Nuvo Weight

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Date de mise à jour : 17-12-2024

SOMMAIRE

Présentation des Produits Castalis et Services

1 – Informations et recommandations
2 – Objet
3 – Produits et Services
4 – Prix des Produits et Services
5 – Enregistrement et validation de la commande
6 – Paiement
7 – Livraison
8 – Droit de rétractation et retour des Produits
9 – Droit de rétractation et faculté de résiliation des Services
10 – Garanties légales – Garantie commerciale « Satisfait ou remboursé »
11 – Service Clientèle
12 – Protection des données personnelles et Cookies
13 – Responsabilité
14 – Propriété intellectuelle
15 – Durée
16 – Stipulations diverses
17 – Informations supplémentaires
18 – Organismes de surveillance du e-commerce
19 – Loi applicable – Juridictions compétentes

Les présentes Conditions Générales de Ventes s'appliquent entre :
La société CASTALIS OOD, société de droit bulgare dont le siège social est sis Cherni Vrah Blvd. 51, Sofia 1407, Bulgarie, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Sofia, Bulgarie, sous le numéro (Unified Identification Code/Bulstat) 203 887 748, Numéro de TVA intracommunautaire : BG 203 887 748, éditrice du site Internet de commerce électronique disponible à l'URL www.nuvoweight.com,
ci-après dénommée « Castalis »
D'une part,
Et :
Toute personne physique majeure ayant préalablement accepté les Conditions Générales d'Utilisation du site Internet de Castalis (disponibles sur le site dans la rubrique dédiée aux « C.G.U. ») et souhaitant effectuer un achat via ledit site Internet,
ci-après dénommée « l'Utilisateur »
D'autre part.

PRÉAMBULE

Au travers de son site Internet disponible à l'adresse URL : www.nuvoweight.com, Castalis, société dédiée à l'innovation et au bien-être, propose :
– Des compléments alimentaires, naturels, végétaux et sains,

– Des services personnalisés de Coaching Minceur.
Pour l'application des présentes Conditions Générales de Vente, il est convenu que Castalis et l'Utilisateur seront collectivement dénommés les « Parties » et individuellement dénommés « Partie » et que l'Utilisateur ayant validé une commande sera alors dénommé « Utilisateur Client » ou « Client » (cf. définitions ci-après). Les droits et obligations de l'Utilisateur s'appliqueront automatiquement à l'Utilisateur Client (ou Client).
Les termes également définis ci-dessous auront, entre Castalis et les utilisateurs de son site Internet, la signification suivante :
« **Site** » : désigne le site Internet de e-commerce conçu, développé et exploité par Castalis et disponible à l'adresse URL suivante : www.nuvoweight.com ;
« **Utilisateur** » : désigne toute personne physique majeure agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et se rendant sur le Site, qu'il soit Client ou simple visiteur ;
« **Offres Castalis** » : désigne l'ensemble des Produits et/ou Services mis à la disposition des Utilisateurs. Il s'agit des produits et services dont il est fait état en préambule, et dont une présentation plus détaillée est disponible sur les pages du Site qui leur sont dédiées ;
« **Produits** » désigne l'ensemble des compléments alimentaires proposés à la vente par Castalis sur son Site ;
« **Services** » désigne l'ensemble des services de Coaching Minceur présentés sur le Site et accessibles aux Utilisateurs. Il s'agit des services présentés à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi qu'au travers des pages dédiées du Site.
Ces Services sont exclusivement proposés et assurés par Castalis, et souscrits par l'Utilisateur dans le cadre d'un Abonnement proposé par Castalis.
« **Client** » ou « **Utilisateur Client** » : Désigne tout Utilisateur du Site ayant passé commande d'un Produit et/ou ayant souscrit à un Service proposé par Castalis.
« **Compte Client** » ou « **Compte** » : désigne un compte ouvert par l'Utilisateur sur le Site à l'effet de passer commande d'un Produit et/ou de souscrire un Service proposé par Castalis dans le cadre de ses Offres.
« **Abonnement** » : Il s'agit d'un forfait, payant, qui permet l'accès aux Services auxquels souhaite souscrire et accéder l'Utilisateur. L'Abonnement proposé par Castalis est un contrat à durée indéterminée, sans engagement et résiliable à tout moment. Cet Abonnement à durée indéterminée se renouvelle mensuellement à l'issue d'une période d'essai le cas échéant, par tacite reconduction, sous réserve du paiement du prix de l'Abonnement.
« **Période d'Essai** » : Il s'agit, dans le cadre d'un Abonnement, d'une période durant laquelle l'Utilisateur peut tester les Services. Durant toute cette période d'essai des Services, l'Utilisateur peut librement mettre fin à son Abonnement.
L'Utilisateur qui souhaiterait acheter des Produits et/ou souscrire aux Services proposés à la vente en ligne sur le Site de Castalis, déclare avoir la majorité légale et avoir la pleine capacité juridique pour procéder à ces achats et/ou souscriptions.
Toute commande d'un Produit et/ou d'un Service proposé à la vente sur le Site suppose, cumulativement :
– D'une part, l'acceptation expresse et préalable des Conditions Générales d'Utilisation du Site (disponibles dans la rubrique du Site dédiée aux « C.G.U. ») ;
– D'autre part, la consultation et l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales de Vente, sans, toutefois, que cette acceptation soit conditionnée par une signature manuscrite de la part de l'Utilisateur.
Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par Castalis auprès d'acheteurs non professionnels, désirant acquérir des Produits et Services proposés sur le Site.

Nuvo Weight

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.
Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Castalis constituent la preuve de l'ensemble des transactions.
L'accès au Site s'effectue dans les conditions normales de connexion à Internet. Aucun surcoût de connexion ne sera par ailleurs facturé à l'Utilisateur.
Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de passation de la commande.
Il est précisé que l'Utilisateur peut sauvegarder ou imprimer les présentes Conditions Générales de Vente, à condition, toutefois, de ne pas les modifier.

