

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Applicables à compter du 13 septembre 2022

Le site <https://www.lesoriginesvegetales.com> (ci-après dénommé le « Site ») est édité par la société BIO HAIR SAS, immatriculée au RCS d'AUBENAS sous le n° 825 061 864 B, au capital social de 81 036 €, avec le n° de TVA FR35825061864, dont le siège social est situé au 80 chemin de la Palisse 07340 PEAUGRES – France et dont le numéro de téléphone est +33 (0)6 32 75 28 52 (ci-après dénommée « BIO HAIR »).

Le Site est hébergé chez : **IMAGINE DEVELOPPEMENT** - 65 quai Claude Bernard, 38200 VIENNE.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont réservées aux seuls particuliers majeurs ayant la qualité de consommateur au sens qu'en donnent la loi et la jurisprudence, agissant exclusivement pour leur compte et domiciliés en France Métropolitaine (ci-après le « Client »), navigant sur le Site et commandant des produits sur le Site conformément à l'article 3 « PASSATION DE LA COMMANDE ».

Le Client peut contacter BIO HAIR par courriel à l'adresse suivante : [serviceclient@lesoriginesvegetales.com](mailto:serviceclient@lesoriginesvegetales.com)

Un formulaire de contact est également disponible sur le Site par le biais du lien suivant : <https://www.lesoriginesvegetales.com/contact>

Les Conditions Générales de Vente ainsi que l'ensemble des informations contractuelles présentes sur le Site sont rédigées en langue française.

BIO HAIR créé, produit et commercialise sur le Site des articles d'hygiène, de lessives et de cosmétique et accessoires d'origine biologique pour hommes, femmes et enfants (ci-après dénommé(s) le(s) « Produit(s) »).

## **1. APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent de plein droit aux ventes conclues entre, d'une part, le Client et, d'autre part, la société BIO HAIR.

Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur au moment de la validation de la commande et sont consultables à tout moment à partir d'un lien situé sur la page d'accueil sur Site.

BIO HAIR se réserve le droit de d'adapter ou de modifier, à tout moment, les présentes Conditions Générales de Vente. Les nouvelles Conditions Générales de Vente seront portées sans délai à la connaissance du Client par modification en ligne et lui seront immédiatement opposables et applicables à toute commande réalisée postérieurement à la modification.

Les Conditions Générales de Vente modifiées ne seront pas applicables aux commandes conclues antérieurement à leur publication.

Le Client est invité à consulter de manière régulière les Conditions Générales de Vente, lesquelles sont consultables à tout moment à partir d'un lien situé sur la page d'accueil du Site, afin de s'informer des dernières évolutions de celles-ci.

Sur simple demande, BIO HAIR pourra communiquer au Client une copie datée des Conditions Générales de Vente sur un support durable.

Le Client reconnaît et accepte que toute commande réalisée par celui-ci sur le Site Internet emportera l'acceptation pleine et entière des Conditions Générales de Vente.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente et les accepte en cochant la case correspondante dans le cadre du parcours client, matérialisant son acceptation des Conditions Générales de Vente.

## **2. CREATION ET UTILISATION DES COMPTES CLIENT**

### **2.1. Création d'un compte et identification**

L'accès au Site et l'ajout d'articles au panier ne nécessite pas de création de compte.

L'accès à la procédure de passation de commandes requiert de posséder un compte en ligne (ci-après dénommé(s) le(s) « Compte(s) »).

Avant sa première commande sur le Site, le Client est invité à créer un Compte. Pour cela, le Client doit disposer d'une adresse électronique valide et fournir des informations véridiques et précises telles que requises : civilité, prénom, nom, date de naissance, adresse électronique.

Le Client devra alors procéder à la création d'un mot de passe et la confirmation du mot de passe choisi.

Le client devra également accepter les présentes conditions générales de ventes et [la politique de confidentialité](#) en cochant la case à cocher.

A la suite de la création de son compte, le Client pourra se connecter en cliquant sur l'onglet « SE CONNECTER » présent sur le menu principal horizontal en haut de chaque page et en inscrivant son identifiant ainsi que son mot de passe dans les champs prévus.

Ces identifiants sont strictement personnels et doivent être tenus strictement confidentiels.

