

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Vous pouvez contacter notre Service Clients :

Par le biais de notre formulaire de contact (réponse sous 48h)

Par téléphone : 07 77 49 49 95

Par courrier : Hegeia Relaxation- 410 Mondoucet 44390 Saffré-France

Entreprise Individuelle Siegfried Cardon

SIREN: 912 097 557

SIRET: 912 097 557 00017

Table des matières

Définitions:

- [Introduction](#)
- [Article 1 – Objet](#)
- [Article 2 – Services et Produits](#)
 - [2.1 Services](#)
 - [2.2 Produits](#)
 - [2.3 Utilisation des produits](#)
 - [2.4 Revente de produits Hegeia Relaxation](#)
- [Article 3 – Prix](#)
- [Article 4 – Enregistrement et validation de commande](#)
 - [4.1 Navigation à l'intérieur du Site](#)
 - [4.2 Enregistrement d'une commande](#)
 - [4.3 Validation définitive de la commande et paiement](#)
 - [4.4 Confirmation de la commande](#)
 - [4.5 Modification d'une commande](#)
 - [4.6 Cadeaux](#)
- [Article 5 – Livraison](#)
 - [5.1 Délais et modes d'expédition](#)
 - [5.2 Retard / absence de livraison](#)
 - [5.3 Anomalies](#)
- [Article 6 – Retour et droit de rétractation](#)
- [Article 7 – Garantie qualité](#)
- [Article 8 – Informatique et libertés](#)
- [Article 9 – Litiges](#)

Définitions:

Services: Séances de massage individuelle ou en groupes , forfaits séances de massage.

Produits: Huiles essentielles , cosmétiques, accessoires , produits promotionnels.

Introduction

Le site <https://hegeiarelaxation.com> (ci-après dénommé le “Site”) est un site d'information et de commerce électronique accessible par le réseau Internet, ouvert à tout utilisateur de ce réseau (ci-

après dénommé “Internaute”). Il est édité par la société Hegeia Relaxation (ci-après dénommée “Hegeia Relaxation”), dont le siège social est situé au 410 Mondoucet 44390 Saffré, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le numéro A VENIR.

Le Site permet à Hegeia Relaxation de proposer à la vente des services de massage (ci-après dénommés les “Services”), des huiles essentielles, ingrédients cosmétiques, cosmétiques, contenants vides et accessoires fabriqués par et/ou pour Hegeia Relaxation (ci-après dénommés les “Produits”) à des Internautes naviguant sur le Site (ci-après dénommés “Utilisateurs”). L’Utilisateur ayant validé une commande sera dénommé “Client”. Les droits et obligations de l’Utilisateur s’appliquent nécessairement au Client.

Toute commande d’un Produit proposé sur le Site suppose la consultation et l’acceptation expresse des présentes conditions générales de vente et de rétractation, manifestée par le fait de cocher la case « Je déclare avoir pris connaissance et accepter les conditions générales de vente Hegeia Relaxation et être informé de mon droit de rétractation. ».

Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir, exclusivement, à raison des relations qu’elles établissent sur le réseau Internet, les droits et obligations des Parties nés de la vente en ligne des Services et Produits proposés sur le Site.

Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et assurent le suivi de cette commande entre les Parties.

Les présentes s’appliquent à l’exclusion de tout autre document.

Article 2 – Services et Produits

2.1 Services

Les Services proposés à la vente par Hegeia Relaxation sont ceux qui figurent sur le Site, au jour de la consultation du Site par l’Utilisateur et dans la limite des rendez-vous, horaires disponibles.

En cas d’indisponibilité de l’un des Services, le client en sera informé au plus vite.

Les photographies et les textes illustrant les Services n’entrent pas dans le champ contractuel.

2.2 Produits

Les Produits proposés à la vente par Hegeia Relaxation sont ceux qui figurent sur le Site, au jour de la consultation du Site par l’Utilisateur et dans la limite des stocks disponibles.

En cas d’indisponibilité de l’un des Produits, le client en sera informé au plus vite.

