

# Condition Générales de vente

## PREAMBULE

Dernière mise à jour le 15.09.2021

Télécharger les présentes Conditions Générales de Vente [au format PDF](#).

La société Totale Santé SA, dont l'identité est précisée dans l'onglet [Mentions Légales](#) du Site (ci-après « **Totale Santé** ») propose à la vente à distance (i) des produits d'édition en format papier et/ou numérique et (ii) des produits alimentaires, ainsi que (iii) des services attachés à ces produits (notamment des abonnements).

La vente en ligne de ces produits et services est régie par les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **CGV** »).

## ARTICLE 1 – DEFINITION

Au sens des présentes CGV, les termes et/ou expressions mentionnés ci-dessous ont la signification suivante :

- **Client(s)** : toute personne qui effectue une Commande de Produit(s) et/ou de Service(s).
- **Commande** : tout achat à distance de Produit(s) et/ou de Service(s) par le Client après acceptation pleine et entière des CGV et dont la validation constitue une vente ferme et définitive ne pouvant être remise en cause qu'en application du droit de rétractation du Client ou de la garantie satisfait ou remboursé Totale Santé, tel que mentionné dans les CGV.
- **Parties** : collectivement Totale Santé et le(s) Client(s).
- **Produit(s)** : (i) les produits d'édition en format papier et/ou numérique et (ii) les produits alimentaires commercialisés par Totale Santé.
- **Service(s)** : ensemble des services commercialisés par Totale Santé, notamment les abonnements.

## ARTICLE 2 – ACCEPTATION

Toute Commande implique l'acceptation pleine et entière des CGV.

En passant commande, le Client qui coche la case « J'accepte les conditions générales de vente » reconnaît avoir pris connaissance des CGV en vigueur au jour de la Commande avant passation de celle-ci et les avoir acceptées sans restriction ni réserve. Cette acceptation n'est en aucun cas conditionnée par une signature manuscrite de la part du Client.

Il est précisé que le Client peut à tout moment télécharger ou imprimer les présentes CGV. Il est alors tenu de ne pas les modifier. En tout état de cause, la version des CGV opposable au Client est celle acceptée par celui-ci lors de la validation de sa Commande.

Totale Santé se réserve la possibilité de faire évoluer, modifier ou compléter, à tout moment le Site ainsi que les présentes CGV. Il appartient au Client de consulter les CGV avant toute passation de commande sur le Site afin de s'assurer avoir pleine connaissance de la dernière version, la date de la dernière mise à jour étant affichée en haut des CGV.

Les CGV applicables sont toujours celles disponibles en ligne sur le Site et en vigueur à la date de la Commande.

## **ARTICLE 3 – PRODUITS ET SERVICES**

### **3.1 Caractéristiques**

Totale Santé propose l'accès gratuit en ligne à une information dans le domaine de la santé. Ce contenu est complété par des Produits et des Services payants, parmi lesquels :

- des Produits d'édition, en format papier et/ou numérique ;
- des Produits alimentaires, notamment des compléments alimentaires tels que définis par la Directive 2002/46/CE du 10 juin 2002 et ayant fait l'objet d'une déclaration conforme auprès des autorités compétentes ;

Il est précisé que les compléments alimentaires proposés à la vente ne sont pas des médicaments et n'ont ainsi vocation ni à diagnostiquer, ni à prévenir, ni à soigner des maladies quelles qu'elles soient. Totale Santé recommande aux Clients de consulter un médecin pour toute question relative à leur santé. Il est également recommandé à certaines catégories de population considérées par les autorités comme nécessitant un accompagnement spécifique, notamment aux femmes enceintes et allaitantes et aux personnes sous traitement médical, de s'abstenir de consommer des suppléments nutritionnels, sauf sur le conseil d'un professionnel de santé agréé ;

- ainsi que les services d'abonnement associés.

L'offre de Produits et Services proposés à la vente par Totale Santé peut être modifiée à tout moment par Totale Santé, à sa seule discrétion.

Totale Santé met à disposition du Client des présentations claires des Produits et Services proposés à la vente, évoquant leurs caractéristiques essentielles. Le Client qui passe Commande est réputé en avoir pris connaissance préalablement à son acte d'achat.

Totale Santé fournit ses meilleurs efforts pour que la présentation faite des Produits soit fidèle aux originaux. Néanmoins, des variations pouvant intervenir (du fait de l'outil informatique notamment), Totale Santé ne saurait être tenue responsable d'erreurs ou d'inexactitudes quant aux photographies ou graphismes représentant les Produits en ligne.

