



## Conditions générales de vente

Mises à jour le 01-04-2014, les présentes conditions générales de vente régissent l'ensemble des relations entre la société **La Vie Claire, SA au capital de 4.601.190 €, sise 1982 Route Départementale 386, 69700 Montagny, immatriculée au RCS de LYON sous le numéro 632 000 014 (ci-après « La Vie Claire »).**

Adresse e-mail : [cliquezbio@lavieclaire.com](mailto:cliquezbio@lavieclaire.com)

Numéro de Tel. Service Clients : 09 69 36 75 47

Adresse postale établissement principal : LA VIE CLAIRE 1982 route départementale 386, 69700 Montagny.

LA VIE CLAIRE et le Client conviennent que leurs relations sont exclusivement régies par les présentes conditions générales de vente telles que visibles sur le Site au moment de la commande.

Préambule - Article 1 : Objet - Article 2 : Client - Article 3 : Caractéristiques des Produits et Prix – Article 4 : Commande - Article 5 : Paiement - Article 6 : Retrait - Article 7 : Réserve de Propriété et Transfert des Risques - Article 8 : Droit de rétraction - Article 9 : Relation Clients – Article 10 : Programme de fidélité – Article 11 : Protection des données personnelles - Article 12 : Propriété Intellectuelle - Article 13 : Responsabilité - Article 14 : Force majeure - Article 15 : Droit applicable

### Préambule

[Lavieclaire.com](http://Lavieclaire.com)

LA VIE CLAIRE propose sur le Site de l'information répartie de manière thématique concernant l'activité, le réseau de points de ventes et les produits de La Vie Claire, ainsi que des contenus éditoriaux relatifs à l'alimentation et aux soins, à base de produits naturels et biologiques.

La Vie Claire propose, par l'intermédiaire de son site [lavieclaire.com](http://lavieclaire.com), un service de commande en ligne pour un retrait en magasin : Cliquez Bio par La Vie Claire.

Une large gamme de produits vendus en magasin est ainsi disponible à la vente en ligne sur le Site [lavieclaire.com](http://lavieclaire.com), hormis le surgelé, le vrac, le pain et les fruits et légumes.

Le site est accessible par le Client 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et toute l'année sauf en cas d'opérations de maintenance.

### Article 1. Objet

Les Conditions Générales de Vente visent à décrire les modalités de vente à distance de biens et services (ci-après « Produits ») entre La Vie Claire et le Client. Elles expriment l'intégralité des obligations et des droits des Parties. Le Client dispose de la faculté de les sauvegarder et/ou de les imprimer.

#### 1.1 Champs d'application, opposabilité et durée des Conditions Générales de Vente :

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente et déclare expressément les accepter. Cette acceptation sera donnée à chaque commande dès lors que le Client a coché la case "J'accepte les Conditions Générales de Vente et je valide ma commande".

En ce sens, le Client accepte sans réserve l'intégralité des stipulations prévues dans lesdites Conditions, à l'exclusion de toutes autres.

Les Conditions Générales de Vente sont celles en vigueur sur le site à la date de la validation de la commande par le Client.

Les Conditions Générales de Vente sont valables pour la durée nécessaire à la fourniture des Produits, jusqu'à l'extinction de leurs garanties.

Le fait que La Vie Claire ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque clause des Conditions Générales de Vente, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une desdites Clauses.

### **1.2 Modification des Conditions Générales de Vente :**

La Vie Claire se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les Conditions Générales de Vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la commande. Aussi, le Client est invité à venir consulter le site régulièrement afin de se tenir informé des évolutions les plus récentes.

### **1.3 Preuve :**

Sauf preuve contraire apportée par le Client, les systèmes d'enregistrement automatique d'acceptation des CGV par le Client de La Vie Claire sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date du contrat de vente

## **Article 2. Client**

### **2.1 Pleine capacité juridique du Client :**

Est Client, au titre des Conditions Générales de Vente, toute personne physique, âgée d'au moins 18 ans ou disposant de l'autorisation de la personne habilitée à la date de la validation de sa commande. Le Client est un consommateur qui réside en France Métropolitaine (Corse comprise) et Monaco et qui passe sa commande sur le site.