1 – INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS

1.1. Recommandations/mises en garde à l'usage de l'Utilisateur avant toute commande de Produits et/ou Services

L'Utilisateur souhaitant acquérir des Produits et/ou souscrire des Services proposés sur le Site doit être en parfaite connaissance de son état de santé général.
Aucune mesure concernant la santé de l'Utilisateur et ses éventuels traitements en cours ne doivent être prise uniquement sur la base du contenu Site. Les Produits proposés sur le Site sont issus d'ingrédients naturels, ils sont également actifs sur l'organisme. En conséquence, Castalis recommande instamment à l'Utilisateur de recueillir l'avis et/ou l'accord de son professionnel de santé préalablement à toute prise de compléments alimentaires, quelle qu'en soit l'origine (Castalis ou autres laboratoires), ceci, tout particulièrement, s'il suit déjà un traitement médical. Il en est de même pour ce qui est de toutes activités physiques et/ou sportives qu'il envisagerait.
De manière générale, l'Utilisateur doit consulter les professionnels de santé compétents sur toute question relative à sa santé et/ou son bien-être, en particulier s'il s'agit de :
– Commencer un nouveau traitement ou médicament ;
– Ajuster ou arrêter tout traitement ou médicament qu'il suit déjà ;
– Commencer toute nouvelle activité physique et/ou sportive ;
– Ajuster ou arrêter toute activité physique et/ou sportive qu'il suit déjà ;
– Modifier ses habitudes alimentaires, compte tenu de son état de santé général ;
– Commencer tout nouveau programme minceur pour perdre du poids ou garder la ligne, au regard de son état de santé général ;
– Ajuster ou arrêter tout programme minceur qu'il suit déjà, au regard de son état de santé général.
Les Produits Castalis ne sont en aucun cas proposés à la vente pour prévenir, diagnostiquer ou soigner de quelconques pathologies.
Tout Utilisateur éventuellement atteint d'une pathologie, quelle qu'elle soit, ou en cas de doute sur d'éventuelles contre-indications médicales et/ou son état de santé, doit impérativement consulter un médecin pour se prémunir contre toute éventuelle contre-indication médicale et/ou effet possible du suivi d'un programme minceur, quel qu'il soit sur son état de santé et/ou sur son bien-être.
De manière générale, les enfants, les femmes enceintes ou allaitantes ou encore toutes personnes sous traitement médical devraient s'abstenir de consommer des compléments alimentaires, quelle qu'en soit l'origine (Castalis ou autre laboratoires), sauf avis favorable/prescription de leur médecin traitant.
Castalis ne saurait en aucune circonstance être tenu pour responsable d'un usage des Produits et/ou des Services par l'Utilisateur qui soit inadapté à sa situation personnelle ni d'éventuelles conséquences négatives qui découleraient de cet usage inadapté au regard de sa santé et/ou de son bien-être.
Également, l'Utilisateur reconnaît que les informations disponibles sur le Site ne sauraient en aucun cas

remplacer la pratique d'une activité physique et/ou sportive, ou encore constituer une quelconque consultation ou un quelconque suivi médical et/ou psychologique.
En outre, il est rappelé à l'Utilisateur que toute consommation de compléments alimentaires qu'elle qu'en soit l'origine (Castalis ou autres laboratoires), ne peut se concevoir que dans le cadre d'un mode de vie sain et ne se substitue nullement à un régime alimentaire varié et équilibré, ni à un quelconque traitement médical requis.
De plus, l'Utilisateur reconnaît expressément que les effets de toutes cures de compléments alimentaires, associées ou non à tous services de coaching minceur qu'il s'agisse des Services de Castalis ou de services de tout autre prestataire, varient nécessairement d'un individu à l'autre, ils ne peuvent donc être préalablement déterminés et/ou quantifiés avec exactitude. En conséquence, Castalis ne saurait être tenue à une quelconque obligation de résultat quant aux effets des Produits et/ou Services associés escomptés par l'Utilisateur.
Enfin, les Témoignages d'Utilisateurs Clients publiés sur le Site ne sont que le reflet de leur expérience personnelle que ces derniers souhaitent partager. Ces avis sont nécessairement subjectifs et ne sauraient avoir, dès lors, une quelconque valeur contractuelle entre Castalis et l'Utilisateur.

2 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir, exclusivement à raison des relations commerciales que les Parties établissent sur le réseau Internet, leurs droits et obligations respectives issues de la vente en ligne des Produits et Services proposés sur le Site. Ces conditions règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et assurent le suivi de cette commande entre les Parties contractantes.
Les Parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par le présent contrat. Si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance pour les sociétés ayant leur siège social en Bulgarie.

3 – PRODUITS ET SERVICES

3.1. Produits

3.1.1. Désignation des Produits

Les Produits proposés à la vente par Castalis sont ceux figurant sur le Site, au jour de sa consultation par l'Utilisateur.
Les Produits sont proposés à la vente dans la limite des stocks disponibles.
En cas d'indisponibilité d'un Produit après passation de la commande, due à un défaut de livraison des fournisseurs de Castalis ou à un écart de stock, le Client en sera informé par courrier électronique dès réception des informations communiquées par le fournisseur ou le service logistique de Castalis.
L'annulation du Produit indisponible et son remboursement seront alors effectués par Castalis, le reste de la commande restant ferme et définitif.
<u>Informations sur les Produits</u>
Pour chaque Produit en vente sur le Site, Castalis s'engage à fournir une fiche descriptive pour en présenter les caractéristiques essentielles, dans la limite des informations fournies par ses éventuels fournisseurs. Castalis met tout en œuvre pour procurer à l'Utilisateur un maximum d'informations lui permettant de connaître les Produits avant d'enregistrer leurs commandes.
Si malgré tout le soin apporté à la rédaction de ces descriptifs, des erreurs ou omissions apparaissaient, la responsabilité de Castalis ne pourrait être engagée.
Les descriptifs des Produits ainsi que les photographies n'ont qu'une valeur indicative et n'entrent pas

dans le champ contractuel.
Pour le cas où l'Utilisateur constaterait une quelconque erreur ou omission dans les descriptifs des Produits, il peut prendre contact avec le Service Clientèle grâce à la rubrique « Nous Contacter » du Site pour l'en informer. Castalis s'engage alors à procéder dans les meilleurs délais à la correction de ces erreurs ou omissions.

3.2. Services

3.2.1. Désignation des Services

En sus de ses Produits, Castalis propose également des services de Coaching Minceur.
Ces Services sont ceux figurant sur le Site, au jour de leur consultation par l'Utilisateur.
Toute commande de Produit donne droit au Client, à un (1) mois d'accès gratuit aux Services coaching minceur de Castalis, ceci afin d'aider et accompagner l'Utilisateur dans sa démarche de contrôle de poids.
À noter : En sus du Site, les Services de Castalis peuvent également être accessibles à la souscription par Abonnement, via le site « Thxcoach.com » de Castalis, ce site dédié exclusivement au coaching minceur est disponible à l'URL suivante : https://www.thxcoach.com. Toute souscription aux Services, via ce canal d'accès particulier, est soumise aux présentes Conditions Générales de Vente.

4 – PRIX DES PRODUITS ET SERVICES

4.1. Prix des Produits

Les prix des Produits sont indiqués en euros (€) TTC (Toutes Taxes Comprises), ils tiennent compte de la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) applicable au jour de la commande.
Les prix indiqués sont garantis dans la limite des stocks disponibles, sauf modifications importantes des charges et notamment de la TVA, et sauf erreur de typographie ou omission. Les prix indiqués ne tiennent pas compte :
– Des frais de port qui seront éventuellement facturés en sus et seront précisés à l'Utilisateur lors de la validation définitive de sa commande ;
– Des droits de douane et autres taxes éventuels que l'Utilisateur Client devra acquitter auprès des autorités de son pays pour l'entrée des Produits dans son pays de résidence (Cf. article 7.1.5. ci-dessous).
Castalis se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les Produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande, sous réserve néanmoins de la disponibilité desdits Produits.
Lorsqu'une commande validée comporte un ou des éléments erronés (descriptif, photographie, prix, etc.), Castalis se réserve le droit de l'annuler et de procéder au remboursement de cette dernière.