### **3.2 Disponibilité**

Les Produits sont proposés à la vente dans la limite des stocks disponibles. En aucun cas Totale Santé ne peut garantir au Client la disponibilité des Produits présentés.

Si un ou plusieurs des Produits commandés par le Client sont indisponibles, le Client sera informé de l'indisponibilité dans les meilleurs délais par courrier électronique à l'adresse indiquée lors de la Commande. Le Client pourra alors choisir entre :

- le remplacement du ou des Produit(s) indisponible(s) par un ou des Produit(s) d'une valeur équivalente ; ou

- le remboursement des sommes versées au titre du ou des Produit(s) indisponible(s), dans les plus brefs délais suivant la demande de remboursement du Client. Dans ce cas, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité d'annulation de Commande, ce qu'il reconnaît et accepte sans réserve.

## **ARTICLE 4 – COMMANDE**

### **4.1 Conditions générales de Commande**

Le Client qui passe une Commande en ligne déclare être âgé d'au moins dix-huit (18) ans et avoir la pleine capacité juridique, ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une Commande en ligne.

Le Client peut passer Commande par courrier postal, par téléphone ou par Internet.

Le Client réalise sa Commande dans le cadre de l'une des trois (3) offres suivantes :

- **Offre abonnement** : le Client réalise une Commande de Produit(s) en abonnement, dans les conditions de l'article « Abonnements » des CGV.
- **Offre privilège** : le Client réalise une Commande de Produit(s) par unité(s), en bénéficiant d'avantages premium : délais de livraison raccourcis, offres commerciales privilégiées (réductions, cadeaux, ventes privées, etc.) envoyées directement par e-mail au Client par Totale Santé ;
- **Offre standard** : le Client réalise une Commande de Produit(s) par unité(s), en livraison standard, sans bénéficier par la suite d'offres commerciales privilégiées.

Certains Produits, compte-tenu de leur nature, ne sont disponibles qu'en abonnement (notamment, les publications périodiques). Pour ces produits, le Client passe obligatoirement commande dans le cadre de l'Offre abonnement.

Pour les autres Produits, le Client est invité, lors de sa Commande, à choisir uniquement entre les deux (2) offres les plus avantageuses : l'Offre privilège et l'Offre abonnement. Si toutefois le Client souhaite bénéficier de l'Offre standard, il pourra l'indiquer en cliquant simplement sur le lien correspondant figurant dans l'e-mail de confirmation de sa Commande.

Le(s) Produit(s) commandé(s) sont destinés à une utilisation personnelle du Client qui s'engage à ne pas les céder sans l'accord préalable de Totale Santé.

Toute personne ou entité souhaitant commander les Produits à titre professionnel doit contacter le Service Clients dans les conditions de l'article « Service Clients » des CGV.

### **4.2 Commandes par courrier postal**

Le Client peut effectuer des Commandes par voie postale en adressant le bon de commande dûment rempli à l'adresse suivante :

Totale Sante  
CS 70074  
59963 Croix Cedex  
France

Aucun accusé de réception n'est envoyé au Client pour confirmer les Commandes passées par voie postale. La seule livraison des Commandes à l'adresse renseignée par le Client sur le bon de commande vaut confirmation.

### **4.3 Commandes par téléphone**

Le Client peut effectuer des Commandes par téléphone en contactant le Service Clients du lundi au vendredi de 8h à 18h en composant l'un des numéros suivants :

09 85 60 05 42 (depuis la France) ou +33 9 85 60 05 42 (hors de France).

Le Client qui souhaite profiter d'une offre promotionnelle lors de sa Commande doit indiquer le code correspondant à l'agent du Service Clients au moment de la passation de sa Commande.

### **4.4 Commandes par voie électronique**

Le Client peut librement prendre connaissance des Produits et Services proposés à la vente en ligne, sans que cela ne l'engage au titre d'une Commande.