Il est important de rappeler, que la vente d'alcool aux personnes de moins de dix-huit (18) ans est interdite. (Article L. 3342-1 du Code de la Santé Publique).

En cliquant sur l'icône du site « Valider ma commande », le Client reconnaît avoir la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des Conditions Générales de Vente.

Toute commande effectuée sur le site doit correspondre aux besoins normaux d'un ménage. Le Client ne peut donc être qu'un consommateur au sens du code de la consommation, à l'exclusion de tout besoin d'une activité professionnelle.

### **2.2 Identification client via un mot de passe :**

Lors de la première commande et afin de personnaliser son environnement, un identifiant et un mot de passe d'au moins six caractères alphanumériques doivent être saisis par le Client. Un contrôle d'unicité et d'identifiant est alors effectué par le système. En cas de perte du mot de passe, le Client peut cliquer sur la rubrique "mon compte" et saisir son adresse électronique. Le Client recevra son mot de passe à son adresse électronique.

Ce mot de passe ne sert en aucun cas à effectuer un quelconque paiement.

Ce mot de passe, strictement confidentiel sera demandé au Client à chaque transaction. Le Client est seul responsable de son utilisation.

## Article 3. Caractéristiques des produits et des prix

### 3.1 Consultation des caractéristiques des Produits:

La Vie Claire présente sur son site les Produits ainsi que leurs descriptifs détaillés permettant au Client de connaître, avant la prise de commande définitive, leurs caractéristiques essentielles.

Le client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions particulières de vente énoncées sur la fiche Produit (dénomination, prix, composants, poids, quantité, couleur, particularités des Produits, coût des prestations éventuellement associées et limitation en quantité de certaines catégories de Produits) et déclare expressément les accepter sans réserves.

La Vie Claire attire l'attention du Client sur le fait que les photos présentes sur le site [www.lavie Claire.com](http://www.lavie Claire.com) sont non-contractuelles.

### 3.2 Disponibilité des Produits / validité de l'offre :

Les offres des Produits et les prix figurant sur le site sont valables tant qu'ils sont visibles et disponibles à savoir en présence du bouton avec le pictogramme en forme de panier:



Un Produit devenu indisponible est indiqué comme tel.

Il est néanmoins précisé que le simple fait d'ajouter un Produit dans le panier ne vaut pas validation de la commande. Autrement dit, le Produit peut devenir indisponible entre le moment de l'ajout dans le panier et la validation de la commande par le Client, ou entre la validation de la commande par le Client et la préparation de la commande en vue de sa livraison.

Dans ce cas, la commande dudit Produit sera annulée et La Vie Claire ne débitera pas au Client le montant du ou des Produits concernés.

### 3.3 Prix :

Les Produits sont commercialisés aux tarifs en vigueur de La Vie Claire figurant sur le site, lors de la validation définitive de la commande par le Client. Les prix des Produits et services présentés sur le site sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TTC).

Ils comprennent les frais de livraison des Produits par La Vie Claire au magasin de retrait membre du réseau La Vie Claire choisi par le Client.

La Vie Claire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Le paiement lui-même ne sera considéré comme exécuté qu'après encaissement effectif des fonds par La Vie Claire.

Les prix sont soumis à la T.V.A. française et tout changement du taux légal de cette T.V.A. sera répercuté sur le prix des Produits présentés sur le site, à la date d'entrée en vigueur des nouveaux taux, et seront applicables aux commandes passées à compter de cette date.

## Article 4. Commande

### 4.1 Rubrique " Mon compte " :

#### 4.1.1 Création du compte :

Pour effectuer des achats sur le site, le Client doit, au préalable, procéder à la création d'un compte client. Celui-ci doit être créé exclusivement sur le site :

\* Soit avant tout achat en cliquant sur le lien "Créer mon compte" qui figure en haut, à gauche de la page du site

\* Soit au moment de valider le panier

Pour créer son compte, le Client doit renseigner, d'une part, son adresse électronique et un mot de passe. Ces éléments sont confidentiels. Le Client sera seul responsable des conséquences de l'utilisation de son compte, et ce jusqu'à la désactivation de celui-ci.