4.2. Prix des Services (Abonnement)

4.2.1. Période d'Essai

Comme stipulé à l'article 3.2., toute commande de Produit donne droit pour le Client, à bénéficier d'un Abonnement d'un (1) mois gratuit aux Services, s'il en fait la demande expresse en cochant la case

prévue à cet effet au moment de sa commande (cf. article 5 ci-dessous).
Dans cette hypothèse, le Client dispose alors d'un Abonnement avec Période d'Essai d'un (1) mois, commençant à courir à compter de sa souscription aux Services. Durant cette Période d'Essai, l'Utilisateur Client peut donc tester gratuitement les Services et, le cas échéant, dénoncer librement son Abonnement si ces Services ne lui apportent pas pleine et entière satisfaction.
Si, dans le cadre de la Période d'Essai, l'Utilisateur Client souhaite dénoncer son Abonnement, il devra simplement se connecter dans son compte client et valider son désabonnement dans la section « Mon Compte » ou encore prendre contact avec le Service Clientèle de Castalis, par courrier électronique, pour lui notifier cette décision avant l'expiration de la Période d'Essai. Le Service Clientèle accusera bonne réception de sa demande et l'Utilisateur ne fera bien évidemment l'objet d'aucune facturation au titre de la Période d'Essai dont il a souhaité bénéficier.
Nota : Le bénéfice de cette Période d'Essai n'est valable qu'une seule fois par Utilisateur Client.

4.2.2. Abonnement

À l'expiration du premier mois d'abonnement gratuit, et à défaut de dénonciation, l'Abonnement avec Période d'Essai est alors reconduit en Abonnement aux Services renouvelé automatiquement tous les mois (Voir article 6 des présentes Conditions Générales de Vente).
Le prix de l'Abonnement aux Services est alors de 39.50 (€) TTC (Toutes Taxes Comprises), par mois.
L'Abonnement aux Services est souscrit pour une période tacitement reconductible.
Cet Abonnement est sans engagement et est résiliable à tout moment.
Le paiement de l'Abonnement se fait dans les conditions prévues à l'article 6 « Paiement » ci-dessous.

5 – ENREGISTREMENT ET VALIDATION DE LA COMMANDE

5.1. Navigation au sein du Site

L'Utilisateur peut prendre connaissance des différents Produits et/ou Services proposés à la vente par Castalis sur son Site.
L'Utilisateur peut librement naviguer sur les différentes pages du Site, sans pour autant être engagé au titre d'une commande.

5.2. Inscription et mot de passe

L'inscription est nécessaire et obligatoire pour passer une commande. Cette inscription s'opère en deux temps :
– Dans un premier temps, l'Utilisateur ouvre un Compte en indiquant son adresse de courrier électronique et son mot de passe dans la section « Connexion » du menu principal du Site, en haut à droite de la page ou lors de la création d'une commande. Castalis adresse alors à l'Utilisateur un courrier électronique pour l'informer de la création avec succès de son Compte et pour l'inviter à cliquer sur le lien de confirmation et d'activation de son Compte.
– Dans un second temps, une fois son Compte activé, l'Utilisateur peut accéder à celui-ci en indiquant son adresse de courrier électronique et son mot de passe dans la section « Connexion » (dans le menu principal du Site, en haut à droite de la page). Il accède ainsi au formulaire de la rubrique « Mon Compte » qu'il devra alors remplir avec exactitude en y faisant notamment figurer les informations nécessaires à son identification et en particulier, ses nom(s) et prénom(s), son numéro de téléphone et son adresse postale, s'il ne l'a pas déjà fait lors de la création de sa commande.
Castalis garantit la confidentialité des données transmises après la saisie dudit mot de passe.

L'Utilisateur est tenu responsable quant à l'usage de son mot de passe. Il en assure sa conservation ainsi que sa confidentialité. En cas de perte dudit mot de passe, l'Utilisateur devra contacter Castalis dans les meilleurs délais afin qu'un nouveau mot de passe lui soit attribué.
En cas de mot de passe oublié, l'Utilisateur peut en obtenir un nouveau en cliquant sur le lien « Mot de passe oublié ? » affiché dans la rubrique « Connexion ». Un courrier électronique lui sera alors envoyé, lui permettant de réinitialiser son mot de passe.

5.3. Enregistrement de la commande

L'Utilisateur passe sa commande via une connexion Internet lui permettant de naviguer sur le Site. Pour être acceptée, sa commande devra porter toutes les indications utiles et nécessaires à son traitement. De plus, toute commande vaut acceptation des Conditions Générales de Vente, des prix et descriptions des Produits et Services disponibles à la vente.
Il n'est pas possible d'effectuer une commande à partir d'un pays non inclus dans la liste de pays de destination autorisés par Castalis.
Si l'Utilisateur souhaite passer commande, il sélectionnera les différents Produits et Services qui l'intéressent et manifestera son intérêt en les ajoutant au panier.
À tout moment, l'Utilisateur pourra :
– Obtenir un récapitulatif des Produits et/ou Services qu'il a sélectionnés, en cliquant sur « Mon Panier » ;
– Poursuivre sa sélection de Produits et/ou Services en cliquant sur « Retour au choix des Packs » ;
– Terminer sa sélection de Produits et/ou Services et commander les Produits et/ou Services en cliquant sur « Passer la commande ».
Pour commander les Produits et/ou Services sélectionnés dans son panier, l'Utilisateur devra obligatoirement s'identifier, soit en saisissant son adresse de courrier électronique et son mot de passe s'il a déjà créé son Compte chez Castalis soit, dans le cas contraire, en créant son Compte lors de la commande, soit en créant son Compte en utilisant la rubrique « Connexion » située en haut à droite du menu principal sur la page du Site.
L'Utilisateur est informé et accepte que la saisie de ces deux identifiants pour accéder à son Compte Client (adresse de courrier électronique et mot de passe) constitue la preuve de son identité et confirme son consentement.
Une fois l'Utilisateur identifié, il devra valider l'adresse de livraison puis un récapitulatif de commande apparaîtra à l'écran, précisant :
– La nature, la quantité et le prix du ou des Produits retenus par l'Utilisateur, ainsi que le montant des frais de livraison, le total de la commande, les éventuelles réductions accordées, ainsi que les coordonnées de l'utilisateur et l'adresse de livraison,
– Le cas échéant, le choix formulé par l'Utilisateur en cochant expressément la case prévue à cet effet, de bénéficier également d'un mois d'abonnement gratuit aux Services coaching minceur de Castalis. À l'issue de ce mois d'abonnement gratuit, et sauf résiliation avant l'expiration de cette première période d'un mois offerte (Cf. article 9 des présentes Conditions Générales de Vente), l'abonnement aux Services sera tacitement reconduit au tarif et selon la périodicité rappelée à l'Utilisateur dans le détail de sa commande, et ce avant toute validation définitive de cette dernière.
Tant qu'il n'a pas définitivement validé sa commande, l'Utilisateur peut librement et totalement modifier son panier de Produits et de Services choisis.