#### ***4.4.1 Processus de commande***

Pour passer Commande en ligne, le Client se rend sur la page de commande liée au Produit souhaité et procède aux étapes suivantes :

- Le Client sélectionne l'offre qui l'intéresse (privilège ou abonnement) – sauf si le Produit concerné n'est disponible qu'en abonnement, auquel cas l'Offre abonnement lui est proposée par défaut sans autre option possible.
- Le Client remplit le formulaire avec les informations requises (ses nom, prénom, adresse postale, pays de résidence, téléphone ou encore adresse e-mail).
- Le Client choisit un mode de paiement parmi ceux proposés dans le cadre de l'offre sélectionnée (prélèvement sur compte bancaire SEPA ou paiement par carte bancaire).
- Le Client accepte les Conditions générales de vente en cochant la case correspondante.
- Le Client accepte les [Conditions générales de services de paiement Palyance](#) en cochant la case correspondante.
- Le Client renseigne ses coordonnées de paiement.

A ce stade et jusqu'à confirmation du paiement, le Client conserve la possibilité de vérifier le détail de sa Commande, le prix total, de corriger d'éventuelles erreurs ou d'annuler sa Commande.

- Le Client clique sur le bouton lui permettant de finaliser sa Commande.
- Le Client reçoit un e-mail de validation de Commande et clique sur le lien de validation qu'il contient. En cliquant sur ce dernier bouton, le Client exprime et confirme sa volonté et son accord de paiement.

La Commande n'est définitivement enregistrée et validée qu'après réception par le Client d'un courrier électronique de confirmation de sa Commande. La réception par le Client de ce courrier électronique de confirmation consacre la formation définitive du contrat de vente entre Totale Santé et le Client.

Totale Santé décline toute responsabilité en cas de non-validation de la Commande, sans recours possible de la part du Client.

L'ensemble des données fournies par le Client lors du processus de Commande et la confirmation enregistrée de la Commande valent preuve de la transaction.

A l'issue de sa Commande, le Client est inscrit à la lettre gratuite de Totale Santé, à laquelle il peut se désabonner en un clic via le lien présent au bas de chacun des e-mails.

#### **4.4.2 Suivi et modification de la Commande**

Pour toute question relative au suivi de sa Commande, le Client est invité à contacter le Service Clients dans les conditions prévues à l'article « Service Clients » des CGV.

Le Client qui souhaite obtenir une modification de sa Commande après sa confirmation doit en formuler la demande expresse auprès du Service Clients avant l'envoi de sa Commande. La modification d'une Commande est toujours soumise à l'acceptation de Totale Santé.

#### **4.4.3 Refus de la Commande**

Totale Santé se réserve le droit de refuser la Commande d'un Client pour des motifs légitimes, parmi lesquels notamment :

- lorsque les quantités de Produits commandés sont anormalement élevées, à l'entière appréciation de Totale Santé ;
- lorsque le Client n'a pas procédé, en tout ou partie, au paiement du prix d'une précédente Commande ;
- lorsqu'il existe un litige en cours avec le Client relatif à une précédente Commande, tant que ce litige n'est pas résolu ;
- lorsque la transaction a été refusée par la banque.

### **ARTICLE 5 – ARCHIVAGE DES CONTRATS ÉLECTRONIQUES**

Conformément à l'article L. 213-1 du Code de la consommation, chaque Commande d'un montant supérieur à cent vingt (120) euros sera archivée par Totale Santé pour une durée de dix (10) ans à compter de la livraison du ou des Produit(s). Il est précisé que le Client peut accéder à tout moment au détail des Commandes qu'il a passées en formulant une demande en ce sens auprès du Service clients dans les conditions prévues à l'article « Service Clients » des CGV.

### **ARTICLE 6 – PAIEMENT**

Toute Commande induit une obligation de paiement pour le Client.

#### **6.1 Moyens de paiement disponibles pour le règlement des Commandes**

##### **6.1.1 Commandes par téléphone ou par voie électronique**

Le paiement des Produits et Services commandés par téléphone ou par voie électronique peut être effectué par carte bancaire ou via un prélèvement automatisé sur compte bancaire (« Prélèvement SEPA »).

**Carte bancaire** : Le Client sera appelé à communiquer ou saisir le numéro de sa carte bancaire, ainsi que la date d'expiration et le numéro de cryptogramme (saisie sécurisée par cryptage en mode SSL, pour garantir la plus grande sécurité de paiement).

Le débit de la carte est effectué au moment de la validation de la Commande.

**Prélèvement SEPA** : Le Client sera appelé à communiquer ou renseigner le nom du titulaire du compte, le numéro IBAN, ainsi que le code BIC/SWIFT.

Les instructions, protégées par un cryptage SSL, sont envoyées à la banque du Client sous 24h après sa Commande. Selon les délais de la banque, le compte renseigné par le Client sera débité et le prélèvement apparaîtra sur le relevé bancaire du Client sous huitaine.

