



## Conditions Générales de vente

L'Essentielle®

Entreprise Individuelle à Responsabilité Limitée

SIRET : 79230590600010

APE : 2053Z

Immatriculée à Bordeaux le 04/04/2013

Siège social : 6 chemin de Nots – Lubec – 33980 AUDENGE

enregistrement CNIL n°1867876V0

Email : [contact@lhessentielle.com](mailto:contact@lhessentielle.com)

Tel : +33 5 57 17 64 55

Toute commande passée sur le site [www.lhessentielle.com](http://www.lhessentielle.com) suppose la connaissance et l'acceptation par le client de nos conditions générales de vente ci-dessous :

### **Préambule**

L'Essentielle est une marque déposée auprès de l'INPI. Le site est la propriété de L'Essentielle en sa totalité. Toute reproduction, intégrale ou partielle, est systématiquement soumise à l'autorisation du propriétaire. Toutefois, les liaisons du type hypertextes vers le site sont autorisées sans demandes spécifiques.

### **INTRODUCTION**

Toutes les huiles essentielles produites par L'Essentielle sont botaniquement et biochimiquement déterminées (HEBBD).

L'Essentielle se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes 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.

### **Article 1 – COMMANDE**

Le client passe sa commande selon le processus en vigueur sur le site et confirme le récapitulatif détaillé de celle-ci.

Le client est tenu de fournir toutes informations nécessaires à la livraison : adresse, code d'accès, étage... (et, par exemple, dans le cas d'articles aux conditions de livraison particulières : numéro de téléphone auquel il peut être joint dans la journée pour prise de rendez vous).

Les informations enregistrées par le système L'Essentielle sont considérées comme valant preuve des transactions conclues entre L'Essentielle et ses clients.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au plus tard au moment de la livraison.

L'Essentielle se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il



existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

L'Essentielle accuse réception de la commande au client par l'affichage du numéro de commande et par l'envoi d'un e-mail reprenant cet élément.

La commande du client ne sera considérée comme acceptée qu'après sa validation par L'Essentielle.

La validation de la commande est datée au jour de réception du paiement et non à la date où le client passe commande.

L'Essentielle se réserve le droit d'annuler la commande en cas de non réception de ces documents justificatifs ou de réception de documents jugés non conformes.

La commande du client pourra être annulée par L'Essentielle en cas de défaut d'informations nécessaires à l'identification du client, du paiement ou de la livraison. En cas de mauvaise information renseignée par le client, L'Essentielle ne pourra être tenue pour responsable en cas de problème de livraison du colis.

Le client en sera tenu informé par L'Essentielle.

### **Article 2 – PRIX**

Les prix de nos huiles essentielles sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TVA française), hors frais de livraison et frais de douane éventuels.

Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en euros.

L'Essentielle se réserve le droit de modifier ses prix, mais les huiles essentielles seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

Ces prix sont applicables dans le cadre de la vente à distance.

### **Article 3 – VALIDATION**

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente avant la passation de sa commande.

La validation de la commande vaut donc acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

La commande ne sera validée que quand les centres de paiement bancaires auront accepté le règlement. En cas de refus, la commande sera automatiquement annulée et le client sera tenu informé.

Pour les règlements par chèque, la commande sera valide et expédiée dès encaissement du chèque. Le client s'engage à effectuer son paiement dans un délai raisonnable. La non-réception du chèque dans un délai de 10 jours entrainera l'annulation de la commande.

### **Article 4 – DISPONIBILITÉ**

Les offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

Dans ce cadre, des indications sur la disponibilité des produits sont fournies au moment de la passation de la commande.

Selon les références, il sera possible de passer une commande sur mesure.

### **Article 5 – LES PRODUITS**

Les fiches produits, description des huiles essentielles et photos sont à titre purement indicatif. Ils ne constituent pas de prescription. L'Essentielle n'a pas pour prétention de se proclamer aromathérapeute. Le consommateur est tenu de se renseigner quant aux effets et utilisation des huiles essentielles. Les conseils prodigués par L'Essentielle ne se substituent pas à un traitement en cours sur prescription médicale.