5.4. Validation définitive de la commande

Après avoir pris connaissance du détail de sa future commande, et une fois que l'ensemble des informations demandées aura été complété par l'Utilisateur, ce dernier déclare accepter pleinement et

sans réserve les CGU du Site et l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente, puis pourra cliquer sur « Effectuer le paiement » afin de confirmer définitivement sa commande.
Dans le cas d'un règlement par carte bancaire, l'Utilisateur devra alors renseigner certaines informations relatives à la carte bancaire utilisée :
– Le nom du titulaire de la carte bancaire ;
– Le numéro de la carte bancaire ;
– La date d'expiration de celle-ci ;
– Son numéro cryptogramme (numéro à 3 chiffres figurant au verso de la carte bancaire).
Il est précisé qu'en effectuant un règlement immédiat par carte bancaire, tel que prévu à l'article 4 ci—après, l'Utilisateur sera alors basculé automatiquement sur le serveur monétique d'une plateforme de paiement sécurisé.
Le serveur de cette plateforme de paiement fait l'objet d'une sécurisation par cryptage S.S.L. (Secure Socket Layer) de manière à protéger le plus efficacement possible toutes les données liées aux moyens de paiement. À aucun moment les données bancaires de l'Utilisateur ne transitent sur le système informatique de Castalis. La responsabilité de Castalis est par conséquent à ce titre dégagée.
Dès que l'Utilisateur valide son paiement par carte bancaire, la commande est enregistrée et devient irrévocable. L'Utilisateur devient Client. Le bon de commande sera enregistré sur les registres informatiques de Castalis, eux-mêmes conservés sur un support fiable et durable, et sera considéré comme preuve des relations contractuelles intervenues entre les Parties.

5.5. Confirmation de la commande

Lorsqu'il aura validé son paiement par carte bancaire (avec la fourniture de son nom, de son numéro de carte, de la date d'expiration de la carte et du cryptogramme au verso de sa carte), un récapitulatif de la commande du Client sera envoyé par voie de courrier électronique, à la réception du bon de commande, à l'adresse de courrier électronique indiquée par lui au moment de la commande. Cette confirmation reprendra :
– L'ensemble des éléments constitutifs du contrat intervenu entre les Parties ;
– Le détail des Produits achetés ;
– Une estimation de la date de mise en expédition des Produits ;
– Le détail des Services souscrits ainsi que les détails relatifs à l'Abonnement aux Services.
Toute éventuelle non-réception dudit courrier électronique, pour quelque cause que ce soit (par exemple communication par l'Utilisateur d'une adresse de courrier électronique erronée, filtrage par un antispam, etc.), est insusceptible de remettre en cause la validité de la commande de l'Utilisateur Client (Produits achetés, abonnement aux Services souscrits).
Castalis recommande au Client de conserver son courrier électronique de confirmation de commande ou de l'imprimer. Seront cependant considérés comme preuves juridiques les documents archivés dans les systèmes informatiques de Castalis. Un récapitulatif de la commande sera également disponible dans le Compte Client de l'Utilisateur, dans la rubrique « Mes Commandes » de « Mon Compte ».

6 – PAIEMENT

6.1. Montant de la commande

Le montant dû par le Client est indiqué avant la validation de la commande par l'Utilisateur ainsi que sur la confirmation de commande transmise par courrier électronique par Castalis au Client.

6.2. Modes de paiement

Le paiement s'effectuera, sauf indisponibilité du serveur, immédiatement sur Internet, par carte de paiement (Carte Bleue, Visa, MasterCard).

6.3. Confirmation de paiement

La commande sera considérée comme valide après confirmation de l'accord de paiement bancaire. En cas de refus de la banque, le Client pourra alors utiliser une autre carte bancaire dans le formulaire de paiement. En cas de refus pour toutes les cartes bancaires utilisées, la commande ne pourra alors avoir lieu, même partiellement.
En tout état de cause, Castalis 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, iv) de non-paiement ou de paiement partiel. La responsabilité de Castalis ne pourra alors en aucun cas être engagée.

6.4. Délai de paiement

Lorsque le Client paie avec une carte à débit immédiat, le compte bancaire du Client est débité dans les 2 à 5 jours suivant la passation de la commande. Ce délai varie en fonction des organismes bancaires. Dans le cas d'une carte à débit différé, le compte bancaire du Client sera débité du montant de sa commande dans les mêmes conditions que les débits habituels.

6.5. Cas particulier de la souscription à un Abonnement aux Services

Comme il est rappelé à l'article 4.2 des présentes Conditions Générales de Vente, les Abonnements aux Services sont des Abonnements avec tacite reconduction.
En cas de souscription à un tel Abonnement avec tacite reconduction, l'abonnement est payable d'avance à chaque début de période, par paiement récurrent par carte bancaire, via un accès sécurisé sur le Site. Le premier débit est réalisé le jour de la première souscription de l'Abonnement. Les débits suivants sont réalisés à la date d'anniversaire de l'Abonnement selon la périodicité stipulée dans le détail de la commande et sur la page de paiement du Site.
Dans l'hypothèse où une Période d'Essai gratuit serait offerte à l'Utilisateur, comme cela est le cas avec le mois d'accès gratuit aux Services coaching minceur de Castalis, offert avec toute commande de Produit (cf. article 3.2 des présentes), la première redevance ne sera perçue par Castalis qu'à l'échéance de cette Période d'Essai gratuit.
L'Utilisateur reconnaît que la communication des informations relatives à sa carte bancaire vaut autorisation de débit de son compte bancaire par l'intermédiaire de son numéro de carte bancaire, au profit de Castalis, à due concurrence du montant de l'Abonnement souscrit et selon la périodicité stipulée dans le récapitulatif de sa commande du Site.
En tout état de cause, avant de souscrire à tout abonnement, l'Utilisateur est invité à prendre connaissance de son prix et de ses éventuelles modalités de reconduction avant de procéder à la validation définitive de sa commande.
Les possibilités de rétractation et de résiliation des abonnements aux Services souscrits par l'Utilisateur Client sont précisées à l'article 9 des présentes Conditions Générales de Vente.

7 – LIVRAISON

7.1. Pour les Produits (expédition et livraison)

7.1.1. Délai de mise en expédition

Le délai de mise en expédition d'une commande correspond à un délai indicatif à compter du jour suivant celui de la validation par le Client de sa commande.
Ce délai tient compte des délais prévisionnels de traitement et de réception par Castalis des Produits qui composent la commande. En aucun cas il ne pourra être opposable, mais, en cas de retard inhabituel, un courrier électronique sera adressé au Client.
Les délais moyens de mise en expédition se situent entre 24 h et 48 h ouvrés. À ce délai s'ajoute celui du transporteur pour l'acheminement jusqu'à l'adresse de livraison.
En pratique, les commandes sont expédiées du lundi au vendredi de 10 h à 17 h (CET). Les commandes passées le vendredi soir, samedi et dimanche sont traitées le lundi matin.

7.1.2. Mise en expédition

Les Produits sont expédiés à l'adresse de livraison indiquée par le Client dans son Compte Client. Castalis ne livre pas à des boîtes postales. Castalis décline toute responsabilité en cas de retard de livraison trop important imputable aux services postaux ou aux transporteurs en général, ainsi qu'en cas de perte des Produits durant le transport.

