

## CONDITIONS GÉNÉRALES DISOLUT BV POUR LES CONSOMMATEURS

### Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions, les termes respectifs ont la signification suivante :

1. **Contrat complémentaire** : un contrat par lequel le consommateur acquiert des produits dans le cadre d'un contrat à distance et ces articles sont livrés par Disolut ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et Disolut ;
2. **Délai de réflexion** : le délai pendant lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
3. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
4. **Droit de rétractation** : la possibilité pour le consommateur d'annuler le contrat à distance dans le délai légal ;
5. **Disolut** : la personne morale qui propose des produits aux consommateurs ;
6. **Contrat à distance** : un accord conclu entre Disolut et le consommateur, par lequel les parties utilisent exclusivement ou partiellement une ou plusieurs techniques de communication (électronique) à distance ;

### Article 2 - Identité de Disolut

Disolut B.V.

- Ravenswade 106, 3439 LD, Nieuwegein Pays-Bas
- Numéro de téléphone : +31(0)2272172 info@intoleran.com
- Numéro de la chambre de commerce : 68944705 / Numéro d'identification TVA : NL857659327B01

### Article 3 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de Disolut et à tout contrat à distance conclu entre Disolut et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du consommateur par voie électronique, de manière à ce qu'il puisse être facilement stocké par le consommateur sur un support durable.

### Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera explicitement indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si Disolut utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle du contenu des produits proposés. Les erreurs évidentes dans l'offre n'engagent pas Disolut.
3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

### Article 5 - Le contrat

1. Le contrat est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre par voie électronique et remplit les conditions correspondantes.
2. Disolut confirme immédiatement par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par Disolut, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Disolut prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique de données et assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur paie par voie électronique, Disolut prendra les mesures de sécurité appropriées.
4. Au plus tard lors de la livraison du produit au consommateur, Disolut fournira les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support durable :
  - a. L'adresse de visite et/ou l'adresse électronique de Disolut à laquelle le consommateur peut adresser ses réclamations ;
  - b. les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation par le consommateur ;
  - c. des informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
  - d. le prix, toutes taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;

#### **Article 6 - Droit de rétractation**

1. Le consommateur peut résilier un contrat concernant l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion de 30 jours et cela sans justification.
2. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 1 débute le jour suivant la réception du produit par le consommateur, ou : a) si le consommateur a commandé plusieurs produits dans la même commande : le jour où le consommateur a reçu le dernier produit ; b) si la livraison d'un produit se compose de plusieurs envois ou parties : le jour où le consommateur a reçu le dernier envoi ou la dernière partie; c) pour les contrats de livraison régulière de produits pendant une période déterminée : le jour où le consommateur a reçu le premier produit.

#### **Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion**

1. Au cours du délai de réflexion, le consommateur traitera le produit et son emballage avec soin. Il ne devra déballer ou utiliser le produit que dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe ici est que le consommateur peut manipuler et inspecter le produit uniquement comme il pourrait le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant d'une manipulation du produit au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1 ci-dessus.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si Intoleran n'a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du contrat.

#### **Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts y afférents**

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il doit le signaler à Intoleran dans le délai de réflexion de 30 jours, soit de manière non équivoque, soit au moyen du formulaire de contact de rétractation présent sur le site Web.
2. Dès que possible, mais dans les 14 jours suivant le jour de la notification mentionnée au paragraphe 1 ci-dessus, le consommateur doit renvoyer le produit à Intoleran.
3. Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires livrés, pour autant que possible dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément à l'étiquette de retour fournie par Intoleran et/ou d'autres instructions claires et raisonnables.
4. Le risque et la preuve d'une utilisation correcte dans la limite du droit de rétraction est à charge du consommateur
5. Intoleran fournira au consommateur une étiquette de retour et Intoleran prendra en charge les coûts de retour du produit.
6. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tout contrat supplémentaire est dissout de plein droit.