Les photographies et les textes illustrant les Produits n’entrent pas dans le champ contractuel.

2.3 Utilisation des produits

Précautions d’emploi

Les huiles essentielles sont des concentrés très puissants et peuvent se révéler dangereuses si elles ne sont pas utilisées correctement.

Hegeia Relaxation joint les précautions d’utilisation des huiles essentielles et les conditions d’hygiène et de sécurité pour la cosmétique maison à chaque commande.

Le Client doit prendre connaissance des précautions d’emploi avant l’utilisation des Produits Hegeia Relaxation et les respecter pour tout usage de Produit Hegeia Relaxation

Les précautions d’utilisation sont également téléchargeables ici : “Précautions d’utilisation des huiles essentielles”. Le Client qui vend ou offre un Produit Hegeia Relaxation avec accord par Hegeia Relaxation est tenu de remettre à son acheteur les précautions d’utilisation avec le Produit Hegeia Relaxation.

Hegeia Relaxation ne saura être tenu responsable des dommages causés par un mésusage d’un de

ses Produits ou par non-respect des précautions d'utilisation et conditions d'hygiène et de sécurité lors de l'utilisation d'un de ses Produits.

Cosmétique

Hegeia Relaxation propose sur son Site des cosmétiques destinés aux particuliers.

Hegeia Relaxation rappelle que la mise sur le marché de cosmétiques est soumise à une réglementation stricte que le Client doit respecter s'il compte vendre ses créations cosmétiques.

Hegeia Relaxation ne saura être tenu responsable de l'utilisation de ses Produits qui serait faite en vue de la fabrication et la mise sur le marché d'un produit cosmétique.

Usage des huiles essentielles à des fins thérapeutiques

Les huiles essentielles ne sont pas des produits anodins et contiennent des pourcentages très élevés de substances actives. Hegeia Relaxation n'encourage pas l'automédication.

Les informations délivrées sur le Site sont issues d'ouvrages de référence en aromathérapie.

Données à titre informatif, elles ne sauraient en aucun cas constituer une information médicale, ni engager la responsabilité d'Hegeia Relaxation.

Pour tout usage des huiles essentielles à des fins thérapeutiques, Hegeia Relaxation rappelle la nécessité de consulter un médecin ou un pharmacien compétent en aromathérapie.

2.4 Revente de produits Hegeia Relaxation

La revente de produits Hegeia Relaxation n'est pas autorisée sauf accord écrit et contractuel avec la société détentrice de la marque.

Le reconditionnement de produits Hegeia Relaxation pour la revente sous une autre marque n'est pas autorisé sauf accord écrit de la société .

Le Client fait son affaire de toute utilisation qui pourrait être faite des Produits étant précisé que ceux-ci sont exclusivement destinés à une utilisation personnelle du Client, ou de la personne à qui ils sont offerts conformément à l'article 4.6 « Cadeaux » des présentes.

Article 3 – Prix

Les prix sont indiqués en Euros et sont valables pour les territoires d'Union Européenne hors DOM et TOM. Ils tiennent compte d'éventuelles réductions ainsi que de la TVA française, applicables au jour de la commande.

Toute commande passée sur le Site et livrée en dehors de l'Union Européenne et aux DOM et TOM sera facturée sans la TVA et pourra être soumise à des taxes éventuelles, droits de douane et autres frais liés qui sont imposés lorsque le colis parvient à sa destination. Ces frais en sus sont à la charge du Client et relèvent de sa responsabilité.

Les prix indiqués sur le Site sont garantis au jour de la commande dans la limite des stocks disponibles, et sauf erreur manifeste de typographie ou d'omission.

Les prix indiqués ne tiennent pas compte des frais de port qui seront facturés en sus ou bien offerts en fonction du montant de la commande et du pays de livraison, et seront précisés à l'Utilisateur lors de la validation définitive de sa commande.

Ces frais de port ne comprennent pas les douanes et autres frais annexes qui peuvent être demandés à l'entrée de certains pays, ces frais restent à la charge exclusive du client.