7.1.3. Livraison

Castalis propose plusieurs modes d'expédition suivant l'adresse de livraison :
– Colissimo : pour les livraisons en France (y compris DOM-TOM) par la Poste,
– BPost, Colissimo Europe/International, GLS : pour les livraisons dans certains pays d'Europe,
– Deutsche Post, DHL, UPS : pour les livraisons dans certains pays d'Europe, au Canada et aux États-Unis,
– Mondial Relay : pour les livraisons en Belgique, France et Luxembourg.
Les colis sont généralement livrés sous 2 jours ouvrables en Belgique, France et Luxembourg, 2 à 5 jours ouvrables en Allemagne, Autriche, Espagne, Italie, Pays-Bas, Portugal, et 3 à 14 jours pour le reste du monde, suivant leur date d'expédition. Si le Client n'est pas présent lors de la présentation du colis à l'adresse de livraison, un avis de passage sera déposé par le Transporteur dans la boîte aux lettres du destinataire pour l'en informer. En cas de livraison par Colissimo, le Client, muni d'une pièce d'identité, devra ensuite réclamer son colis au bureau de poste indiqué sur l'avis de passage au plus tard sous deux (2) semaines.
À la livraison du Produit, le Client doit obligatoirement déballer le produit en présence du Transporteur. Il doit ensuite vérifier la conformité de la marchandise livrée en la présence du Transporteur avant de signer le bon de livraison de ce dernier. En cas d'anomalie concernant la livraison (emballage abîmé, produits manquants, abîmés ou cassés), le Client doit indiquer ses réserves sous forme d'observations manuscrites détaillées, datées, explicites et accompagnées de sa signature sur le bordereau de livraison cosigné par le Transporteur.
Le Client doit ensuite impérativement refuser le colis. Il doit ensuite faire parvenir ses réclamations à Castalis le jour même de la livraison via le formulaire de contact du site présent dans la rubrique « Nous Contacter ». Toute réclamation formulée en dehors de ce délai pourra être rejetée sans possibilité de recours pour le Client. L'absence de réclamations, la non-émission de réserves de la part du Client signifient que le produit livré est réputé satisfaisant et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation

ultérieure.
Dans le cas où le Client n'a pas été en mesure de récupérer son colis, celui-ci sera retourné aux entrepôts de Castalis. Castalis proposera alors au Client de lui réexpédier gratuitement sa commande une seconde fois. Cette dernière procédure s'applique également aux colis retournés par le Transporteur pour donner suite à une adresse de livraison incorrecte ou un destinataire inconnu. Les colis destinés aux autres pays que l'Allemagne, la Belgique, la France, l'Italie, le Luxembourg, l'Espagne, les Pays-Bas et le Portugal seront remis en stock et le Client sera immédiatement remboursé de l'intégralité de sa commande.

7.1.4. Colis perdu

Si dans les dix (10) jours ouvrables qui suivent la mise en expédition de sa commande, le Client n'a toujours pas reçu son colis ni d'avis de passage ni d'informations précises via le suivi en ligne de son colis, il doit se rendre dans son bureau de Poste le plus proche ou à son point colis ou au bureau du Transporteur qu'il s'agisse d'une livraison en BPost, Colissimo, Deutsche Post, DHL, GLS, Mondial Relay ou UPS, muni du numéro de suivi de colis disponible dans son Compte Client ainsi que dans le courrier électronique de confirmation qui lui a été envoyé lors de la mise en expédition du colis.
Si le Transporteur ne trouve aucune trace du colis, le Client devra prendre contact dans les meilleurs délais avec le Service Clientèle de Castalis disponible dans la rubrique « Nous Contacter » du Site. Le Service Client ouvrira alors une enquête auprès du Transporteur. Le Client recevra un courrier électronique lui précisant qu'une enquête poste a été ouverte et que les délais de réponse varient entre 10 et 30 jours à compter de l'ouverture de l'enquête. Si le colis est retrouvé, il sera immédiatement réexpédié au Client. Si le colis est considéré comme perdu, Castalis procèdera au remboursement du montant total de la commande.

7.1.5. Droits de douane et autres taxes applicables

Toute commande passée sur le Site et expédiée hors de la zone Europe (pays membres de l'Union Européenne au jour de la commande) peut être soumise à des taxes ou droits de douane éventuels. Ces coûts liés à la livraison sont à la charge exclusive de l'Utilisateur Client et relèvent de sa seule responsabilité. Castalis n'est pas tenue d'informer l'Utilisateur Client des taxes ou droits de douane applicables aux pays de livraison. Pour les connaître, il appartient à l'Utilisateur Client de se renseigner auprès des autorités compétentes de son pays.

7.1.6. Frais de livraison

Les frais de livraison sont variables en fonction du pays de destination, de la taille, du poids et du prix du ou des Produits commandés. Les frais de livraison du Produit sont visualisables sur le Site lors de l'étape d'enregistrement de la commande prévue à l'article 5.3 ci-dessus.

7.1.7. Produits défectueux

Si, malgré tout le soin apporté par Castalis au moment de la préparation des commandes, l'un des Produits livrés devait s'avérer défectueux, le Client disposera d'un délai de sept (7) jours à compter du jour de livraison pour retourner à ses frais le produit défectueux pour échange ou remboursement.
Afin que cette demande soit traitée dans les meilleurs délais, tout défaut devra être notifié au Service

Clientèle Castalis, disponible dans la rubrique « Nous Contacter » du Site, qui lui délivrera alors un numéro d'autorisation de retour.
Le colis accompagné du numéro d'autorisation de retour devra être retourné, suffisamment affranchi, à l'adresse communiquée par le Service Clientèle Castalis.
Toute réclamation formulée après le délai de sept jours sera rejetée et Castalis sera dégagée de toute responsabilité. Si les conditions susmentionnées sont remplies, Castalis procèdera alors à l'échange ou au remboursement du(des) Produit(s) défectueux et des frais de port liés au du (des) Produit(s), dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception par Castalis du colis.

7.2. Pour les Services (mise à disposition)

Les Services sont mis à disposition, après leur souscription, immédiatement après validation définitive de la commande. Un courrier électronique expliquant la procédure de connexion étant envoyé par Castalis, à l'Utilisateur Client, lors de la confirmation de la commande comprenant les Services coaching minceur.
Conformément à la politique commerciale de Castalis, il est à noter que cette mise à disposition immédiate des Services ne vaut pas, pour l'Utilisateur Client, renonciation au bénéfice du délai légal de rétractation, ni renonciation à son droit de rétractation tel que prévu à l'article 9 des présentes Conditions Générales de Vente.

8 – DROIT DE RÉTRACTATION ET RETOUR DES PRODUITS

Conformément à la réglementation en vigueur et à l'article 50 de la loi bulgare relative à la Protection des Consommateurs (« Consumer Protection Act »), tout Client dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la réception de sa commande de Produits. À l'expiration de ce délai, le droit de rétractation devient irrémédiablement caduc.
Dans ce délai de quatorze (14) jours, le Client doit exercer son droit de rétractation auprès de Castalis :
– Soit au moyen d'un formulaire de rétractation établi conformément à l'annexe n° 6 de la loi bulgare relative à la Protection des consommateurs (Consumer Protection Act, Annex n° 6) et tenu à sa disposition sur simple demande effectuée auprès du service Clientèle de Castalis ;
– Soit par tout autre moyen écrit non équivoque, par exemple en adressant un courrier postal ou électronique au service Clientèle de Castalis dans lequel seront mentionné les informations suivantes : Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, adresse email du Client, ainsi que la désignation des Produits commandés concernés, leur quantité, le numéro de commande, la date de commande et la date de livraison.
À réception, soit du formulaire de rétractation, soit de l'écrit susindiqué, Castalis en accusera réception et communiquera au Client, un numéro d'autorisation de retour. Le Client dispose alors d'un délai supplémentaire de quatorze (14) jours pour retourner, à ses frais, le(s) Produits(s) qu'il a commandé(s) si celui(ceux)— ci ne lui donne(nt) pas satisfaction. Ce délai court à compter du jour d'obtention du numéro d'autorisation précédemment cité.
Les Produits faisant l'objet d'une rétractation devront être retournés dans leur conditionnement et leur emballage d'origine à l'adresse communiquée par le Service Clientèle Castalis. Les Produits devront être retournés dans un état neuf et propre à la revente, soit :
– Aucun Produit ouvert ;
– Aucun Produit abîmé ;
– Aucun Produit endommagé ;
– Aucun Produit entamé ;
– Aucun Produit non conservé selon les recommandations indiquées sur l'emballage de celui-ci ;