L'Essentielle se réserve le droit de modifier ces fiches à tout moment sans préavis en fonction des



stocks et des analyses de ses huiles.

### **Article 6 – LIVRAISON**

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée au cours du processus de commande.

Les produits sont livrés par colissimo ou lettre suivie pour tout envoi en France métropolitaine et DOM TOM, en petit paquet international, colissimo ou lettre suivie internationale pour tout envoi hors France.

L'Essentielle ne pourra être tenu pour responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement.

Le délai d'expédition ou de livraison des produits, qui figure explicitement dans la fiche descriptive de chaque produit, correspond aux jours ouvrés.

Les délais indiqués sont des délais moyens et correspondent aux délais d'expédition, auxquels s'ajoutent les délais d'acheminement pour les produits à destination de l'Europe et des Etat Unis.

Dès réception du paiement de la commande, les produits sont expédiés dans les 48h. Le client recevra parallèlement un email de confirmation d'expédition.

La livraison intervient dans un délai généralement constaté de 2 à 5 à jours (hors week-end et jours fériés) après la validation de la commande (sauf articles pour lesquels un délai supplémentaire est expressément stipulé au moment de la commande).

L'Essentielle ne saurait être mise en cause et tenue pour responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure ou relevant du fait du transporteur, qui tendraient à retarder ou empêcher la livraison des produits commandés.

En cas d'indisponibilité temporaire, nous vous informerons de la date à laquelle le produit sera de nouveau disponible. Vous avez alors la possibilité de maintenir votre commande avec ces nouveaux délais ou de l'annuler. Dans ce dernier cas, nous nous engageons à vous rembourser les articles manquants au plus tard dans les 10 jours.

Le délai de livraison ou inexécution du contrat ne peuvent en aucun cas avoir pour conséquence le versement de dommages et intérêts au profit du client ou des prestataires de service de celui-ci.

En cas de non respect du délai mentionné dans la fiche descriptive, le client peut annuler sa commande. L'annulation ne sera prise en compte par L'Essentielle que si l'expédition ou la livraison n'est pas intervenue entre l'envoi et la demande de remboursement.

Le client s'engage, pour lui même ou pour le destinataire de la commande, à prendre livraison des marchandises à l'adresse qu'il a indiquée lors de la commande.

Lors de la livraison, le client ou le destinataire des produits, doit pouvoir, si cela lui est demandé, faire la preuve de son identité.

En cas de problème après ouverture et vérification du contenu, le client portera toutes réserves correspondantes aux observations constatées sur la feuille d'emargement, fera co-signer le livreur et conservera un exemplaire du document. Il devra en informer L'Essentielle par écrit dans les 24h suivant la réception de la commande.

En cas d'avarie de transport, le client doit refuser le produit endommagé au livreur et indiquer « Refus pour avarie » sur la feuille d'emargement faute de quoi tout recours contre ce dernier serait impossible. Par la signature du récépissé de livraison en dehors de réserves précises, et l'acceptation des produits, le client reconnaît avoir reçu la marchandise dans un état lui donnant toute satisfaction.

Dès lors, toute réclamation liée à l'état des produits livrés ne pourra être reçue.

En cas de livraison non conforme à la commande en qualité ou en quantité, le client doit en informer



dans les 24h L'Essentielle, en indiquant la référence de la commande.

Pour une livraison en France métropolitaine, le tarif est compris entre 4.9 et 10 euros. Les tarifs sur les autres zones sont consultables sur les conditions de livraisons sur [www.lhessentielle.com](http://www.lhessentielle.com).

Pour les livraisons à l'étranger, des frais de douane, des taxes de toutes sortes peuvent être demandés ; Ils n'apparaissent pas dans le prix total et sont à la charge du client.

