



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## SEPTEMBRE 2022

### Préambule

[Cerule.com](http://www.cerule.com) est un site de vente en ligne de compléments alimentaires Cerulle, édité par la société Cerulle France et permettant aux clients (ci-après le ou les " Client(s) ") d'être informés sur les produits Cerulle et de passer commande de ceux-ci après s'être enregistrés et avoir eu un contact préalable avec un Distributeur indépendant Cerulle.

Les présentes conditions générales s'appliquent de plein droit à toute vente effectuée sur le site internet [www.cerule.com](http://www.cerule.com) (ci-après le " Site") et définissent les obligations respectives des parties. Le Client est invité, au cours de son processus d'achat, à en prendre connaissance préalablement à sa commande.

Toute commande passée sur le Site implique l'acceptation pleine et entière des CGV en ligne Cerulle éditées au jour de la commande.

Cerule se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales.

### Inscription

Avant toute première commande, le Client procède à son inscription en remplissant le formulaire disponible sur le site [www.cerule.com](http://www.cerule.com) incluant toutes les données personnelles obligatoires (nom, prénom, adresse, adresse de livraison, email, téléphone et références bancaires de paiement en cas de commande), ainsi que le numéro ID du Distributeur Cerulle avec lequel il a été en contact.

Un accès intranet sera créé ainsi qu'un numéro de client, à rappeler dans toute communication sur le Site, et un mot de passe choisi par le Client. Ce mot de passe est strictement personnel et confidentiel. Le Client s'engage à ne pas le divulguer à un tiers et à prendre toute mesure raisonnable pour éviter sa divulgation. Le Client peut modifier son mot de passe, notamment en cas de perte ou de divulgation. Tout accès au site par le biais des identifiants et mot de passe du Client et toute commande réalisée avec ces ID sont réputés être le fait du Client sauf fraude établie par le Client.

Les informations collectées permettant à Cerulle de procéder à la livraison des produits commandés et, si le Client l'a accepté, de recevoir des informations sur les produits Cerulle et sur les opportunités d'activité Cerulle. Le Client s'engage à fournir des informations complètes et exactes et à les actualiser en cas de modification.

Les informations personnelles communiquées par le Client sont soumises à la politique de confidentialité de Cerulle accessible sur le site [www.cerule.com](http://www.cerule.com).

Cerule enregistre, au moyen de cookies, les informations de navigation sur le site, afin de pouvoir répondre au mieux aux attentes du Client et d'améliorer son offre Clients. Le Client peut désactiver les cookies, mais il est possible qu'il n'ait alors pas accès à la totalité des fonctionnalités du Site. Voir Politique de confidentialité Cerulle sur le site [www.cerule.com](http://www.cerule.com).

*Suite à la page suivante*

## Commande

Le Client choisit ses produits en cliquant sur la fonction achat de chaque produit et peut constituer son panier. Lorsque le Client a finalisé sa commande, il clique sur la rubrique de fin de commande. Un récapitulatif de commande apparaît que le Client peut valider, modifier ou supprimer.

Pour valider définitivement sa commande, le Client devra cliquer sur " Je valide ma commande avec obligation de paiement ".

Le Client est invité à accepter les conditions générales de vente en ligne Cerule dans leur version applicable au jour de sa commande. En cochant la case, le Client reconnaît avoir lu la dernière version à jour des présentes conditions générales, et les accepter pleinement, sans restrictions ni réserves.

Après validation, le Client est invité à payer définitivement sa commande.

Le Client ne pourra alors plus modifier sa commande sauf modification en cas de " commande mensuelle Autoship".

Cerule confirmera au Client l'acceptation de sa commande à l'adresse mail que ce dernier aura communiqué en y joignant, sur support durable, la confirmation de commande une facture sera jointe à chaque envoi.

Cerule se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou toute commande présentant un caractère anormal.

## Autoship " Commande mensuelle "

Le Client a la possibilité d'opter pour la formule Autoship qui lui permet, sans nouvelle commande, chaque mois de recevoir ses produits, selon la composition, les quantités et dates qu'il aura choisi.

L'Autoship constitue un abonnement pour lequel le paiement s'effectue mensuellement par débit de la carte bancaire du Client jusqu'à révocation sur simple demande auprès du service Client, voir rubrique " nous contacter " du site Cerule qui le prendra en compte dans les 48 heures.

Le Client a la possibilité, à tout moment, de modifier la composition de sa " commande mensuelle " en se connectant à son compte.

Les modifications de commandes Autoship prennent effet immédiatement à compter de la modification effectuée en ligne.