Hegeia Relaxation se réserve le droit, ce que l'Utilisateur accepte, de modifier ses prix à tout moment.

Le client déclare accepter les conditions générales du programme fidélité Hegeia Relaxation dès lors qu'il accepte les conditions générales de vente Hegeia Relaxation.

Article 4 – Enregistrement et validation de commande

4.1 Navigation à l'intérieur du Site

L'Utilisateur peut prendre connaissance des différents Services et Produits proposés à la vente par Hegeia Relaxation sur son Site.

L'Utilisateur peut naviguer librement sur les différentes pages du Site sans être engagé au titre d'une commande.

4.2 Enregistrement d'une commande

Si l'Utilisateur souhaite passer commande, il choisira les différents Services et Produits auxquels il porte un intérêt, et manifestera ledit intérêt en cliquant sur le pictogramme « panier ».

A tout moment, l'Utilisateur pourra :

obtenir un récapitulatif des Services et Produits qu'il a sélectionnés, en cliquant sur le panier.

poursuivre ou modifier sa sélection de Services et Produits en cliquant sur "Boutique".

terminer sa sélection de Services et Produits et commander ces Produits en cliquant sur "Validation de la commande".

Pour commander les Services et Produits qu'il a ainsi choisis, après avoir cliqué sur "Validation de la commande", tout Utilisateur devra s'identifier, en saisissant son adresse e-mail ainsi que le mot de passe qu'il aura préalablement choisi lors de la création de son compte, soit, s'il s'agit de sa première commande, en cliquant sur « Créer mon compte ». Dans cette dernière hypothèse, l'Utilisateur devra remplir avec exactitude le formulaire mis à sa disposition, sur lequel il fera notamment figurer les informations nécessaires à son identification et notamment ses nom, prénom, adresse postale. En outre, l'Utilisateur devra fournir son adresse e-mail et un mot de passe de son choix qui lui sera personnel et confidentiel et dont il aura besoin pour s'identifier ultérieurement sur le Site.

L'Utilisateur est informé et accepte que la saisie de ces deux identifiants vaut preuve de son identité et manifeste son consentement.

Une fois l'Utilisateur identifié, il devra valider l'adresse de livraison (telle que précisée à l'article 5 ci-après) puis un bon de commande apparaîtra à l'écran, récapitulant : les nature, quantité et prix des Services et Produits retenus par l'Utilisateur, ainsi que le montant total de la commande, les frais de port, le délai de livraison, les coordonnées de l'Utilisateur, l'adresse de livraison des Services et Produits.

Offres commerciales

Pour bénéficier d'une offre commerciale lui ayant été adressée, l'Utilisateur devra saisir et valider son " code avantage ", dans le champ imparti, sur la page de Récapitulatif de la commande.

4.3 Validation définitive de la commande et paiement

après avoir pris connaissance de l'état de sa commande, et une fois que l'ensemble des informations demandées aura été complété par l'Utilisateur, un récapitulatif de ces informations et de la commande apparaîtra et ce dernier devra choisir le mode de paiement avec lequel il souhaite effectuer son paiement pour confirmer définitivement sa commande.

Les commandes sont payables en :

euros par carte bancaire française ou internationale, virement bancaire France ou européen ou par chèque français.

Il est précisé qu'en effectuant un règlement immédiat par carte bancaire, l'Utilisateur sera alors basculé automatiquement sur le serveur monétique de la plateforme de paiement sécurisé. Cette plateforme fait l'objet d'une sécurisation par cryptage S.S.L. (Secure Socket Layer) de manière à

protéger toutes les données liées aux moyens de paiement, et qu'à aucun moment les données bancaires de l'Utilisateur ne transiteront sur le système informatique d'Hegeia Relaxation.

Dès qu'il valide son paiement, la commande est enregistrée. L'Utilisateur devient Client. Le bon de commande sera enregistré sur les registres informatiques d'Hegeia Relaxation et sera considéré comme preuve des relations contractuelles intervenues entre les Parties.