#### **Article 9 - Obligations d'Intoleran en cas de rétractation**

1. Si Intoleran permet la notification de rétractation par le consommateur électroniquement, il enverra un accusé de réception immédiatement après avoir reçu cette notification.
2. Intoleran remboursera tous les paiements du consommateur, y compris les frais de livraison éventuellement facturés par Intoleran pour le produit retourné, sans retard indu mais dans les 14 jours suivant le jour où Intoleran reçoit l'envoi retourné.
3. Intoleran utilisera le même moyen de paiement pour le remboursement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf si que le consommateur autorise une autre méthode. Le remboursement sera gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a opté pour une méthode de retour différente que par l'étiquette de retour fournie, Intoleran n'est pas tenu de rembourser les coûts supplémentaires pour la méthode plus onéreuse.

#### **Article 10 - Exclusion du droit de rétractation**

Uniquement si Intoleran l'a clairement indiqué dans son offre, ou en temps voulu avant la conclusion du contrat, Intoleran se réserve le droit d'exclure les produits suivants du droit de rétraction :

1. Les produits élaborés selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas produits industriellement et sont réalisés sur base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
2. Les produits qui se détériorent rapidement ou qui ont une durée de vie limitée ;
3. Les produits scellés dont le sceau a été brisé après la livraison. Ces produits ne peuvent être retournés, soit pour une raison de protection de la santé, soit pour des raisons d'hygiène.

#### **Article 11 - Garantie de satisfaction de 100 jours**

1. Le consommateur peut réclamer la garantie de satisfaction de 100 jours dans les 100 jours suivant l'achat. Cela signifie que le consommateur peut essayer un produit et, s'il n'est pas satisfait dans les 100 jours, il peut retourner le produit gratuitement.

2. La garantie de satisfaction de 100 jours n'est pas valable dans toutes les situations et est soumise aux conditions suivantes, y compris mais sans s'y limiter :
  - La garantie de satisfaction de 100 jours est valable au maximum jusqu'à 100 jours après réception du produit ;
  - Les produits dont plusieurs unités sont achetées dans la même commande sont exclus de la garantie de satisfaction de 100 jours ;
  - Les commandes qui consistent en un achat répété d'un produit précédemment acheté sont exclues de la garantie de satisfaction de 100 jours ;
  - Les produits suivants sont exclus de la garantie de satisfaction de 100 jours : échantillons d'essai et tous les emballages en gros (108 ou 150 capsules) ;
  - Pour le produit Once a Day, la garantie de satisfaction de 100 jours ne peut pas être réclamée avant 30 jours en raison du temps d'accumulation nécessaire ;
  - La garantie de satisfaction de 100 jours peut être demandée une fois par adresse et par produit.
3. La garantie mentionnée au paragraphe 1 commence le lendemain de la réception du produit, ou :
  - a) si le consommateur a commandé plusieurs produits dans la même commande : le jour où le consommateur a reçu le dernier produit;
  - b) si la livraison d'un produit se compose de plusieurs envois ou parties : le jour où le consommateur a reçu le dernier envoi ou la dernière partie ;
  - c) pour les contrats de livraison régulière de produits pendant une période déterminée : le jour où le consommateur a reçu le premier produit.
4. Intoleran se réserve le droit de rejeter une réclamation concernant la garantie de satisfaction de 100 jours pour d'autres motifs que ceux mentionnés au paragraphe 2 ci-dessus.

**Article 12 - Obligations du consommateur pendant la période de garantie de satisfaction de 100 jours.**

1. Pendant la période de garantie de satisfaction de 100 jours, le consommateur traitera le produit et son emballage avec soin. Il ne devra débiller ou utiliser le produit que dans la mesure nécessaire pour établir sa nature, ses caractéristiques et son efficacité.
2. Le consommateur utilisera le produit pendant la période de garantie de satisfaction de 100 jours conformément aux instructions d'utilisation, seulement alors il pourra réclamer la garantie de satisfaction de 100 jours.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si Intoleran n'a pas fourni toutes les informations légalement requises sur la garantie de remboursement pour manque d'efficacité lors ou avant la conclusion du contrat.