## **2.2. Utilisation du Compte**

Une fois connecté, le Client est notamment en mesure de :

- Ajouter des articles dans son panier ;
- Passer commande dans les conditions de l'article 3 « PASSATION DE COMMANDES SUR LE SITE » des présentes Conditions Générales de Vente ;
- Consulter ses commandes en cours et passées ;
- Consulter et modifier ses informations personnelles (civilité, prénom, nom, adresse électronique, mot de passe, adresses de livraison)
- Se déconnecter

Le Client est seul responsable de l'activité de son Compte.

A aucun moment le Client ne doit révéler le mot de passe de son Compte à un tiers, et ce, y compris à un tiers qui prétendrait être le titulaire du Site, BIO HAIR ne prenant jamais l'initiative, pour quelque motif que ce soit, de contacter le Client pour lui demander son mot de passe.

Dans l'hypothèse d'un oubli du mot de passe créé, le Client peut modifier celui-ci en cliquant sur le lien « Mot de passe oublié ». Après avoir suivi l'ensemble des consignes qui seront fournies pour obtenir un nouveau mot de passe, le Client recevra sur l'adresse électronique qu'il aura fourni lors de la création de son Compte son nouveau mot de passe qu'il pourra personnaliser par la suite à partir du Site.

BIO HAIR se réserve expressément le droit de supprimer de suspendre le Compte du Client en cas d'utilisation abusive, malveillante, non-conforme aux présentes Conditions Générales de Vente ou préjudiciable à l'image ou à la réputation de la société BIO HAIR ou de la marque déposée « Les Origines Végétales ».

## **2.3 Désactivation du compte**

Le Client peut demander la désactivation de son Compte. Pour cela, il lui appartiendra de contacter BIO HAIR et de formuler une demande écrite selon l'un des deux canaux suivants :

- Par le formulaire de contact sur le Site : <https://www.les-origines-vegetales.fr/contact>
- Par mail : [serviceclient@lesoriginesvegetales.com](mailto:serviceclient@lesoriginesvegetales.com)

### **3. PASSATION DE COMMANDE SUR LE SITE**

#### **3.1. Procédure de passation de commande sur le Site**

##### **ETAPE 1 – CHOIX DU OU DES PRODUIT(S)**

Le Client peut accéder à l'intégralité des Produits vendus sur le Site en cliquant sur le bouton « ACHETER NOS PRODUITS » présent sur le menu principal horizontal en haut de chaque page.

BIO HAIR présente chaque Produit dans une « Fiche produit en ligne » mentionnant l'ensemble des caractéristiques essentielles du Produit. Lorsqu'ils sont disponibles à la vente, le produit peut être ajouté au panier. A l'inverse, une mention « rupture de stock » indique un produit indisponible à la vente et l'ajout au panier n'est pas possible.

A ce titre, les photographies des Produits ne sont publiées qu'à titre indicatif, ne sont pas contractuelles et sont susceptibles d'évoluer.

BIO HAIR se réserve le droit d'apporter à tout moment, toute modification qu'elle juge utile à ses Produits et aux caractéristiques essentielles de ces derniers dans le respect de la législation en vigueur.

Il appartient au Client de sélectionner le Produit disponible qu'il souhaite acheter conformément aux indications figurant sur le Site en cliquant, à son libre choix :

- Sur le bouton-pictogramme « PANIER » présent sur la liste des Produits mis en vente, ou,
- Après avoir cliqué sur le bouton « VOIR LE PRODUIT » et sélectionné la quantité souhaitée, sur le bouton « AJOUTER AU PANIER » présent sur chacune des fiches produits des produits disponibles à la vente.

##### **ETAPE 2 – VERIFICATION ET VALIDATION DU PANIER**

Le Client accède à une fenêtre récapitulative du ou des Produit(s) ajoutés dans son panier en cliquant sur le bouton-pictogramme « PANIER ». Puis, en cliquant sur le bouton «VOIR MON PANIER » présents sur cette fenêtre, il accède à la page récapitulative du ou des Produit(s) ajoutés dans son panier. Ceci est présent dans le menu principal horizontal en haut de chaque page du Site.

Le Client est ensuite invité à vérifier : le contenu de sa commande, les prix en fonction des quantités de chaque Produit, le volume et la quantité de chaque Produit ainsi que le prix total de la commande en cours exprimé en Euros (€), toutes taxes comprises.

Le Client dispose de la possibilité d'inscrire, le cas échéant, le code unique relatif à un éventuel bon de réduction qu'il détiendrait, afin de bénéficier des effets de ce dernier.