Lors d'une modification de commande Autoship, le Client est invité à valider le nouveau montant mensuel résultant de sa modification. Le client est informé de ce que les tarifs Autoship sont liés à la formule d'abonnement choisie. En conséquence, la modification de la composition de la commande Autoship est susceptible d'influer sur le prix des produits. Le Client en est alors informé par Cerule et peut interrompre sans frais sa commande Autoship.

Dans le cas où l'un des produits commandé, (par le système Autoship) viendrait à ne plus être commercialisé ou disponible, Cerule proposera au Client une modification de son Autoship. Le Client devra alors valider cette modification. A défaut de validation dans les 30 jours suivant l'information communiquée par Cerule, la commande Autoship sera considérée comme limitée aux seuls produits commercialisés et disponibles et le montant sera automatiquement adapté à la valeur de ces produits.

L'Autoship peut également faire l'objet d'une suspension temporaire à la demande du Client, mais seulement pour une durée n'excédant pas 3 mois. Les paiements sont alors suspendus -pendant cette période. Les livraisons et les paiements reprennent automatiquement à l'issue de la période de suspension de la commande. Pour cela le client actualise la date de livraison lui-même dans son compte client par accès intranet ou en contactant par email le service client.

*Suite à la page suivante*

## Produits

### Offre des produits

Les produits proposés à la vente sont uniquement ceux figurant sur le catalogue en ligne Cerule au jour de l'achat. Les photographies et illustrations du Site ne sont pas contractuelles. La société Cerule se réserve le droit de modifier l'assortiment des produits présenté sur le Site.

### Caractéristiques essentielles des produits

Le Client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance sur le Site des caractéristiques essentielles du ou des produit(s). Le Client détermine son choix tant au vu des caractéristiques essentielles des produits, que compte tenu des spécificités qui lui sont personnelles. A cet égard, le Client reconnaît et confirme être seul juge de la pertinence des produits au vu de toutes contre-indications qui lui seraient personnelles, de même que de leur compatibilité avec tous autres produits qu'il utiliserait ou traitements dont il ferait l'objet, de sorte que le choix des produits commandés s'effectue sous sa seule responsabilité. Le Client peut obtenir, s'il le souhaite, des explications complémentaires sur les Produits ou des conseils d'utilisation auprès Distributeur indépendant Cerule. Les produits ne doivent en aucun cas être considérés comme visant à prévenir ou à traiter une maladie ou une affection physiologique. Ils sont destinés à améliorer le bien-être du Client.

### Disponibilité des produits

Les produits figurant sur le Site ne peuvent être commandés que dans la limite des stocks disponibles. Cerule fera de son possible pour assurer la disponibilité des produits proposés à la vente sur le Site. Le Client est toutefois averti qu'il peut arriver que les produits ne soient pas ou plus disponibles.

Toute indisponibilité sera confirmée postérieurement à la validation par le Client de sa commande et lui sera notifiée par courrier électronique dans les meilleurs délais.

Le Client aura alors la possibilité soit de recevoir ledit/lesdits produit(s) dès qu'il(s) sera/seront de nouveau disponible(s),- soit de bénéficier, à son choix, d'un remboursement ou d'un avoir sur une prochaine commande.

Le prix des produits est indiqué en euros et tient compte de la T.V.A applicable au jour de la commande.

Le prix n'inclut pas les frais de livraison qui seront facturés en sus et qui sont précisés au client préalablement à la validation finale de sa commande.

Les prix de vente peuvent être modifiés, à tout moment, ce que le client accepte. Les produits achetés seront facturés sur la base du prix indiqué au moment de la validation et de l'enregistrement de la commande sous réserve de la disponibilité des produits.

Pour les produits commandés via Autoship, le prix des produits est garanti pendant une année. En cas de modification de tarif, le Client en est informé 30 jours au préalable et peut modifier ou interrompre sans frais sa commande autoship.

## Paieiment

Le prix est payable comptant, par carte bancaire (Carte Bleue, Carte Visa, Master card ou par virement). Pour les paiements cartes bancaires, le Client sera redirigé vers la plate forme sécurisée Cerule.

En cas d'option pour la commande Autoship , le Client donnera autorisation à Cerule de prélever tous les mois le montant mensuel de sa commande sur sa carte bancaire.

*Suite à la page suivante*

Les données bancaires du Client seront automatiquement détruites 3 mois après paiement, sauf dans le cas de commande Autoship ou si le Client a opté pour l'enregistrement de ses coordonnées de paiement. Les coordonnées bancaires sont dans ce cas supprimées dès lors qu'aucune commande n'est intervenue pendant les 12 mois suivants la dernière commande.

Cerule met en œuvre les moyens techniques de sécurité conformes à l'état de la technique pour protéger les données communiquées par le Client.