– De manière générale, aucune altération ou changement d'au moins l'un des Produits commandés, qui empêcherait la remise sur le marché du Produit renvoyé.
Les Produits devront être accompagnés de tous leurs accessoires et accompagnés du numéro de retour fourni par Castalis. Les frais et risques liés au retour du produit sont à la charge du Client. Si le produit est perdu par le transporteur lors de cet envoi, le Client en sera seul responsable et ne pourra être remboursé par Castalis.
Dans le cadre de ce droit de rétractation, et pour les Produits retournés qui s'avèreront incomplets, abîmés, salis ou impropres à la revente, Castalis se permettra de refuser de rembourser les produits retournés, ou d'appliquer une décote au montant du remboursement.
Tout colis retourné à l'adresse communiquée par le Service Clientèle Castalis et ne comprenant aucun élément permettant d'identifier le Client, en particulier le numéro de retour, ne pourra en aucun cas être remboursé. Aucune réclamation de la part du Client ne pourra être acceptée.
Si les conditions susmentionnées sont remplies, Castalis remboursera le client, dans les trente (30) jours maximums à compter de la date de réception par Castalis du colis, les sommes versées par le Client, à l'exception toutefois des frais d'expédition et des frais de retour des Produits qui restent à la charge du Client.
Les frais et les risques liés à la réexpédition sont à la charge du Client. Par conséquent, il lui appartient de conserver toutes les preuves de ce retour. Castalis recommande donc au Client de retourner les Produits par envoi suivi de type recommandé.

9 – DROIT DE RÉTRACTATION ET FACULTÉ DE RÉSILIATION DES SERVICES

9.1. Droit de rétractation

Conformément à la politique commerciale de Castalis et à la réglementation bulgare en vigueur, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendrier pour renoncer à son adhésion aux Services à compter de la date de souscription de son Abonnement, ceci sans pénalité et sans motif.
À l'expiration de ce délai, le droit de rétractation devient irrémédiablement caduc.
Ainsi, dans le délai de quatorze (14) jours susmentionné, le Client pourra exercer son droit de rétractation auprès de Castalis :
– Soit au moyen d'un formulaire de rétractation établi conformément à la réglementation en vigueur et tenu à sa disposition sur simple demande effectuée auprès du Service Clientèle de Castalis ;
– Soit par tout autre moyen écrit non équivoque, par exemple en adressant un courrier postal ou électronique au Service Clientèle de Castalis dans lequel seront mentionné les informations suivantes : Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, adresse email du Client, ainsi que la désignation de l'Abonnement souscrit objet de l'exercice du droit de rétractation (désignation devant contenir les références de l'Abonnement, date de souscription, durée, cycle de facturation et montant facturé au titre dudit Abonnement).
À réception, soit du formulaire de rétractation, soit de l'écrit susindiqué, la Société en accusera réception. Puis, dans les quatorze (14) jours maximums à compter de cette date de réception, la Société procèdera au remboursement de l'intégralité des sommes versées par l'Utilisateur Client au titre de l'Abonnement souscrit, objet l'exercice du droit de rétractation.

9.2. Faculté de résiliation de l'Abonnement souscrit

À tout moment, sans frais et sans motif, l'Utilisateur Client peut résilier son Abonnement directement dans son espace membre du Site auquel il accède grâce aux identifiants rattachés à son Compte Client. La résiliation décidée par l'Utilisateur Client sera effective immédiatement, sans pénalité, mais

elle n'entraînera en aucun cas le remboursement de la période restant à courir jusqu'à l'échéance de l'Abonnement souscrit. En effet, compte tenu de la nature des Services, chaque mois commencé est intégralement dû par l'Utilisateur Client et ne peut faire, dès lors, l'objet d'une quelconque demande de remboursement.
Un courrier électronique sera adressé à l'Utilisateur Client lui confirmant la bonne prise en compte de la résiliation de son Abonnement, intervenue à son initiative.
Par ailleurs, en cas de besoin, une assistance technique est mise à la disposition des Utilisateurs grâce à la rubrique « Nous Contacter » du Site.

10 – GARANTIES LÉGALES — GARANTIE COMMERCIALE « SATISFAIT OU REMBOURSÉ »

10.1. Garanties légales sur les Produits

Conformément à l'article 105 et suivants de la loi bulgare relative à la Protection des Consommateurs (« Consumer Protection Act »), tous les Produits sont soumis à une garantie de conformité, ce qui signifie que Castalis est responsable de tout défaut de conformité des Produits avec le contrat qui pourrait exister à compter de la délivrance des Produits, et jusqu'à deux ans après, et ce, même si Castalis ignorait ce défaut de conformité.
Pour être conforme au contrat, le Produit doit, conformément à l'article 106 de la loi bulgare relative relative à la Protection des Consommateurs (« Consumer Protection Act ») :
1º Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
– Correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
– Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.
2º Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. La réclamation du Client, à ce titre, peut être introduite dans les deux ans à compter de la délivrance des Produits, mais au plus tard deux mois à compter de la découverte du défaut de conformité. Pour ce qui est des Services, la réclamation du Client pour défaut de conformité ne peut être introduite que dans les 14 jours qui suivent la découverte dudit défaut.
Les réclamations concernant les Produits commandés auprès du Site sont traitées conformément aux règles posées par la loi bulgare relative à la Protection des consommateurs « Consumer Protection Act »), le Client doit informer le Service Clientèle de Castalis de sa réclamation, avec à l'appui la facture/reçu de chaque Produits achetés concernés.

10.2. Garantie commerciale « Satisfait ou Remboursé » sur les Produits

<u>Principe :</u>
En sus des Droit de rétractation (article 8 des présentes Conditions Générales de Vente) et Garanties légales (article 10.1 ci-dessus), Castalis offre à ses Clients une garantie commerciale supplémentaire sur ses Produits Castalis, la Garantie « Satisfait ou Remboursé ».
Castalis s'engage ainsi à rembourser, à tout Client qui lui en ferait la demande dans les conditions présentées ci-après, l'intégralité des Produits achetés si ce dernier n'est pas satisfait à l'issue du programme qu'il a entamé (programme dont le premier jour s'entend expressément comme étant celui de la réception, par le Client, des produits commandés).