Afin de poursuivre la procédure de commande, le Client est invité à cliquer sur le bouton « COMMANDER »

Le Client demeure libre, à ce stade, de supprimer un ou plusieurs Produit(s) du panier, de modifier la quantité ou, le cas échéant, de poursuivre sa navigation sur le Site afin d'ajouter un ou plusieurs Produit(s) supplémentaire(s) en cliquant sur le bouton « POURSUIVRE VOS ACHATS ».

### **ETAPE 3 – IDENTIFICATION**

Si cela n'a pas déjà été réalisé, le Client est invité à se connecter à son Compte en inscrivant son identifiant ainsi que son mot de passe dans les champs prévus ou créer un Compte dans les conditions de l'article 2. « CREATION ET UTILISATION DES COMPTES UTILISATEURS » des présentes Conditions Générales de Vente.

Etant précisé que l'Identification du Client est un préalable nécessaire à toute étape ultérieure et ci-après mentionnée.

### **ETAPE 4 – SELECTION DU MODE DE LIVRAISON**

Le Client est invité à choisir un mode de livraison parmi les alternatives qui lui sont proposées dans les conditions de l'article 4 « LIVRAISON » des présentes Conditions Générales de Vente.

En cas de choix de livraison en point-relais, le Client est invité à désigner un point-relais parmi ceux qui lui sont limitativement proposés. Une fois la commande validée, le Client ne pourra plus modifier, pour la même commande, le choix du point-relais désigné.

Le choix du mode de livraison est applicable à la totalité de la commande, sans qu'il ne puisse être fait de distinction selon les Produits commandés.

Le Client dispose également de la faculté de sélectionner, d'ajouter ou de modifier les adresses de facturation et, le cas échéant, de livraison applicable à la commande en cours.

Afin de poursuivre la procédure de passation de commande, le Client est invité à cliquer sur le bouton « COMMANDER »

### **ETAPE 5 – VERIFICATION FINALE ET CONFIRMATION DE LA COMMANDE**

Après avoir validé son panier s'être connecté à son Compte et choisi le mode de livraison souhaité le Client est invité à vérifier les informations suivantes :

- Le contenu de son panier (dénomination des Produits, prix unitaire, quantité du ou des Produits). Il est précisé qu'à ce stade le Client dispose de la faculté de supprimer un ou plusieurs Produit(s) en cliquant sur le bouton précédent de son navigateur ;
- Montant des frais de livraison exprimé en Euros (€), toutes taxes comprises ;
- Le prix total de la commande, frais de livraison inclus, exprimé en Euros (€), toutes taxes comprises

- L'adresse de facturation, à ce stade, le Client dispose également de la faculté de la modifier en cliquant sur le bouton « modifier une adresse ».
- L'adresse de livraison, en disposant de la faculté de la modifier « en cliquant sur le bouton « modifier une adresse ».

Lors de la vérification finale, le Client demeure libre d'interrompre le processus de passation de commande.

Le Client confirme sa commande en cliquant sur le bouton « PAYER MA COMMANDE ».

Etant précisé que l'acceptation, à la création du compte client, des présentes Conditions Générales de Vente constitue un préalable nécessaire et obligatoire à la finalisation de la commande.

En cliquant sur le bouton « PAYER MA COMMANDE », le Client reconnaît et accepte d'être lié à BIO HAIR par un contrat de vente incluant l'obligation à sa charge de payer le prix indiqué.

#### **ETAPE 6 – PAIEMENT PAR RENVOI POUR LE PAIEMENT SECURISE (SSL)**

Le cas échéant, le Client est redirigé sur le site <https://paiement.systempay.fr/vads-payment/#paymentChoice> afin de procéder au paiement de manière sécurisée.

Le Client est invité à choisir le mode de paiement qu'il souhaite utiliser parmi ceux acceptés conformément à l'article 5. « INFORMATION SUR LES PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT » des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client indique les données nécessaires au paiement et correspondant au mode de paiement choisi. BIO HAIR ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable d'une défaillance du site <https://www.les-origines-vegetales.fr>

Afin de procéder au paiement de sa commande, le Client doit cliquer sur le bouton « VALIDER ».

La validation de la commande ne devient définitive qu'après avoir procédé à la validation du paiement.

A ce stade, le Client peut abandonner la procédure de passation de la commande en cliquant sur le bouton « Annuler et retourner à la boutique ».