D'autre part, des renseignements seront demandés au Client pour poursuivre son inscription (civilité, prénom, nom, date de naissance, adresse électronique).

Le Client s'engage à fournir des informations véritables et sincères et à informer La Vie Claire de tout changement les concernant. Un récapitulatif des informations fournies est présenté au Client et un courrier électronique reprenant les informations lui est envoyé.

Ces informations sont nécessaires à la gestion des commandes et à la relation commerciale entre La Vie Claire et le Client. En conséquence, le défaut de fourniture des informations sollicitées équivaut à renoncer à la création d'un compte.

La Vie Claire ne saurait être tenu pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient tel qu'un retard et/ou une erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge du Client.

#### **4.1.2 Utilisation du compte :**

Le Client a la possibilité de suivre ses commandes sur le site, dans la rubrique "mon compte".

L'historique des transactions entre La Vie Claire et le Client est consultable à tout moment sur le site dans la rubrique "mon compte". Le Client aura accès à son historique d'achat, l'historique est accessible par le Client pendant 1 an sur le site.

#### **4.1.3 Désactivation du compte :**

Dans le cas de fraude de la part d'un Client, notamment en cas de non-respect des dispositions de l'article 13-4, la désactivation du compte se fera de plein droit, sans préavis, sans formalité et sans indemnité.

Le Client qui souhaite désactiver son compte le fera savoir à La Vie Claire par courrier électronique à l'adresse [cliquezbio@lavieclaire.com](mailto:cliquezbio@lavieclaire.com).

La Vie Claire s'engage à désactiver le compte dans un délai maximum de 7 jours ouvrés à compter de la réception de ce courrier.

#### **4.2. Validation de la commande par le Client :**

Le Client passe sa commande conformément aux indications figurant sur le site. Afin d'effectuer une commande, le panier du Client doit atteindre un montant minimum de 19€.

La commande fait l'objet d'un récapitulatif qui reprend tous les éléments. Le Client la valide ensuite par un clic « Valider ma commande ».

Un bon de commande apparaîtra à l'écran, détaillant : les nature, quantité et prix des Produits retenus par le Client, ainsi que le montant total de la commande, les éléments d'identification du Client, le magasin de retrait des Produits membre du réseau La Vie Claire choisi par le Client et la date limite de livraison des Produits.

Le Client pourra corriger les éventuelles erreurs avant de confirmer sa commande. Si tel est le cas, un nouveau bon de commande sera automatiquement édité.

#### **4.3. Validation définitive de la commande :**

Après avoir pris connaissance du bon de commande, et une fois que l'ensemble des informations demandées aura été complété par le Client, ce dernier cochera la case d'acceptation des présentes conditions générales de vente

et cliquera sur « confirmer la commande ». Ce deuxième clic constitue une signature électronique. Cette signature a valeur et engage le Client au même titre qu'une signature manuscrite. Le bon de commande sera enregistré sur les registres informatiques de La Vie Claire, eux-mêmes conservés sur un support fiable et durable.

La Vie Claire confirme la prise en compte de la commande du Client par l'envoi d'un premier courrier électronique automatique, lequel vaut accusé de réception de la commande.

Le Client pourra choisir le mode de paiement qu'il souhaite, parmi ceux proposés par La vie Claire et procédera au paiement des Produits dans les conditions de l'article 5.

#### **4.4. Confirmation de la commande par La Vie Claire :**

Lorsqu'il aura validé son mode de paiement sur le site (le cas échéant avec la fourniture de son numéro de carte et la date d'expiration), un récapitulatif de la commande du Client s'affichera et mentionnera notamment le numéro de la transaction. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'affichage du récapitulatif de la commande par La Vie Claire.

Il sera alors envoyé au Client un courriel récapitulant la commande lors de son enregistrement et reprenant l'ensemble des informations que le Client aura communiqué et notamment :

- Les caractéristiques essentielles du Produit commandé, à savoir : dénomination, poids du produit et quantité commandée.
- l'indication du prix TTC

La Vie Claire se réserve la possibilité de ne pas confirmer la commande, notamment en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités. La Vie Claire en informera le Client par courrier électronique.