La commande d'un Client ne sera considérée comme effective qu'à partir du moment où le centre de paiement aura donné son accord. En cas de refus de la part de la banque, la commande sera automatiquement annulée. Cerule en avertira le Client concerné par e-mail.

## **Livraisons**

Aucune livraison du/des produit(s) commandé(s) n'interviendra avant le paiement complet de la commande.

### **Lieu de livraison**

Le/s produit(s) commandé(s) sera/seront livré(s) dans toute l'Union Européenne y compris dans les DOM de France à l'adresse indiquée par le Client sur le bon de commande, par La Poste (service Colissimo), ou par tout transporteur sélectionné par Cerule. Les livraisons en Guyane s'effectuent en relais colis.

En cas d'erreur dans l'adresse de livraison renseignée par le Client, ou de non collecte dans les relais colis (Guyane), les frais de réexpédition du colis seront à la charge du Client.

### **Délai de livraison**

Cerule met tout en œuvre pour livrer la commande dans un délai de 5 jours ouvrés à compter du paiement complet de la commande, et dans la limite de 30 jours en cas de rupture de stock. Ce délai n'est toutefois qu'indicatif.

### **Retard de livraison**

La livraison est réputée effectuée dès la mise à disposition de la commande auprès du Client : par le transporteur, matérialisée par le système de contrôle utilisé par le transporteur, ou par notre service client dans les endroits où Cerule possède un bureau. En cas de retard de livraison, le Client peut contacter le service client de Cerule, dont les coordonnées sont indiquées dans la rubrique "Nous contacter" du Site.

En cas de retard de livraison de plus de 15 jours ouvrés par rapport au délai indiqué, le Client pourra solliciter l'annulation de sa Commande, sauf si ce retard n'est pas le fait de Cerule mais le résultat d'un fait extérieur ou d'un cas de force majeure au sens de la jurisprudence française et de l'article 1218 du code civil.

Dans l'hypothèse où la commande serait définitivement annulée, le Client obtiendra le remboursement du prix payé pour sa commande dans un délai de 14 jours suivant l'annulation confirmée par écrit (e-mail ou courrier poste).

### **Vérifications - Réclamations**

Il appartient au Client de vérifier les expéditions à l'arrivée des produits et de faire toutes réserves et réclamations qui apparaîtraient justifiées, voire de refuser le colis, si celui-ci est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces de détérioration ou s'il est incomplet ou erroné.

*Suite à la page suivante*

Toute anomalie concernant la livraison (ex : produit cassé, produit manquant, carton colis endommagé ... ), quelles que soient les modalités de livraison, devra être impérativement notifiée sur le bordereau de livraison de La Poste ou au Distributeur Cerule lors de la remise du colis. Le bordereau de livraison comportant la mention de l'anomalie de livraison devra être expédié auprès du service clientèle de Cerule par email aux adresses indiquées dans la rubrique " Nous contacter" du site internet Cerule : [www.cerule.com](http://www.cerule.com).

Passé un délai de quinze (15) jours après la date de livraison, aucune réclamation ne pourra être acceptée par Cerule ; les produits livrés seront considérés conformes et exempts de tout vice apparent.

Quel que soit le mode de livraison choisi, tout produit non conforme devra être retourné dans son emballage et son état d'origine dûment accompagné du bon de livraison dans un délai de quinze (15) jours à compter de la livraison afin que Cerule puisse procéder à son échange ou à son remboursement (selon le choix du client ainsi que suivant la disponibilité en stock du produit).

Tout produit manquant ou endommagé ayant fait l'objet d'une réclamation sera réexpédié, remplacé ou fera l'objet d'un remboursement.

## Garantie

Cerule est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 211-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

### **Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client :**

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve, conformément à l'article L 217-9 du Code de la consommation, que ce choix n'entraîne pas un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt quatre (24) mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

## Droit de rétractation

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours à compter de la réception des produits ou du 1er produit en cas de commande mensuelle Autoshop, pour se rétracter et annuler sa commande. Ce droit peut s'exercer également dès la conclusion du contrat en ligne.

Tout produit ayant été déballé ou ouvert, ou ayant fait l'objet d'une utilisation de la part du Client ne peut faire l'objet d'une rétractation.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra notifier par écrit à Cerule (à l'adresse postale ou l'adresse mail du service client indiquée dans la rubrique " nous contacter" du site internet Cerule) sa décision de rétractation au moyen de l'utilisation du formulaire de rétractation ci-dessous ou d'une déclaration écrite dénuée de toute ambiguïté.

*Suite à la page suivante*

Si le(s) produit(s) commandé(s) a(ont) déjà été livré(s), le Client devra le(s) renvoyer, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard 14 jours après qu'il ait communiqué sa décision de rétractation.