#### **ETAPE 7 – ENVOI D'UN ACCUSE DE RECEPTION DE LA COMMANDE**

Le Client recevra, par courriel, un accusé de réception du paiement de sa commande indiquant les informations suivantes :

- Le numéro de sa commande ;
- Le mode de paiement
- La date de paiement
- L'adresse de facturation

- L'adresse électronique du Service Clients.

Il est recommandé au Client de conserver ce document valant preuve de commande et lui permettant d'exercer le droit de rétractation dans les conditions de l'article 8 « DROIT DE RETRACTATION » des présentes Conditions Générales de Vente.

### **ETAPE 8 – TRAITEMENT DE LA COMMANDE**

La commande est réceptionnée et traitée par BIO HAIR, qui vérifie la disponibilité du ou des Produit(s) commandé(s).

Le Client recevra un courriel l'informant de la préparation de sa commande.

Dans l'hypothèse où, un ou plusieurs Produit(s) se révélerai(en)t indisponible(s) postérieurement à la validation de la commande, BIO HAIR en informera le Client dans les plus brefs délais, afin de le prévenir, le cas échéant, de l'annulation et du remboursement de sa commande au prorata des produits indisponibles.

### **3.2. Archivage des contrats**

L'archivage des communications, bons de commande et factures sera effectué sur un support fiable et durable. Ces communications, bons de commande et factures peuvent être produits à titre de preuve du contrat.

Conformément à ses obligations légales, BIO HAIR archivera, pendant une durée de dix (10) ans, toute commande supérieure à cent vingt (120) euros et permettra au Client d'y accéder à tout moment, à première demande.

## **4. LIVRAISON**

La livraison s'entend du transfert de la possession physique du bien au consommateur ou à toute personne expressément mandatée par lui, à l'exception du transporteur et d'un représentant ou salarié du point relais désignés pour le transport de la commande faisant l'objet de la livraison.

Les Produits commandés sur le Site peuvent être livrés dans les territoires suivants : FRANCE METROPOLITAINE l'exception de la Principauté de Monaco et des îles du littoral.

Il est expressément porté à la connaissance du Client que le montant des frais de livraison n'est pas inclus dans le prix des Produits.

A ce titre, le Client dispose d'un libre choix du lieu de livraison au sein du territoire ci-avant mentionné dans les conditions suivantes :

Dénomination	Lieu de livraison	Transporteur	Frais de livraison (TTC)
Chrono 13	Domicile	Chronopost	11,90 €
Chrono 2Shop	Point-relais partenaire	Chronopost	4,90 €

Le Client recevra un courriel l'informant de l'expédition de sa commande.

Les frais de livraison sont intégralement offerts au Client pour toute commande sur le Site d'un montant supérieur ou égal à 50 € TTC.

Les Clients sont informés que toute commande est livrée, en moyenne, dans un délai de quatre (4) à (7) jours ouvrés à compter de la réception de la commande.

En cas de dépassement des délais susmentionnés, le Client doit en avertir immédiatement BIO HAIR via l'adresse électronique <https://www.lesoriginesvegetales.com/contact> afin que BIO HAIR puisse faire ses meilleurs efforts pour réacheminer ou réexpédier à ses frais les Produits commandés.

En cas de dépassement des délais susmentionnés de plus de sept (7) jours et non dus à un cas de force majeure, le Client a la possibilité d'annuler sa commande :

- Par le formulaire de contact sur le Site : <https://www.lesoriginesvegetales.com/contact>
- Par courriel : [serviceclient@lesoriginesvegetales.com](mailto:serviceclient@lesoriginesvegetales.com)

Dans l'hypothèse où le Client aurait fait le choix d'annuler sa commande, BIO HAIR procédera au remboursement de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

## **5. INFORMATION SUR LES PRIX ET MODALITES DE PAIEMENTS**

Tous les prix mentionnés sur le Site s'entendent en Euros (€) et toute taxes comprises, les frais de livraison n'étant pas inclus.

Chacune des « Fiches Produits en ligne » fait apparaître une information claire et lisible sur le prix unitaire du Produit concerné.

Pour toute commande sur le Site, le Client a l'obligation de procéder au paiement du prix total de la commande tel qu'affiché dans le cadre de la procédure de réalisation de la commande prévues à l'article 3. « PASSATION DE COMMANDE SUR LE SITE » des présentes Conditions Générales de Vente.