#### **4.5 Généralités :**

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par La Vie Claire constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Toute commande non validée ne pourra être honorée. Ainsi, le simple fait d'ajouter un Produit dans le panier ne vaut pas validation de la commande.

La Vie Claire recommande au Client de conserver une trace des données relatives à sa commande sur support papier ou sur un support informatique fiable.

En tout état de cause, La Vie Claire se réserve le droit de refuser toute commande ou toute livraison en cas (i) de litige existant avec le Client, (ii) de non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par le Client, (iii) de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires. La responsabilité de La Vie Claire ne pourra alors être engagée.

### **Article 5. Paiement :**

A aucun moment, les sommes encaissées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Le prix des Produits est payable comptant et en totalité par le Client lors de la commande.

#### **5.1. Carte bancaire :**

La Vie Claire accepte les Cartes Bancaires, Visa et MasterCard.

Paypal et American Express ne sont pas acceptés.

La carte bancaire doit être émise en France par une banque domiciliée en France Métropolitaine (Corse et Monaco compris).

## **5.2 Défaut de paiement :**

Le Client garantit à La Vie Claire que le moyen de paiement utilisé est en cours de validité et n'est pas issu d'une opération frauduleuse.

La Vie Claire s'autorise à suspendre ou, à sa discrétion, annuler toute commande ou toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement, mais aussi en cas de refus de mise en recouvrement de la Carte Bleue du Client de la part des organismes financiers.

## **5.3 Sécurisation des moyens de paiement :**

Toutes les transactions bancaires s'effectuent sur le site d'une manière sécurisée. En effet, La Vie Claire utilise le protocole SSL (Secure Sockets Layer) de son prestataire CM-CIC Paiement qui crypte l'information afin de protéger toutes les données liées aux informations personnelles et aux moyens de paiement.

Les informations communiquées lors de la passation de la commande (numéro de carte et date de validité) ne seront pas stockées sur les serveurs de La Vie Claire. Ainsi, le Client devra communiquer ces informations à chaque nouvelle commande.

Pour accroître la sécurité de paiement, La Vie Claire utilise, via son prestataire CM-CIC Paiement, le système de paiement 3D Secure Technique.

## **5.4 Facture :**

La facture est établie à chaque expédition, elle est disponible sous format numérique dans la rubrique « mon compte » → « mes commandes ».

Le Client a la possibilité de l'enregistrer et /ou de l'imprimer, et de demander une édition papier de sa facture à l'adresse [cliquezbio@lavieclaire.com](mailto:cliquezbio@lavieclaire.com).

# **Article 6. Retrait :**

## **6.1. Généralités :**

Les Produits sont livrés par La Vie Claire à l'adresse du magasin de retrait membre du réseau La Vie Claire choisi par le Client lors du processus de commande. Le Client s'engage donc à réceptionner les Produits à l'adresse indiquée sur le récapitulatif de commande.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude des informations saisies avant la validation de la commande. En cas d'erreur dans le choix du magasin de retrait, La Vie Claire ne saurait être tenue pour responsable de l'impossibilité pour le Client de retirer sa commande.

La livraison des Produits est assurée en France exclusivement dans les magasins membre du réseau La Vie Claire proposant le service retrait Cliquez Bio par La Vie Claire. Une liste de ces magasins figure sur le site internet et le client en prend connaissance lors de sa navigation sur le site internet.

Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, la commande est livrée en une seule fois.

## **6.2 Conditions de retrait :**

Pour procéder au retrait des Produits commandés, le Client accepte de faire la preuve de son identité par une pièce officielle (carte d'identité, passeport) en vigueur et Il accepte aussi de présenter le mail de confirmation de commande sous format papier ou numérique.

Si le Client est dans l'impossibilité de réceptionner lui-même la commande, il devra mandater, pour le représenter, un tiers muni d'un pouvoir et de la photocopie de la carte d'identité dudit Client.

Aucune demande de remise du colis ne pourra être honorée si les conditions indiquées ci-dessus ne sont pas respectées par le Client.