Le Client assume les frais de renvoi du/des produit(s) chez Cerule.

En cas de rétractation de la commande, Cerule remboursera au Client les paiements reçus, sans retard excessif et en tout état de cause 14 jours au plus tard à compter du jour où Cerule aura été informé de la décision de rétractation du présent contrat ou, si les produits ont été livrés, dans les 14 jours de la justification par le Client de leur expédition en retour chez Cerule, sous réserve de la réception effective des produits retournés en parfaites conditions de retour.

Cerule procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour son paiement, sauf si le Client demande expressément un autre moyen de paiement.

## Service clientèle

**Le service clientèle de Cerule est à l'écoute des Clients pour répondre à toutes demandes d'information :**

- Par téléphone de 9h00 à 18h00, au 09 77 55 01 00
- Par email et courriers indiqués dans la rubrique " nous contacter " du site internet [www.cerule.com](http://www.cerule.com)

## Informations nominatives

Cerule collecte et traite des données personnelles concernant le Client. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le traitement des données personnelles du Client a fait l'objet d'une déclaration par Cerule auprès de la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés.

Les informations nominatives communiquées par le Client à Cerule pour les besoins de l'exécution du présent contrat sont protégées par les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée prévoyant notamment un droit d'accès et de rectification. Le Client pourra exercer ce droit d'accès et de rectification sur les données personnelles le concernant au siège social de Cerule sur demande écrite et signée par lui, formulée auprès du Service clients en joignant une copie d'un titre d'identité.

## Droit d'opposition à la prospection téléphonique

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## Propriété intellectuelle

Les noms, marques, logos et signes distinctifs de Cerule sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Toute reproduction et/ou représentation intégrale ou partielle, utilisation, adaptation ou modification, du site ou de l'un des quelconques éléments qui le composent (dessins, logos, modèles, photographies, marques, etc ... ) sur quelque support que ce soit, et sous quelque forme que ce soit, à d'autres fins et notamment commerciales est expressément interdit.

## Non validité partielle - Intégralité du contrat

Dans le cas où une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales de vente sont tenues pour non-valides ou déclarées comme telles en application de la législation, d'un règlement ou à la suite d'une décision exécutoire d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Les présentes conditions générales de vente et la confirmation de commande constituent l'intégralité des relations contractuelles des parties.

*Suite à la page suivante*

## Différend - Conciliation

En cas de différend, les parties s'engagent à respecter un préalable de conciliation. Toute réclamation doit être formulée par écrit en exposant précisément ses motifs. Cerule s'engage à apporter à cette réclamation une réponse écrite au plus tard dans les 30 jours. A compter de cette réponse, les parties réserveront un délai de 30 jours pour rechercher de bonne foi une solution amiable. Aucune juridiction ne pourra être saisie avant l'expiration de ce préalable de conciliation.

Cerule est une entreprise dont l'activité est essentiellement la vente directe. En conséquence, nonobstant l'achat en ligne, Cerule entend appliquer les règles relatives à la médiation de la Fédération de la Vente Directe (FVD) et la compétence de la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe (CMPVD) qui peut être saisie gratuitement par courrier adressé au 100 avenue du Président Kennedy - 75016 - Paris, ou par courriel [info@cpmvd.fr](mailto:info@cpmvd.fr) ou par téléphone 0142153000 (appel non surtaxé). Toutefois, la CMPVD ne peut être saisie qu'après que le Client ait adressé une réclamation écrite à Cerule, non résolue dans les 21 jours suivants.

## Loi applicable

Les ventes des produits Cerule sur le Site sont soumises au droit français.

## Annulation de commande

### Adresse à utiliser en cas de rétractation

(Adresse de la société +n° télécopie et/ou adresse mail)

Ce formulaire ou autre forme de message écrit (par courrier au siège de la Société ou par courriel au service client doit être adressé, en cas de rétractation, dans un délai de 14 jours à compter de la date de livraison. La rétractation peut être adressée à compter du jour de la commande. Nous vous conseillons d'adresser votre annulation en recommandé avec A.R.

N° de commande		Date de la commande	
Montant de la commande			
Produits commandés			
Nom et prénom du client			
Adresse du client			
Email			
N° ID			
Téléphone client			

Je déclare annuler ma commande indiquée ci-dessus. Si j'ai déjà été livré du/des produit(s) commandé(s), je dois le(s) retourner intact(s) à Cerule dans les 14 jours de la date de mon annulation. Si j'ai payé la commande, je serai remboursé(e) dans les 14 jours suivant la réception de mon annulation par Cerule sous réserve du retour des produits reçus.

Date et Signature du client