Dans le cadre de ce paiement, le Client dispose d'un libre choix parmi les modes de paiement suivants :

- CB
- Visa
- Visa électron
- MasterCard
- Maestro

- E-Carte Bleue
- VPAY

Il est précisé que BIO HAIR se réserve le droit de modifier les tarifs indiqués sur le Site à tout moment, sans aucun préavis. Le prix applicable au Produit commandé correspond au prix affiché sur le Site lors de la validation finale de la commande par le Client.

BIO HAIR se réserve le droit de suspendre, d'annuler ou de refuser une commande émanant d'un Client avec lequel un litige de paiement, notamment lié à un retard ou défaut de paiement, serait en cours.

## **6. DISPONIBILITE DES PRODUITS**

Les Produits sont offerts à la vente et livrés dans la limite des stocks disponibles tant qu'ils sont visibles sur le site internet.

La disponibilité des Produits est indiquée en temps réel. Elle sera confirmée ou infirmée au moment de la validation finale de la commande.

Dans l'hypothèse d'indisponibilité d'un produit commandé après passation de la commande, BIO HAIR en informera sans délai le Client par courrier électronique procédera au remboursement du prix des sommes versées afférents aux produits indisponibles dans un délai de quatorze (14) jours.

## **7. CLAUDE DE RESERVE DE PROPRIETE**

PAR DEROGATION A L'ARTICLE 1583 DU CODE CIVIL, LES PRODUITS DEMEURENT LA PROPRIETE DE BIO HAIR JUSQU'AU COMPLET ENCAISSEMENT DU PRIX.

Toutefois, le transfert des risques (perte, endommagement...) s'opérera dès que le Client ou un tiers désigné par lui aura pris possession physiquement du ou des Produit(s), ce qu'il reconnaît et accepte.

## **8. DROIT DE RETRACTATION**

Aux termes des articles L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours après la livraison du/des Produit(s) pour se rétracter de la commande, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux liés au frais de transports inhérents au renvoi du/des Produit(s).

Le délai de quatorze (14) jours court à compter de la réception des Produits par le Client ou, selon le cas, par tout tiers désigné par lui (autre que le transporteur ou qu'un représentant ou salarié du point relais désigné lors de la passation de la commande). Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant inclus.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique) ou

par le modèle de formulaire de rétractation annexé aux présentes Conditions Générales de Vente (Annexe 1) et l'envoyer, au choix du Client :

- Par courriel à l'adresse suivante : [serviceclient@lesoriginesvegetales.com](mailto:serviceclient@lesoriginesvegetales.com)
- Par voie postale à l'adresse suivante : BIO HAIR SAS - 80 chemin de la Palisse, 07340 PEAUGRES

Les notifications de rétractation effectuées par le biais du formulaire de contact disponible sur le Site ou par les réseaux sociaux ne seront pas prises en compte.

Dès réception de la demande de rétractation, BIO HAIR accuse réception de cette demande par le même mode de communication que celui utilisé pour l'envoi du formulaire de rétractation.

- Le/Les Produit(s) faisant l'objet de la rétractation doivent être renvoyés dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'envoi du formulaire de rétractation à l'adresse suivante :  
BIO HAIR SAS - 80 chemin de la Palisse, 07340 PEAUGRES

En cas d'exercice du droit de rétractation, BIO HAIR remboursera tous les paiements reçus du Client, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par BIO HAIR) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours (14) à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

BIO HAIR procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf si BIO HAIR et le Client conviennent expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Les frais de transports inhérents au renvoi du/des Produit(s) demeurent à la charge du Client.

Tout Produit utilisé, incomplet, détérioré, abîmé, endommagé ou dont le contenant a été ouvert exclut tout droit à rétractation du client.

Le Client ne pourra exercer son droit de rétractation qu'à la condition qu'il n'ait ni utilisé ni même essayé les produits.

Les produits qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ne peuvent pas bénéficier du droit de rétractation (notamment, et sans que cette liste ne puisse être considérée comme exclusive, les produits cosmétiques dont l'opercule aurait été enlevé).

## 9. GARANTIES LEGALES

### 9.1. Garantie légale de conformité

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

«1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

«2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

«3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 %

du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du code de la consommation](#)).