Dès le retrait du/des colis effectué par le Client dans le magasin indiqué, La Vie Claire a rempli son obligation de livraison. La Vie Claire décline ainsi toute responsabilité en cas de perte ou de vol ultérieur.

### **6.3. Retrait des Produits :**

Par principe, si le colis présente une anomalie, le Client accepte du magasin de retrait membre du réseau La Vie Claire sélectionné, qu'il procède à un pointage des Produits préparés et regroupés pour la commande concernée. Les horaires d'ouvertures et de fermetures des magasins peuvent être consultés sur les fiches magasins présentes dans la rubrique « où nous trouver » du Site.

Les horaires peuvent varier d'un magasin La Vie Claire à un autre.

Par principe, le Client autorise La Vie Claire à le contacter par mail ou par téléphone en cas de retard de préparation ou de mise à disposition de sa commande, ou de retard dans la prise de livraison de celle-ci par le Client.

Toute réclamation quant à la commande devra être formulée conformément aux dispositions de l'article 13.5.

### **6.4. Délai de préparation de la commande et retrait des achats:**

La date retrait des achats est choisie par le Client en fonction des créneaux retrait affichés lors de la commande. La Vie Claire mettra en œuvre ses meilleurs efforts afin de respecter les délais de préparation et de livraison auprès des magasins de retrait membre du réseau La Vie Claire des Produits commandés. Dans l'hypothèse où ces délais ne pourraient pas être respectés, le Client en sera automatiquement informé par tous moyens tels que notamment courrier électronique ou téléphone affichés lors de la commande.

La Vie Claire s'engage, vis-à-vis du Client, à rendre disponible sa commande pour un retrait en magasin dans un délai maximum de 5 jours.

Il est néanmoins précisé que tout retard de livraison de plus de trois (3) jours ouvrés, par rapport à la date prévue dans la confirmation de la commande sauf cas de force majeure, permettra au Client de demander l'annulation de sa commande par courrier électronique à l'adresse [cliquezbio@lavieclaire.com](mailto:cliquezbio@lavieclaire.com).

Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées par chèque ou virement bancaire dans un délai maximum de 30 jours, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

Si le Client ne vient pas retirer ses Produits dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'information reçue de la livraison des produits au magasin de retrait, alors La Vie Claire se réserve le droit d'annuler la commande sera annulée, et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou aucune indemnité de ce fait.

## **Article 7. Réserve de propriété et transfert des risques :**

Il est convenu que les Produits qui seront livrés et facturés au Client resteront la propriété de La Vie Claire jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des Produits par La Vie Claire. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, à compter de la livraison des Produits, au transfert au profit du Client des risques de perte ou de détérioration des Produits ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

## **Article 8. Droit de rétractation**

### **8.1 Le droit de rétractation :**

D'après l'article L121-20 du Code de la Consommation tel qu'issu de la loi consommation n° 2014-344 du 17 mars 2014, tout consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la réception des Produits pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités.

### **8.2 L'exercice du droit de rétractation :**

Le Client qui souhaite exercer son droit de rétractation doit retourner à La Vie Claire [le formulaire de rétractation](#) joint aux présentes ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter à l'adresse qui y figure.

### **8.3. Conditions de retour des Produits :**

Le Client renvoie les Produits pour lesquels il a exercé son droit de rétractation à La Vie Claire, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Le retour du ou des Produits s'effectue dans leurs emballages d'origine et en bon état, accompagnés de tous les accessoires éventuels et de la documentation. Le ou les Produits doit/doivent être en parfait état de revente. Le Client doit indiquer le numéro de facture à laquelle les Produits se rapportent. Puis le Client doit renvoyer le Produit dans un emballage prévu à cet effet, ne permettant pas l'identification du produit (colis postal, enveloppe à bulle, papier craft,).

Les frais d'envoi sont à la charge exclusive du Client.

Tout Produit endommagé, incomplet, absent ne sera ni remboursé ni échangé et sera, à la demande du Client, réexpédié au Client.