Conditions :
Pour faire valoir cette garantie commerciale, le Client doit préalablement s'assurer et garantir qu'il remplit les conditions suivantes :
– Avoir consommé le(s) Produit(s) dont il demande le remboursement durant l'intégralité de la période du programme qu'il a commandé,
– Avoir scrupuleusement respecté les portions journalières recommandées par Castalis,
– Avoir consommé le(s) Produit(s) dans le cadre d'un mode de vie sain et équilibré,
– Ne pas avoir consommé le(s) Produit(s) comme substitut(s) de repas variés et équilibrés,
– Avoir recueilli un formulaire de demande de remboursement auprès du Service Clientèle de Castalis.
Le Client dispose ensuite d'un délai de sept (7) jours commençant à courir à compter du dernier jour du programme entamé pour formuler sa demande de remboursement auprès de Castalis, selon les modalités suivantes :
– La demande de remboursement devra être effectuée par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, adressé au service Clientèle de Castalis dont les coordonnées postales figurent dans la rubrique « Nous Contacter » du Site.
– Cette demande devra impérativement être accompagnée :
– Du formulaire de demande de remboursement préalablement recueilli auprès du Service Clientèle de Castalis, dûment complété des informations requises (Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, adresse email du Client, ainsi que la désignation des Produits commandés concernés, leur quantité, le numéro de commande, la date de commande et la date de livraison),
– De la copie imprimée du courrier électronique de confirmation de commande adressé par Castalis au Client (cf. article 5.5. ci-devant),
– De l'intégralité des piluliers vides des Produits commandés et consommés durant le programme,
– D'un relevé d'identité bancaire établi au nom du Client, pour un remboursement par Castalis opéré uniquement par virement.
Les frais d'envoi de la demande de remboursement demeurent à la charge exclusive du Client. Toute demande de remboursement incomplète et/ou effectuée après le délai de sept (7) jours susmentionné sera rejetée.
Si les conditions susmentionnées sont remplies, Castalis procèdera alors au remboursement du(des) Produit(s) dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception par Castalis de la demande de remboursement.
Cette garantie « Satisfait ou remboursée » est strictement limitée à un seul remboursement de Produits, par Client, quels que soient le nombre et la durée des programmes entamés.

10.3. Garantie commerciale « Satisfait ou Remboursé » sur les Services

Principe :
En sus du droit de rétractation et de la faculté de résiliation (article 9 des présentes Conditions Générales de Vente), mais aussi de la faculté de dénonciation de l'Abonnement au cours de la Période d'Essai gratuit (voir article 4.2. des présentes Conditions Générales de Vente), Castalis offre également à ses Utilisateurs Clients une garantie commerciale supplémentaire sur ses Services applicable en cas de non-satisfaction.
Cette garantie commerciale supplémentaire s'applique à tout Abonnement (que cet Abonnement soit i) initialement souscrit ou ii) qu'il s'agisse de la reconduction d'un Abonnement à l'issue de la Période d'Essai gratuit, en l'absence de dénonciation (voir article 4.2. des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente).
Castalis s'engage ainsi à rembourser, à tout Utilisateur Client ayant résilié son Abonnement dans les conditions posées à l'article 9.2. des présentes Conditions Générales de Vente et qui lui en ferait la demande dans les conditions présentées ci-après, la dernière transaction portant sur l'Abonnement

souscrit, si ce dernier n'est pas satisfait des Services rendus.
Conditions :
Pour faire valoir cette garantie commerciale, le Client doit préalablement prendre contact avec le Service Clientèle de Castalis (via la rubrique « nous contacter » du Site) pour décrire précisément le motif de son insatisfaction.
Il lui sera alors demandé d'exposer clairement le motif de son insatisfaction. De son côté, Castalis vérifiera que la demande n'ait pas été effectuée de manière frauduleuse ou de mauvaise foi, elle vérifiera notamment que cette demande n'est pas abusive (par exemple, à titre illustratif et non limitatif, Castalis vérifiera que l'Utilisateur Client n'ait pas utilisé à plusieurs reprises tout ou partie des différents Services mis à sa disposition au travers de son Abonnement, ceci sans jamais avoir une seule fois formulé une quelconque réclamation auprès du Service Clientèle de Castalis quant à la qualité des Services fournis).
Si Castalis donne suite à sa demande, le Service Clientèle procèdera alors au remboursement sollicité dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception par Castalis de la demande de remboursement.
Le remboursement sera effectué via le moyen de paiement utilisé par l'Utilisateur Client lors de sa commande, c'est-à-dire exclusivement via sa carte bancaire.
L'Utilisateur Client est averti par courrier électronique dès que le remboursement est effectué sur le compte attaché à sa carte bancaire.
Cette garantie commerciale supplémentaire est strictement limitée à une seule demande de remboursement par Utilisateur Client.

11 – SERVICE CLIENTÈLE

Pour toutes questions relatives aux présentes Conditions Générales de ventes, au Site et ses fonctionnalités ou aux Offres Castalis de manière générale, l'Utilisateur est invité à prendre contact avec Castalis via la rubrique « Nous Contacter » du Site, permettant de joindre le Service Clientèle Castalis par email et voie postale.

12 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET COOKIES

12.1. Informations nominatives

Le renseignement des informations nominatives collectées dans le cadre de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant nécessaires pour l'enregistrement, le traitement et la livraison des commandes ainsi que pour l'établissement des factures. Ces informations sont strictement confidentielles. Le défaut de renseignement implique le rejet automatique de la commande.
Castalis respecte la réglementation applicable au traitement de données à caractère personnel et notamment la loi bulgare de Protection des données personnelles (« Bulgarian Personal Data Protection Act ») du 21 décembre 2001, ainsi que le Règlement européen sur la protection des données n° 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après désigné « RGPD »), ainsi, conformément à cette réglementation (et en particulier au RGPD), l'Utilisateur dispose, à tout moment :
– D'un droit d'accès : L'Utilisateur peut, en justifiant de votre identité, obtenir communication des données vous concernant et contrôler leur exactitude ;
– D'un droit de rectification : en cas d'inexactitude de ces informations, il peut exiger qu'elles soient

rectifiées, complétées, actualisées, verrouillées ou effacées ;
– D'un droit à l'effacement (« droit à l'oubli ») : L'Utilisateur peut obtenir l'effacement, dans les meilleurs délais, des données le concernant ;
– D'un droit à la limitation du traitement : L'Utilisateur peut, dans certains cas prévus par la réglementation, obtenir la limitation du traitement des données le concernant ;
– D'un droit à la portabilité des données : L'Utilisateur peut, dans les conditions posées par la réglementation, exiger la transmission des données le concernant à un autre responsable de traitement, sans que la Société qui les a initialement collectées ne puisse s'y opposer ;
D'un droit d'opposition : L'Utilisateur a la possibilité de s'opposer à ce que ses données fassent l'objet d'un traitement ou de refuser la communication des informations qui le concernent à des tiers.
Pour exercer ces droits, l'Utilisateur devra contacter le Service Clientèle de Castalis.
En tout état de cause, l'Utilisateur veillera à rappeler ses nom(s), prénom(s), adresse et, le cas échéant, son numéro Client.
L'engagement fort de Castalis eu égard au respect de la vie privée et à la protection des données personnelles concernant les Utilisateurs de son Site, est illustré au travers de la mise en place d'une Charte de Confidentialité disponible dans la rubrique « Confidentialité » du Site. Cette Charte, qui fait partie intégrante des présentes Conditions Générales de Vente (mais également des Conditions Générales d'Utilisation du Site), a été élaborée par Castalis afin que tout Utilisateur puisse naviguer sur le Site, utiliser ses fonctionnalités et passer commande en toute confiance.
Sa finalité est donc de renseigner l'Utilisateur sur les informations susceptibles d'être collectées et sur l'usage pouvant en être fait. Elle l'informe aussi de ses droits sur les données recueillies le concernant.