Après avoir réglé une première Commande par Prélèvement SEPA, le Client doit adresser à Totale Santé un mandat de prélèvement complété et signé, soit par voie postale à l'adresse suivante : Totale Santé, CS 70074, 59963 Croix Cedex, France, soit par voie électronique (sous la forme d'une version complétée, signée et scannée) à l'aide du formulaire de contact disponible en cliquant sur le lien ci-après : <https://www.totale-sante.com/contact>, section « J'ai une question concernant mes paiements et remboursements ». Par la suite, le Client pourra aisément ajouter de nouvelles Commandes au mandat de prélèvement existant. Le Client a toujours la possibilité d'annuler le mandat de prélèvement sur simple demande auprès du Service Clients ou auprès de sa banque.

### **6.1.2 Commandes par voie postale**

Outre le règlement par carte bancaire ou par Prélèvement SEPA ci-dessus décrits, les Produits et Services commandés par voie postale peuvent être réglés par chèque en euros, compensable dans une banque française, libellé à l'ordre de « Totale Santé Editions ».

Le bon de Commande dûment rempli ainsi que le chèque, au dos duquel il sera reporté le numéro attribué en fin de Commande et le numéro de l'offre correspondante (si ces deux numéros différent), sont à adresser à l'adresse postale du Service clients, précisée à l'article « Service Clients » des CGV. Totale Santé recommande au Client de souscrire à une option de suivi de courrier afin de sécuriser l'envoi du chèque.

### **6.2 Informations générales concernant le règlement des Commandes**

Le Client garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le moyen de paiement choisi pour régler sa Commande. Le Client est responsable de l'approvisionnement du compte bancaire visé lors du paiement afin d'éviter tout incident de paiement. Les éventuels frais bancaires (rejet, frais de change etc.) restent à la charge du Client.

Le Client qui effectue une Commande en choisissant de bénéficier de l'Offre abonnement ou de l'Offre privilège est informé que ses informations de paiement sont enregistrées et conservées en toute sécurité, respectivement, pour la bonne gestion de son abonnement (Offre abonnement) et dans le but de satisfaire sa volonté de bénéficier facilement des offres commerciales privilégiées (Offre privilège).

Le Client conserve la possibilité de s'opposer, à tout moment, à la conservation de ses données de paiement, dans les conditions prévues à l'article « Vos droits sur vos Données Personnelles » de la [Politique de confidentialité Totale Santé](#).

Afin de renforcer la sécurité des paiements, la mise en paiement de toute Commande effectuée en ligne est réalisée par la société Palyance, opérateur de paiement sécurisé. Cette société est responsable de la collecte, du traitement automatisé et du stockage dans un environnement sécurisé, des informations de paiement et d'identification afférentes, relatives à chaque Commande, y compris des coordonnées bancaires. Toutes les informations de paiement saisies par le Client sont immédiatement cryptées (en mode SSL)

et enregistrées sur un serveur sécurisé. Le Client est invité à prendre connaissance des Conditions Générales de Services Palyance sur le lien suivant : <https://palyance.com/cgs/>. Toute Commande implique l'acceptation sans réserve des Conditions Générales de Services Palyance.

### **6.3 Refus de paiement**

Dans le cas où le paiement est refusé par la banque, le compte bancaire du Client n'est pas débité et un courrier électronique est adressé au Client lui demandant de saisir à nouveau ses coordonnées bancaires, sur son espace Palyance. La souscription au Service ou la livraison du/des Produit(s) commandé(s) est suspendue jusqu'à l'action de mise à jour par le Client. Le Client qui saisit à nouveau ses coordonnées bancaires et les communique à Palyance est informé par courrier électronique du changement de ses coordonnées bancaires et, si celles-ci sont valides et permettent le paiement, du traitement de la Commande dans les meilleurs délais.

## **ARTICLE 7 – PRIX**

Les prix des Produits et Services proposés à la vente sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC). Les prix de vente n'incluent pas les éventuels frais de livraison pouvant être facturés en sus au Client.

Le tarif en vigueur correspond toujours à celui affiché sur le bon de commande ou la page de commande au jour de la passation de la Commande.

Toutes les Commandes sont payables en euros TTC, sans distinction en fonction du pays de résidence du Client. Ce prix est ferme et exigible en totalité dès validation de la Commande.