### **8.4 Exception à l'exercice du droit de rétractation :**

Certains Produits ne sont pas soumis au droit de rétractation et ne peuvent donc pas être remboursés, à savoir notamment:

- les Produits susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement ;
- les produits qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- les Produits qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.
- les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- les Produits ou services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation

### **8.5 Le remboursement :**

En cas d'exercice du droit de rétractation, La Vie Claire est tenu au remboursement au profit du Client des sommes qu'il a versées, sans pénalité. Le remboursement aura lieu au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle La Vie Claire est informée de la décision du Client de se rétracter. En l'absence de réception du Produit par La Vie Claire, le remboursement interviendra lors de la récupération du Produit ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition du Produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

En cas de retard de remboursement, les sommes dues au Client se verront majorées de :

- de l'intérêt légal si elles sont remboursées au plus tard 10 jours après le délai de remboursement légal ;
- de 5% si le retard est compris entre 10 et 20 jours ;
- de 10 % si le retard est compris entre 20 et 30 jours ;



- de 20% si le retard est compris entre 30 et 60 jours ;
- de 50% si le retard est compris entre 60 et 90 jours ;
- de 50% et cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

## Article 9. Relation client

Pour toute question, information ou réclamation, le Service Clients de La Vie Claire est à la disposition du Client :

Mail : [cliquezbio@lavieclaire.com](mailto:cliquezbio@lavieclaire.com)

Téléphone : 09 69 36 75 47 : du Lundi au Vendredi, hors jours fériés, de 9h30 à 12h puis de 14h à 18h.

## Article 10 - Programme de fidélité

La Vie Claire propose un programme de fidélité dont les modalités sont les suivantes :

Un (1) euro dépensé sur le site [lavieclaire.com](http://lavieclaire.com) équivaut à un (1) Point Bio.

De plus, le Client a la possibilité de parrainer des amis (dans la limite de trois (3) filleuls par parrain).

Ainsi, lors du premier achat du filleul sur le site [lavieclaire.com](http://lavieclaire.com), ce dernier, ainsi que son parrain reçoivent cinquante (50) Points Bio.

Les points se cumulent au fil des achats et des parrainages. Lorsque le Client atteint 250 points, il obtient une remise de 5% sur le prochain panier effectué sur le site [lavieclaire.com](http://lavieclaire.com).

Les modalités du programme sont susceptibles d'évoluer selon les souhaits de La Vie Claire. En cas d'évolution significative des modalités du programme, les clients détenant des points de fidélités (Points Bio) seront prévenus au minimum 15 jours avant ce changement, par mail en utilisant l'e-mail associé à leur compte sur [lavieclaire.com](http://lavieclaire.com). Toutefois, en cas d'évolution du programme apportant plus de souplesse ou d'avantages au Client, aucun préavis ne sera nécessaire. La Vie Claire est libre de fermer à tout moment son programme de fidélité. Il devra toutefois en notifier ses clients par mail en respectant un préavis d'un mois, et ce en utilisant l'adresse e-mail associé à leur compte sur [lavieclaire.com](http://lavieclaire.com). Dans le cas d'une fermeture du programme, aucune réclamation portant sur des points de fidélité non convertis avant la date de cessation du programme de fidélité ne pourra être pris en considération.

## Article 11. Protection des données personnelles

### 11.1. Déclaration CNIL :

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, La Vie Claire a procédé à la déclaration de son fichier comprenant des données nominatives auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). En vertu de cette loi, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition sur les données nominatives collectées qui le concerne. Ces droits peuvent être exercés à partir du site ou par courrier électronique adressé à La Vie Claire, à l'adresse suivante : [cliquezbio@lavieclaire.com](mailto:cliquezbio@lavieclaire.com)

### 11.2. Utilisation des données personnelles :

La Vie Claire s'engage à ne pas communiquer les données client à un tiers autre que les prestataires techniques en charge de la gestion du Site, lesquels sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que pour la mission qui leur est confiée par La Vie Claire

En utilisant le site La Vie Claire le Client consent à l'utilisation par La Vie Claire des données personnelles le concernant et qu'il a communiquées, ou qui sont collectées via le fonctionnement du site. Ces données sont nécessaires pour que La Vie Claire puisse traiter les commandes du Client et fournir les différents services

proposés.