12.2. Cookies

Afin d'améliorer l'expérience de l'Utilisateur et de lui offrir des contenus enrichis et personnalisés, Castalis peut utiliser des cookies.
Concrètement, un cookie est un fichier texte susceptible d'être enregistré dans le terminal de l'Utilisateur (ordinateur, tablette, ou smartphone) lors de la consultation du Site avec un logiciel de navigation. Un cookie va permettre à son émetteur, pendant sa durée de validité, de reconnaître le terminal concerné à chaque fois que ce terminal accèdera à un contenu numérique comportant des cookies du même émetteur.
Lorsque l'Utilisateur se connecte au Site, Castalis peut ainsi être amené, sous réserve des choix de celui-ci, à installer divers cookies dans son terminal, nous permettant de reconnaître le navigateur de son terminal pendant la durée de validité du cookie concerné.
L'engagement fort de Castalis eu égard au respect de la vie privée de ses Utilisateurs et à l'utilisation des cookies, est illustré au travers de la mise en place d'une Charte des Cookies disponible dans la rubrique « Cookies » du Site.
Cette Charte, qui fait partie intégrante des présentes Conditions Générales de Vente (mais également des Conditions Générales d'Utilisation du Site), a été élaborée par Castalis afin que tout Utilisateur puisse être utilement renseigné sur les cookies susceptibles d'être installés et sur l'usage pouvant en être fait, mais également sur la manière dont ils peuvent être activés ou désactivés selon les choix de l'Utilisateur. Les cookies émis par Castalis ou ses partenaires sont ainsi utilisés aux fins décrites dans sa Charte des Cookies, sous réserve des choix de l'Utilisateur qui résulteront des paramètres de son logiciel de navigation utilisé lors de sa visite du Site.

13 – RESPONSABILITÉ

La responsabilité de Castalis est strictement limitée au montant de la commande du Client.

L'implication de Castalis ne peut être mise en cause pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation d'un ordinateur, d'un réseau informatique ou du réseau Internet. En particulier, Castalis ne peut en aucun cas être tenu responsable d'une rupture de service, d'une intrusion extérieure ou de la présence d'un virus informatique.
Pour toutes les étapes d'accès au Site, notamment la consultation, le remplissage de formulaire, la passation de commande, le paiement ainsi que tout autre service disponible sur le Site, Castalis n'a qu'une obligation de moyen.
Castalis ne pourra être tenue responsable de tous dommages matériels, immatériels ou corporels engendrés par le dysfonctionnement ou la mauvaise utilisation d'un Produit acheté sur le Site. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier auprès des autorités locales les spécificités quant aux taxes, déclarations, interdictions, possibilités d'importation ou d'utilisation des Produits commandés. La responsabilité de Castalis ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où les Produits seront livrés.
Également, pour rappel, Castalis ne saurait en aucune circonstance être tenu pour responsable d'un usage des Produits et Services par l'Utilisateur qui soit inadapté à sa situation personnelle ni d'éventuelles conséquences négatives qui découleraient de cet usage inadapté au regard de sa santé et/ou de son bien-être. L'Utilisateur Client se doit, sous sa seule responsabilité, de tenir compte des recommandations/mises en garde émises par Castalis avant toute commande de Produits et/ou Services (cf. article 1.2. des présentes Conditions Générales de Vente).

14 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments du Site, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. Ils sont la propriété exclusive de Castalis.
Les formules de chacun des Produits disponibles sur le Site sont la propriété exclusive de Castalis.
Toute éventuelle tentative de reproduction est donc strictement prohibée.
Les marques de la société Castalis et de ses partenaires, ainsi que les logos figurant sur le site sont des marques déposées.
Toute reproduction totale ou partielle de ces marques ou de ces logos effectués à partir des éléments du Site sans l'autorisation expresse de Castalis est donc prohibée.

15 – DURÉE

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des Produits Castalis et des Services Partenaire.

16 – STIPULATIONS DIVERSES

16.1. Non-validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

16.2. Intégralité du contrat

Les présentes Conditions Générales de Vente et le récapitulatif de commande transmis à l'Utilisateur

Client forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les Parties. En cas de contradiction entre ces documents, les Conditions Générales de Vente prévaudront.

16.3. Force majeure

Castalis ne sera pas responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations au titre du présent contrat, si cette non-exécution est provoquée par un événement constitutif de force majeure, notamment en cas de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie.
Seront considérés comme cas de force majeure les événements remplissant les critères fixés par la jurisprudence des cours et tribunaux bulgares. En présence d'un événement constitutif de force majeure, Castalis en avisera l'Utilisateur Client dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la survenance ou la menace de cet événement.
Les Parties conviennent qu'elles devront se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer ensemble les modalités d'exécution de la commande pendant la durée du cas de force majeure. Au—delà d'un délai d'un (1) mois d'interruption pour cause de force majeure, Castalis pourra ne pas honorer la commande, à charge pour elle de rembourser le Client le cas échéant, dans un délai de trente (30) jours.

17 – INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Pour toutes questions relatives aux présentes Conditions Générales de Ventes, ou au Site de manière générale, l'Utilisateur est invité à prendre contact avec le service Clientèle de Castalis dans la rubrique « Nous Contacter » du Site.

18 – ORGANISMES DE SURVEILLANCE DU E-COMMERCE

Pour toutes informations supplémentaires que l'Utilisateur souhaiterait obtenir les dispositions protectrices des consommateurs, ce dernier peut également contacter les Organismes suivants
1) Organisme de Surveillance du E-Commerce
Adresse : 15 rue Ivan Evstatiev Geshov, Sofia, Bulgarie Tél. : (+359/2) 940 20 46
Fax : (+359/2) 940 36 40
Email : kzld@government.bg, kzld@cpdp.bg Site web : www.cpdp.bg
2) Commission de Protection des Consommateurs
Adresse : 4A place Slaveikov, 1000 Sofia, Bulgarie
Tél. : (+359/2) 980 25 24
Fax : (+359/2) 988 42 18
Site web : www.kzp.bg

19 – LOI APPLICABLE – JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Les présentes Conditions Générales de Ventes sont soumises au droit bulgare. L'application de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises (Convention régissant les contrats de vente internationale de marchandises entre les entreprises privées, à l'exclusion de la vente aux consommateurs, de la vente de services et celle de certains types de marchandises) est expressément exclue.

Nuvo Weight

L’attribution de compétence en cas de litige, et à défaut d’accord amiable entre l’Utilisateur Client et Castalis, est donnée de manière non exclusive aux Tribunaux compétents de Sofia, ce qui signifie que pour l’application des présentes Conditions Générales de Ventes, l’Utilisateur Client peut intenter une action pour faire valoir ses droits de consommateur, en Bulgarie ou dans le pays de l’Union Européenne dans lequel il réside.
La Commission Européenne met également à disposition une plateforme en ligne de résolution des différends à laquelle l’Utilisateur peut accéder ici :
http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr- odr/index_en.htm
Enfin, si l’Utilisateur Client souhaite attirer l’attention de Castalis sur un sujet en particulier, il peut également prendre contact avec le service Clientèle dans la rubrique « Nous Contacter » du Site.