Conformément à l'article 6. ci-après, le Client dispose d'un droit de rétractation et de remboursement sur les Produits uniquement (sont exclus les Services (séance de massage, abonnement massage), pendant un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date de réception des Produits par le Client.

4.4 Confirmation de la commande

Un récapitulatif de la commande s'affichera une fois la commande validée.

Cette confirmation reprendra l'ensemble des éléments constitutifs du contrat intervenu entre les Parties.

Ce récapitulatif de commande sera également envoyé par mail au Client dans les minutes qui suivent son achat.

Le Client aura ensuite accès au "suivi de sa commande" en cliquant sur "mon compte" et en s'identifiant par son adresse e-mail et son mot de passe.

4.5 Modification d'une commande

Le suivi des commandes passées est accessible depuis le menu « Mon compte ».

Pour modifier une commande, il est nécessaire d'annuler la commande, de la remettre au panier puis de la corriger comme souhaité avant de la valider.

La modification ou l'annulation d'une commande n'est possible que lorsque son statut est « Enregistré ».

Une commande passée en statut « en préparation » ou « expédié » n'est plus modifiable.

4.6 Cadeaux

Le Client peut faire des cadeaux à ses amis via le Site. La procédure de commande est la même que celle suivie pour la réalisation de ses achats personnels. Le Site Hegeia Relaxation permet au Client d'adresser un message personnalisé au destinataire du cadeau. Ce message apparaîtra sur le document qui accompagne la marchandise à la livraison.

Hegeia Relaxation garantit que le prix du ou de article(s) offert(s) n'apparaîtra pas sur le document qui accompagne la marchandise à la livraison.

Le destinataire du cadeau, jouira lui aussi, de toutes les garanties stipulées à l'article 6 ci-après.

Article 5 – Livraison

5.1 Délais et modes d'expédition

Vos commandes sont traitées dans les plus brefs délais par le Service Clients et le Service Expéditions, ouverts du lundi au vendredi inclus.

Les commandes sont préparées dès réception du règlement, le paiement par carte bancaire vous garantit la rapidité du traitement de votre commande.

Délai de livraison en France métropolitaine

Les expéditions ont lieu dans les 48H ouvrées suivant la réception du paiement de votre commande, sauf mention contraire indiquée au niveau de la page « panier ».

après mise en livraison par notre Service Expéditions, votre commande est livrée en 2 à 3 jours par Coliposte (colissimo suivi), 3 jours ouvrés par Mondial Relay et 1 jour ouvré avec Chronopost ou

notre service Click & Collect.

Ces délais s'entendent en jours ouvrés, hors problème d'acheminement postal.

5.2 Retard / absence de livraison

Perte de colis lors du transport

Colissimo, Chronopost, Mondial Relay et FedEx sont des services très fiables. Toutefois, il se peut, comme dans toute expédition, qu'il puisse y avoir un retard de livraison ou que le colis s'égaré.

Dans le cas d'un retard de livraison de plus de 7 jours, le Client devra en informer le service client d'Hegeia Relaxation qui transmettra l'information à la Poste, à Mondial Relay ou à Fedex pour déclencher l'ouverture d'une enquête. Cette enquête peut durer jusqu'à 21 jours à compter de son ouverture. Si pendant ce délai, le colis est retrouvé, il sera réacheminé immédiatement au domicile du Client (dans la majorité des cas). Si en revanche le colis n'est pas retrouvé à l'issue du délai de 21 jours d'enquête, Colissimo, Mondial Relay ou FedEx considère le colis comme perdu. Dans cette hypothèse, Hegeia Relaxation renverra au Client un colis de remplacement, à ses frais. Si le ou les produits perdus n'étaient plus disponibles à ce moment, Hegeia Relaxation rembourserait au Client le montant de ces produits.

Annulation de commande

En cas de retard de livraison de plus de 7 jours par rapport à la date de livraison prévue, le Client peut annuler sa commande en contactant le Service client Hegeia Relaxation par mail ou téléphone.

