dans le courriel de confirmation de la commande envoyé au Client.

Toutefois, Neopha faisant appel à des prestataires externes (transporteurs, services de la Poste etc.) pour l'acheminement des Produits, Neopha est totalement tributaire de ces prestataires tiers. Les délais de livraison indiqués sur le Site peuvent ainsi être impactés du fait des prestataires sans que Neopha ne soit responsable de ces retards d'acheminement et des conséquences qui pourraient en découler.

En outre, La survenance d'un événement de force majeure ou un cas fortuit est susceptible de prolonger, en fonction de la durée de l'empêchement, le délai de livraison.

Lorsque la livraison est effectuée contre signature, celle-ci fait foi de la bonne réception du colis. Le transfert de risques et de responsabilité relatif aux Produits s'effectue à la réception des Produits par le Client. A compter de cette date, le Client en sera seul et unique responsable, ainsi que de leur utilisation et de toutes conséquences susceptibles d'en découler.

En conséquence, le Client s'engage à vérifier, au moment de la livraison, que la commande livrée est complète, conforme et n'a pas été endommagée. Dans le cas contraire, le Client s'engage à refuser de réceptionner la commande et d'apposer sa signature sur tout document justificatif. Le Client devra également indiquer et motiver, au transporteur et à la Société ses réserves, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les meilleurs délais à compter de la réception du Coffret Cadeau contesté.

Toute commande réceptionnée contre signature par le Client sera considérée comme étant conforme, complète et en parfait état au moment de la livraison.

### **ARTICLE 7 : GARANTIE LÉGALE**

Il est précisé que les commandes effectuées sur le Site, sont soumises à la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-4 et suivants du code de la consommation ainsi qu'à la garantie légale des vices cachés consacrée aux articles 1641 et suivants du code civil.

Vous avez la possibilité d'exercer ces garanties en adressant votre demande selon les modes de contact prévus à l'article 11 des CGV.

Il est ainsi rappelé qu'au titre de la garantie légale de conformité :

1. Vous disposez d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance de l'article que vous avez commandé pour agir à l'encontre de la Société ;
2. Vous avez le choix entre la réparation ou le remplacement de l'article que vous avez commandé, sous réserve des conditions de coût mentionnées à l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
3. Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, Vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

## **ARTICLE 8 : CONFIDENTIALITÉ DES DONNES PERSONNELLES**

Toutes les données personnelles collectées par Neopha, par quelque moyen que ce soit, sont réservées à son usage uniquement.

Conformément à l'article 34 de la loi 78-17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) ou « RGPD », le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Il dispose également d'un droit d'opposition et de limitation à certains traitements de données le concernant.

Pour exercer ses droits, le Client peut contacter la Société par courriel : [contact@neopha.fr](mailto:contact@neopha.fr), ou à l'adresse suivante : Neopha, 196 rue de Tolbiac 75013 Paris.

Le Client peut s'inscrire à la newsletter de Neopha et ainsi choisir d'être régulièrement informé des offres proposées. Il a, à tout moment, la possibilité de se désabonner en cliquant sur le lien prévu à cet effet sur chacune des newsletters.

## **ARTICLE 9 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le Site internet de Neopha et tous les éléments qui s'y retrouvent, qu'ils soient visuels, textuels et sonores sont la propriété exclusive de Neopha. Toute reproduction totale ou partielle sans accord est interdite et punissable par la loi.

## **ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉ**

La responsabilité de Neopha ne saurait être engagée pour tous événements, inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment en cas de rupture du service, d'intrusion extérieure ou de présence de virus informatiques.

Par ailleurs, Neopha ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de situation fortuite, de force majeure, de perturbation ou de grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communication, d'inondation, d'incendie. Neopha n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir.

### **ARTICLE 11 : SERVICE CLIENT ET SAV**

Vous pouvez contacter le service client (gratuitement par courriel) pour toute question relative à votre commande, son expédition et son suivi :

- Par courriel à : [contact@neopha.fr](mailto:contact@neopha.fr)
- Par courrier à : Neopha, 196 rue de Tolbiac, 75013 Paris

### **ARTICLE 12 : NULLITÉ**

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGV s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des présentes CGV, ni altérer la validité de ses autres dispositions.

### **ARTICLE 13 : LOI APPLICABLE**

La loi applicable est la loi française pour tous les litiges relatifs, notamment, à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes CGV et des contrats y afférents.

### **ARTICLE 14 : JURIDICTION COMPETENTE (REGLEMENT DES LITIGES)**

En application de la loi n°2016-301, le Client peut, s'il le souhaite et sans que cela ne soit obligatoire, avoir recours au médiateur de la consommation concernant les litiges issus de la consommation, l'Association AMBO, dont les coordonnées sont les suivantes :  
AMBO 12, rue Colbert B 37 – 56100 LORIENT

Avant de le saisir, le Client doit écrire à la Société par courrier recommandé avec accusé de réception.

Pour saisir l'organisme de médiation, le Client doit remplir un formulaire de réclamation disponible sur le site <https://www.ambo.bzh/mediation-consommation/> et suivre les démarches indiquées sur le site.

Le tribunal compétent sera le Tribunal de commerce de Paris.