Ces informations permettront aussi à La Vie Claire de communiquer au Client des informations et offres promotionnelles de La Vie Claire.com, après accord express de sa part.

Par ailleurs, La Vie Claire pourra transmettre ces données à ses tiers partenaires après avoir obtenu l'accord préalable et exprès du Client.

L'utilisation de ces données par des tiers partenaires s'effectuera suivant leurs propres conditions d'utilisation dont il appartient au Client de prendre connaissance. La Vie Claire ne saurait être responsable de l'utilisation par ces tiers des données ainsi transmises après autorisation du Client.

A tout moment le Client peut modifier les autorisations qu'il a données à partir de la rubrique "mon compte" ou en contactant par voie électronique le Service Clients. Le Client peut notamment à tout moment se désabonner des lettres d'information ou refuser toutes sollicitations commerciales en cliquant sur le lien de désinscription figurant sur le message.

### **11.3 Cookies :**

Après avoir obtenu le consentement du Client, La Vie Claire collecte des informations relatives au Client grâce à des cookies permettant de suivre la navigation du Client au sein du site. Les cookies sont des identifiants alphanumériques transférés sur le disque dur de l'ordinateur du Client via son navigateur Internet et qui permettent à La Vie Claire de reconnaître ce navigateur et ainsi de proposer au Client des fonctions plus innovantes et plus attractives.

### **11.4 Lettre d'information :**

Si le Client l'accepte lors de son inscription ou ultérieurement à tout moment en se connectant à cette même rubrique, il recevra des offres promotionnelles au travers de la lettre d'information de La Vie Claire. Le Client a la possibilité de se désabonner en cliquant sur le lien prévu à cet effet présent dans la lettre d'information.

## **Article 12. Propriété intellectuelle**

Toute détérioration, ainsi que, en l'absence d'autorisation, toute reproduction, téléchargement, copie, modification, utilisation commerciale, totale ou partielle, des différents éléments du site (notamment les contenus éditoriaux et les photos) sont interdits et expose son ou ses auteurs à des poursuites. Les Conditions Générales de Vente n'autorisent en aucun cas la reproduction, la modification ou l'utilisation commerciale des différents éléments du site.

## **Article 13. Responsabilité**

### **13.1 Généralité :**

Les produits étant en constante évolution, les fabricants peuvent modifier sans préavis la composition technique et les caractéristiques accessoires des références produits, qui ne sont donnés qu'à titre indicatif.

### **13.2 Fonctionnement et utilisation du site :**

La Vie Claire n'est tenue que d'une obligation de moyens en ce qui concerne le fonctionnement et la continuité du site. La Vie Claire ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- des vitesses d'accès au site depuis d'autres sites Internet, des vitesses d'ouverture et de consultation des pages du site, de ralentissements externes, de la suspension ou de l'inaccessibilité du service internet, de l'utilisation frauduleuse par des tiers de toutes les informations mises à disposition sur le site.

- pour des faits dus à un cas de force majeure tel que défini à l'article 14 , des pannes et des problèmes d'ordre technique concernant le matériel, des programmes, des logiciels de réseau Internet pouvant, le cas échéant, entraîner la suspension ou la cessation du service.
- si le service proposé par le site s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client.

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du service et ne saurait tenir responsable La Vie Claire pour toute réclamation et/ou procédure faite à son encontre. Il s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure formée contre La Vie Claire et qui se rattacherait à son utilisation du service.

La Vie Claire se réserve le droit d'apporter à ses services toutes les modifications et améliorations qu'il jugera nécessaires ou utiles et ne sera pas responsable des dommages de toute nature pouvant survenir de ce fait.

Par ailleurs, La Vie Claire se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, d'arrêter temporairement ou définitivement un service ou l'ensemble des services proposés sur le site. La Vie Claire ne sera pas responsable des dommages de toute nature pouvant survenir de ce fait.