Le client doit disposer d'une boîte aux lettres aux normes afin d'éviter la perte, le vol ou la dégradation de sa livraison.

Les frais de port sont offerts au delà de 35 euros pour toute livraison en France métropolitaine.

#### **Article 7 – PAIEMENT**

Le règlement des achats sur le site [www.lhessentielle.com](http://www.lhessentielle.com) s'effectue par cartes bancaires : CB, Visa, MasterCard, via le site de paiement sécurisé Stripe ou via Paypal ; par chèque à l'ordre de L'Essentielle, ou par virement directement sur le compte de L'Essentielle.

#### **Article 8 – RETRACTATION**

Le client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la réception des produits commandés, pour exercer son droit de rétractation, à la seule condition que les bouteilles soient restées hermétiquement fermées.

Si le client use de ce droit de rétractation, le retour des produits doit s'effectuer à sa charge dans leur emballage d'origine, en parfait état, accompagnés de tous les accessoires et notices éventuels en parfait état de revente, avec l'indication de la facture à laquelle les produits se rapportent.

Tout produit endommagé, incomplet, absent ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera pas remboursé avec possibilité d'échange et sera réexpédié au client, aux frais de ce dernier.

L'Essentielle se réserve en outre le droit de ne pas accepter le remboursement intégral des produits en cas d'absence des accessoires mentionnés dans la fiche technique du produit.

L'Essentielle recommande au client d'effectuer le retour de ses produits muni d'une assurance complémentaire lui garantissant, le cas échéant, l'indemnisation des produits à hauteur de leur valeur marchande réelle en cas de perte ou de détérioration du ou des colis.

L'Essentielle est tenu à l'échange des marchandises ou au remboursement des sommes versées par le client si la livraison n'était pas conforme à la commande. Le remboursement est dû dans un délai de 10 jours à compter de la réception du retour.

Le remboursement peut se faire par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée pour le règlement, par chèque bancaire libellé à l'ordre du client ou par virement bancaire.

Dans tous les cas les demandes de remboursement sont dues dans un délai de 10 jours à partir de la date de la demande d'annulation.

Tout produit refusé par le client au delà du délai de rétractation, ne saurait être remboursé.

#### **Article 9 – SERVICE CLIENTÈLE**

Pour toute information ou question, notre Service clientèle est à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 19h au 05 57 17 64 55, par email : [contact@lhessentielle.com](mailto:contact@lhessentielle.com) ou par courrier : 6 Chemin de Nots – 33980 AUDENGE - FRANCE



Toutes les informations figurent dans la page contact de la boutique.

#### **Article 10 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur L'Essentielle sont réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. À ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule est autorisée l'utilisation pour un usage privé, sous réserve de dispositions différentes, voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle du site L'Essentielle est strictement interdite.

L'Essentielle est une marque déposée auprès de l'INPI.

#### **Article 11 – RESPONSABILITÉ**

Les produits proposés sont conformes à la législation Européenne en vigueur et aux normes applicables. L'Essentielle ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu à l'occasion, de force majeure, de perturbation ou de grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, d'inondation, d'incendie.

En cas d'achats à titre professionnel, L'Essentielle n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat des huiles essentielles.

L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits, notamment pour cause d'incompatibilité ou de toute contre-indication, ne peut donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité de L'Essentielle.

#### **Article 12 – GARANTIE**

Toutes nos huiles essentielles sont garanties botaniquement et biologiquement déterminées (HEBBD) et sont produites en total respect de l'environnement.

#### **Article 13 – COMPETENCE JURIDIQUE EN CAS DE LITIGE**

Le présent site est soumis au droit français. L'Essentielle ne peut être tenue pour responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter de la mauvaise utilisation des huiles essentielles vendues sur le site.

L'Essentielle s'engage à privilégier la négociation des éventuels litiges à l'amiable avant de recourir en dernier lieu aux juridictions concernées.

Mise à jour du 19/01/2017