L'intégralité des dispositions législatives applicables à la garantie légale de conformité est annexée aux présentes Conditions Générales de Vente (Annexe 2-1)

## **9.2. Garantie légale des vices cachés**

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

- Le vice allégué doit avoir existé au moment de la vente quand bien même le Client ne l'aurait pas connu ;
- La garantie doit être activée dans un délai de 2 ans maximum à compter de la découverte du vice ;
- La garantie doit être activée dans un délai maximum de 5 ans à compter de la conclusion du contrat.

En cas d'activation de la garantie des vices cachés, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Cette garantie ne concerne pas les dommages résultant d'un mauvais emploi du Produit ou de l'usure normale due à son utilisation.

Pour pouvoir bénéficier de la garantie légale des vices cachés des Produits, il convient impérativement de conserver la facture d'achat du Produit sous format papier et/ou électronique.

L'intégralité des dispositions législatives applicables à la garantie légale des vices cachés est annexée aux présentes Conditions Générales de Vente (Annexe 2-2)

## **10. RECLAMATION**

BIO HAIR permet au Client de porter gratuitement à sa connaissance toute réclamation qu'il jugerait nécessaire.

Pour cela, le Client doit faire parvenir un message écrit de réclamation, à son libre choix, par l'un des deux canaux suivants :

- Par le formulaire de contact sur le Site : <https://www.lesoriginesvegetales.com/contact>
- Par mail : [serviceclient@lesoriginesvegetales.com](mailto:serviceclient@lesoriginesvegetales.com)

Le cas échéant, le Client pourra joindre à sa réclamation toute pièce-jointe utile.

## **11. RESPONSABILITE ET FORCE MAJEURE**

BIO HAIR ne garantit aucunement un accès continu, sans interruption provisoire, sans suspension ou erreur au Site. La responsabilité de BIO HAIR ne saurait être engagée pour tous événements, inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment et de manière non limitative, en cas de rupture du service, d'intrusion extérieure ou de présence de virus informatiques.

Par ailleurs, BIO HAIR ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de faute du Client, en situation de cas fortuit, de force majeure, de rupture de stock, d'indisponibilité de produits, de perturbation ou de grève totale ou partielle notamment des services postaux et/ou moyens de transport et/ou communication. BIO HAIR n'encourra aucune responsabilité pour les dommages indirects, perte d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir.

La force majeure est entendue au sens que lui donne la loi et la jurisprudence.

Pour l'application du présent article, il est rappelé les dispositions du 1<sup>er</sup> alinéa de l'article 1218 du Code civil : *« Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. »*

En sa qualité de producteur, BIO HAIR est responsable de la défectuosité des Produits dans les seules conditions des articles 1245 à 1245-17 du Code civil.

La livraison de la commande dans les conditions de l'article 4 « LIVRAISON » entraîne un transfert au bénéfice du Client de la garde juridique des Produits vendus. BIO HAIR ne saurait donc aucunement être tenu pour responsable des dommages causés par les Produits, tant aux biens qu'aux tiers, consécutivement à une utilisation, par toute personne, se révélant non-conforme aux recommandations d'usage spécifiées pour chaque Produit.

## **12. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les documents, informations textes, graphiques, images, photographies ou, tout autre contenu ou mise en forme diffusé sur le Site ou dans les Conditions Générales de Vente sont et demeurent la propriété exclusive de BIO HAIR qui en a seule les droits d'utilisation et d'exploitation.

En conséquence, toute utilisation et/ou reproduction totale ou partielle de leur contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer une atteinte aux droits de propriété intellectuelle détenus par BIO HAIR.

*Les Origines Végétales* est une marque déposée par BIO HAIR à l'Institut National de la Propriété Intellectuelle (INPI) sous le numéro 4800487.

La marque déposée *Les Origines Végétales* ainsi que tous les signes distinctifs, marques, visuels et dénominations des Produits et dénominations de Produits apparaissant sur le Site ne peuvent être reproduits, totalement ou partiellement, sans autorisation préalable écrite du ou des titulaires de ces droits.

### **13. RECOURS A LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges (articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation), il est porté à la connaissance du Client de sa faculté, en cas de litige avec BIO HAIR, de suivre la procédure amiable de médiation de la consommation.

A titre préliminaire, en cas de réclamation concernant une commande ou plus largement en cas de différend avec BIO HAIR, il est conseillé au Client de formuler une réclamation préalable dans les conditions stipulées à l'article 10 « RECLAMATION » des présentes Conditions Générales de Vente.