**Article 13 - Exercice du droit du consommateur sous la garantie de satisfaction de 100 jours et ses coûts**

1. Si le consommateur fait usage de sa garantie de satisfaction de 100 jours, il doit en notifier Intoleran dans la période de réflexion de 100 jours au moyen du formulaire de contact concernant la garantie de satisfaction de 100 jours présent sur le site Web ou d'une autre manière sans équivoque.
2. Dès que possible, mais dans les 14 jours suivant le jour de la notification mentionnée au paragraphe 1 ci-dessus, le consommateur doit retourner le reste du produit à Intoleran.
3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires livrés, pour autant que possible dans son état et emballage d'origine, et conformément à l'étiquette de retour fournie par Intoleran et/ou d'autres instructions claires et raisonnables. Intoleran fournira au consommateur une étiquette de retour et prendra en charge les coûts de retour du produit.
4. Le risque et la preuve de l'exercice correct et dans le délai de la garantie de satisfaction de 100 jours incombent au consommateur.
5. Si le consommateur exerce son droit découlant de la garantie de satisfaction de 100 jours, tout contrat supplémentaire est dissout de plein droit.

#### **Article 14 - Obligations d'Intoleran en cas de rétractation**

1. Si Intoleran autorise le consommateur à faire une notification électronique de la garantie de satisfaction de 100 jours, Intoleran enverra un accusé de réception sans retard indu après réception de la notification.
2. Intoleran remboursera tous les paiements du consommateur, y compris les frais de livraison facturés par Intoleran pour le produit retourné et les coûts de retour du produit, cela sans retard indu mais dans les 14 jours suivant le jour de réception de l'envoi par Intoleran.
3. Intoleran utilisera le même moyen de paiement pour le remboursement que celui utilisé par le consommateur sauf si le consommateur autorise une autre méthode. Le remboursement sera gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a opté pour une méthode de retour différente que par l'étiquette de retour fournie, Intoleran n'est pas tenu de rembourser les coûts supplémentaires pour la méthode plus coûteuse.

#### **Article 15 - Le prix**

1. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVA comprise.

#### **Article 16 - Respect du contrat et garantie supplémentaire**

1. Disolut garantit que les produits sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou de facilité d'utilisation et aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur à la date de la conclusion du contrat.
2. Une garantie supplémentaire fournie par Disolut ne limite jamais les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de Disolut sur la base du contrat au cas où Disolut n'aurait pas respecté sa part du contrat.

3. Par garantie complémentaire, on entend toute obligation de Disolut par laquelle elle accorde au consommateur certains droits ou prétentions qui vont au-delà de ce qu'elle est légalement tenue de faire au cas où elle n'aurait pas respecté sa part du contrat.

#### **Article 17 - Livraison et exécution**

1. Disolut apporte le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à Disolut.
3. Dans le respect des dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, Disolut exécutera les commandes acceptées avec diligence, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison n'ait été convenu. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut pas être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais.
4. Après résiliation conformément au paragraphe précédent, Disolut remboursera immédiatement le montant payé par le consommateur.
5. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à Disolut jusqu'au moment de la livraison au consommateur, sauf convention contraire expresse.

#### **Article 18 - Paiement**

1. Sauf disposition contraire dans le contrat ou les conditions complémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début de la période de réflexion.
2. Le consommateur est tenu de signaler sans délai à Disolut toute inexactitude dans les données de paiement qu'il a fournies ou déclarées.
3. Si le consommateur, après avoir été informé par Disolut du non-respect de ses obligations de paiement et que Disolut lui a accordé un délai de 14 jours pour s'acquitter encore de ses obligations de paiement, n'effectue toujours pas le(s) paiement(s) intégral(aux) dans ce délai de 14 jours, les intérêts légaux sont dus sur le montant impayé et Disolut est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'elle a encourus. Ces frais de recouvrement s'élèvent à un maximum de 15 % sur les montants impayés jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants et 5 % sur les 5 000 € suivants, avec un minimum de 40 €. Disolut peut s'écarter des montants et des pourcentages indiqués dans l'intérêt du consommateur.

#### **Article 19 - Procédure de réclamation**

1. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être présentées à Disolut de manière complète et claire dans un délai raisonnable après que le consommateur a découvert les défauts.
2. Les plaintes soumises à Disolut seront traitées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception.
3. Le consommateur accorde en tout état de cause à Disolut un délai de 4 semaines pour résoudre la réclamation. Ce n'est qu'après cette période que naît un litige soumis à la procédure de règlement des litiges.

#### **Article 20 - Litiges**

Les contrats entre Disolut et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.

**Article 21 - Dispositions complémentaires ou divergentes**

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent pas porter préjudice au consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être conservées par le consommateur de manière accessible sur un support durable.