5.3 Anomalies

Toute anomalie concernant la livraison (avarie, colis ouvert, colis endommagé, produits cassés) devra être impérativement indiquée sur le bon de livraison sous forme de "réserves manuscrites", accompagnée de la signature du Client. Le Client devra signaler immédiatement l'anomalie au Service Clients Hegeia Relaxation par pour qu'une réclamation soit faite auprès de Coliposte, Mondial Relay ou FedEx.

Hegeia Relaxation renverra au Client le ou les produits de remplacement, à ses frais.

Article 6 – Retour et droit de rétractation

Conditions de rétractation

Le Client dispose d'un droit de retour de quatorze (14) jours à compter de la réception de la totalité de sa commande pour se rétracter sans nécessairement donner de motif.

Pour exercer le droit de rétractation, le client doit notifier sa décision de rétractation de sa commande par une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté en précisant son nom et prénom, e-mail, adresse, numéro et date de commande :

par internet : formulaire de rétractation

ou par courrier : Hegeia Relaxation – 410 Mondoucet – 44390 Saffré – France

Remboursement

En cas de rétractation du Client, Hegeia Relaxation remboursera les paiements reçus du Client sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où Hegeia Relaxation est informé de la décision de rétractation du Client.

En cas de rétractation du Client sur la globalité de sa commande, Hegeia Relaxation remboursera la totalité des paiements reçus du Client pour cette commande.

En cas de rétractation du Client sur une partie des Produits de la commande, Hegeia Relaxation remboursera le montant des Produits retournés.

Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui que le Client a utilisé pour sa commande ou par virement bancaire.

Hegeia Relaxation pourra différer ce remboursement jusqu'à réception et vérification des Produits.

Retour des produits

Le Client doit retourner les Produits au plus tard quatorze (14) jours après avoir communiqué sa décision de rétractation.

Les produits retournés doivent être non entamés, complets et non abimés.

Le retour des colis doit s'effectuer à l'adresse suivante :

Hegeia Relaxation

410 Mondoucet

44390 Saffré

France

accompagné du formulaire de retour ou des informations suivantes sur papier libre : nom et prénom, e-mail, adresse, numéro et date de commande.

Le Client prend en charge les frais de renvoi de la commande complète ou des Produits.

Article 7 – Garantie qualité

Le Client bénéficie d'une garantie de qualité sur les produits Hegeia Relaxation.

Si le défaut est avéré, Hegeia Relaxation s'engage à échanger ou à rembourser les produits défectueux ou non conformes ainsi que les frais de retour éventuels sous quatorze (14) jours.

Pour obtenir une assistance technique sur un produit ou toute réclamation, le Client peut joindre le Service Clients au n° de téléphone suivant : 07 77 49 49 95 ou par internet : formulaire de contact.

Article 8 – Informatique et libertés

Le renseignement des informations nominatives collectées dans le cadre de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant nécessaires pour le traitement et la livraison des commandes ainsi que pour l'établissement des factures. Ces informations sont strictement confidentielles et ne sont pas transmises à des tiers.

Conformément à la loi "Informatique et Libertés", le traitement des informations nominatives relatives aux clients a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sous le numéro d'enregistrement : A Venir.

Conformément à l'article 34 de la loi du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent.

Pour ce faire, le Client peut contacter Hegeia Relaxation :

par internet : formulaire de contact

Par téléphone : 07 77 49 49 95

Par courrier : Hegeia Relaxation – 410 Mondoucet- 44390 Saffré – France

Article 9 – Litiges

Le présent contrat est soumis au droit français. Hegeia Relaxation ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter de la mauvaise utilisation des produits commercialisés.

En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, le Client a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable notamment avec l'aide d'une association professionnelle de la branche, d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix.

Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec bienveillance attentive, la bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer sa situation. En cas de litige, le Client s'adressera par priorité à l'entreprise pour obtenir une solution amiable.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux tribunaux français, sauf dispositions légales contraires.