### **13.3 Lien externe :**

Le site peut contenir des liens hypertextes allant vers d'autres sites Internet. La Vie Claire ne prend aucun engagement concernant tout autre site Internet auquel le Client pourrait avoir accès via le site et n'est en aucune façon responsable du contenu, fonctionnement et de l'accès à ces sites.

### **13.4 Contenu illicite / Bonnes mœurs :**

Toute action du Client qui aurait pour but de restreindre ou empêcher un autre client d'utiliser ou de profiter du site est strictement interdite. La Vie Claire rappelle que le Client ne pourra utiliser le site qu'à des fins légales et qu'il lui est interdit de publier ou de transmettre par le site tout élément illicite, préjudiciable, diffamatoire, pornographique, haineux, raciste ou autrement attentatoire à la dignité humaine. Au cas où La Vie Claire serait informé de la présence de contenus illicites sur le site, il serait en droit d'en supprimer immédiatement le contenu. La Vie Claire se réserve par ailleurs la possibilité de prendre toutes les mesures nécessaires pour faire respecter ses droits. La Vie Claire est en droit d'effectuer une surveillance électronique des documents affichés et des zones publiques du site pour vérifier leur conformité aux exigences ci-dessus.

Il est également interdit pour le Client de recueillir ou de stocker des informations personnelles sur d'autres clients.

### **13.5 Produits**

Le Client est seul responsable du choix des Produits, de leur conservation et de leur utilisation.

Les Produits fournis par La Vie Claire bénéficient, conformément aux dispositions légales :

- de la garantie légale de conformité,
- de la garantie contre les vices cachés affectant les Produits livrés et les rendant impropres à la consommation.

Toute garantie est exclue en cas de mauvaise conservation de la part du Client, comme en cas de force majeure.

En cas de litige, les emballages d'origine devront être conservés jusqu'à résolution du litige.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer La Vie Claire en renvoyant [le formulaire de réclamation](#) disponible sur le site, ou bien par écrit, à l'adresse suivante : [cliquezbio@lavielaide.com](mailto:cliquezbio@lavielaide.com), de l'existence du défaut pour retourner ceux-ci à La Vie Claire à fin d'échange ou de remboursement.

La Vie Claire s'engage à apporter une réponse à toutes demandes ou réclamations dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés à partir de la date de réception de celles-ci.

A la demande de La Vie Claire, les Produits devront être retournés dans leur emballage d'origine à l'adresse indiquée dans la réponse de la Vie Claire. Après accord de La Vie Claire, ce retour pourra avoir lieu dans le magasin de retrait membre du réseau La Vie Claire dans lequel le Client a retiré sa commande, qui prendra dans ce cas directement contact avec le service Cliquez Bio Par La Vie Claire.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 30 jours à compter de la réception, par La Vie Claire, des Produits retournés par le Client.

Les photographies et illustrations accompagnant les Produits sur le site Internet ne doivent pas constituer à elles seules la base d'engagement du Client qui ne peut se dispenser de prendre connaissance du descriptif des Produits les accompagnants. Elles ne sauraient donc à seules engager la responsabilité de La Vie Claire.

La Vie Claire ne sera pas considéré comme responsable ni défaillant s'il apporte la preuve que tout retard ou inexécution est consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française, est imputable au Client ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

## 14. Force majeure

La Vie Claire ne devra être considérée comme ayant failli à ses obligations contractuelles, dans la mesure où l'exécution de ses obligations aura été retardée, gênée ou empêchée par un cas de force majeure.

Par cas de force majeure, on entend tout événement imprévisible et inévitable, indépendant de la volonté de La Vie Claire et hors de son contrôle, et notamment la survenance de tout cataclysme naturel, guerre, émeute, attentat, froid ou chaleur extrême, inondation, incendie, grèves, tant chez La Vie Claire que chez ses fournisseurs, injonction impérative des pouvoirs publics (interdiction d'importer, d'exporter, etc...), pénuries de matières premières.

En présence d'une telle situation, La Vie Claire en avertira le Client par courriel dans les meilleurs délais.

Dans le cas d'une suspension pour cause de force majeure dépassant 1 (un) mois, la commande pourra être résiliée par l'une des Parties par écrit.

## 15. Droit applicable

Les Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

Le Client est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.