En cas de persistance du litige, tout Client aura la faculté de saisir le médiateur de la consommation.

Dans ce cadre, BIO HAIR porte à votre connaissance qu'elle a mis en place son propre mode de médiation de la consommation conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation.

A ce titre, le Client souhaitant activer une procédure amiable de médiation de la consommation est invité à contacter le médiateur suivant : CM2C à l'adresse suivante : 14 rue Saint Jean 75017 Paris - <https://cm2c.net/>

Les services du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Les Parties au litige demeurent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation de la consommation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Par ailleurs, le Client peut également présenter ses réclamations éventuelles sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission européenne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

BIO HAIR porte à la connaissance des Clients que d'autres types de modes alternatifs de règlement des différends sont également admissibles.

En cas de persistance du différend, tant le Client que BIO HAIR peuvent saisir toute juridiction compétente aux fins de trancher leur litige.

## **14. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Dans une finalité de bon fonctionnement du Site et d'exécution des contrats de vente conclus sur le Site, BIO HAIR est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel des Clients.

Les informations demandées au Client sont nécessaires au traitement de la Commande ainsi que pour l'établissement des factures.

En passant commande le Site, le Client accepte néanmoins que ses informations (nom/adresse/téléphone/ date de naissance/courriel) soient saisies sur le site du transporteur choisi afin de permettre l'envoi des Produits.

En validant sa commande dans les conditions de l'article 3 « PASSATION DES COMMANDES », le Client est réputé accepter le traitement de ses données à caractère personnelles strictement nécessaires à la bonne exécution du contrat.

L'accès aux données personnelles du Client est strictement limité au personnel de BIO HAIR et, le cas échéant, à ses s sous-traitants.

Les sous-traitants en question sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser les données du Client qu'en conformité avec nos dispositions contractuelles et la législation applicable.

Dans ce cadre, BIO HAIR, en sa qualité de responsable du traitement, s'engage à respecter les dispositions issues du Règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (dit « Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD ») et des dispositions de la loi la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

A ce titre, il est spécifiquement porté à la connaissance des Clients que ceux-ci disposent, sur les données à caractère personnel traitées par BIO HAIR les concernant, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité, d'opposition au traitement et de révocation du consentement.

Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant :

- Par courriel : [serviceclient@lesoriginesvegetales.com](mailto:serviceclient@lesoriginesvegetales.com)
- Par courrier : BIO HAIR - 80 chemin de la Palisse 07340 PEAUGRES

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## **15. DISPOSITIONS FINALES**

Les présentes Conditions Générales de Vente et le contrat de vente conclu par le biais du Site après acceptation de ces dernières constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre le Client et BIO HAIR.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente venai(en)t à être déclarée(s) nulle(s) ou non-écrite(s) en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations demeurent pleinement applicables et conservent toute leur force et leur portée.

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que les contrats de vente conclus par l'intermédiaire du Site sont régies dans leur intégralité par la loi française.

## **ANNEXE 1**

### **Modèle de formulaire de rétractation**

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)*

A l'attention de :

**BIO HAIR SAS**

**80 chemin de la Palisse**

**07340 PEAUGRES**

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) 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.

## **ANNEXE 2**

### **Dispositions législatives applicables aux garanties légales**

#### ***ANNEXE 2-1***

#### ***Dispositions applicables à la garantie légale de conformité issues du Code de la consommation***

##### **Article L217-3**

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

[...]

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

##### **Article L217-4**

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

##### **Article L217-5, I**

I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants:

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes

techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

#### **Article L217-7**

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

#### **Article L217-8**

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

#### **Article L217-9**

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

#### **Article L217-10**

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

#### **Article L217-11**

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

#### **Article L217-12**

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

- 1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;
- 2° De l'importance du défaut de conformité ; et
- 3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

#### **Article L217-14**

Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents.

4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

#### **Article L217-15**

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

#### **Article L217-16**

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution

de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

#### **Article L217-17**

Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

## **ANNEXE 2-2**

### ***Dispositions applicables à la garantie légale de conformité issues du Code Civil***

#### **Article 1641**

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 1642**

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

#### **Article 1643**

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

#### **Article 1644**

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

#### **Article 1645**

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

#### **Article 1646**

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

#### **Article 1647**

Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents.

Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

### **Article 1648**

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.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.