Totale Santé se réserve le droit de modifier à tout moment les prix de vente des Produits et Services, sans autres formalités que de mettre à jour les prix indiqués en ligne ou sur ses supports promotionnels. Les Produits et Services sont toujours facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation des Commandes, sous réserve de leur disponibilité.

Les Produits et Services commandés demeurent la propriété de Totale Santé jusqu'au complet encaissement du prix par Totale Santé.

## **ARTICLE 8 – LIVRAISON**

### **8.1 Destination**

Les Produits en format numérique commandés par le Client sont envoyés sur l'adresse électronique indiquée par le Client au cours du processus de Commande.

Les Produits en format physique (produits éditoriaux en format papier et/ou produits alimentaires) commandés par le Client sont envoyés à l'adresse postale indiquée par le Client au cours du processus de Commande.

Le Client peut modifier à tout moment l'adresse électronique et/ou l'adresse postale à laquelle il souhaite recevoir les Produits commandés en formulant une demande expresse en ce sens auprès du Service Clients.

La livraison des produits alimentaires est disponible dans tous les pays du monde hors Suisse, Espagne, Italie, Etats-Unis et Israël. Le Client déclare et reconnaît expressément ne

pas être résident de l'un des Etats sur le territoire desquels aucune livraison n'est proposée par Totale Santé, et s'interdit notamment de faire commander par un tiers ou de se faire livrer à une adresse lui permettant de bénéficier des Produits sur l'un de ces territoires. Le Client s'interdit de mettre à disposition, sous quelque forme que ce soit, des Produits sur les marchés des pays visés par l'indisponibilité de la livraison.

## 8.2 Délais

Les Produits en format numérique sont livrés au Client par courrier électronique ou mis à disposition en ligne, soit le jour même de la Commande, soit à jour fixe de chaque mois, comme indiqué sur le bon ou la page de commande.

Le délai de réception des Produits en format physique est précisé sur le bon ou la page de commande. Les délais de livraison moyens sont :

	Offre standard	Offre privilège Offre abonnement
France, Belgique, Luxembourg, Allemagne :	4 à 6 jours	2 à 5 jours
Reste de l'Europe (hors Suisse) :	5 à 8 jours	3 à 6 jours
Reste du Monde (y compris DOM-TOM) :	10 à 17 jours	8 à 15 jours

Les délais indiqués sont indicatifs et incluent les délais de traitement d'une Commande. Les Commandes passées le vendredi et le week-end ou un jour férié seront traitées et expédiées le jour ouvrable qui suit.

Le délai de livraison commence à courir à compter de la réception par le Client de l'email de confirmation de la Commande.

Dans le cas particulier du renouvellement d'un abonnement, le délai de livraison des Produits commence à courir à compter de la réception du règlement correspondant.

Les Commandes sont expédiées :

- Pour la France métropolitaine, par La Poste Colissimo
- Pour les DOM TOM, par Colissimo International
- Pour la Belgique, par BPost
- Pour le Luxembourg, par GLS
- Pour l'Allemagne, par DHL
- Pour l'Espagne et l'Italie, par UPS
- Pour la zone reste du Monde, par Colissimo International ou UPS

## 8.3 Tarifs

Les tarifs de livraison sont précisés sur le bon ou la page de commande.

Les tarifs de livraison moyens sont :

- 6,00 € (pour la France métropolitaine, la Belgique, le Luxembourg, les Pays-Bas et l'Allemagne) ;
- 13,00 € (pour le reste du monde).



La livraison est gratuite dans le cadre d'un abonnement.

#### **8.4 Réception**

Le Client qui réceptionne sa Commande s'assure de la conformité et de l'état de l'emballage du ou des Produit(s) commandé(s), ainsi que la concordance entre le(s) Produit(s) commandé(s) et le(s) Produit(s) livré(s).

Dans l'hypothèse où le Client constaterait une anomalie à la réception de sa Commande (notamment, des Produits détériorés, manquants ou un retard de livraison), le Client en informe le Service clients dans les plus brefs délais et au maximum dans les cinq (5) jours à compter de la réception de la Commande. Le Client a la possibilité de :

- Demander le remplacement des Produits détériorés ;
- Demander le réacheminement du ou des Produits manquants ;
- Demander la résolution du contrat de vente dans les conditions évoquées ci-après.

#### **ARTICLE 9 : DROIT DE RETRACTATION (DISPOSITIONS LEGALES)**

Le Client, lorsqu'il a la qualité de consommateur, dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la réception du ou des Produit(s) commandé(s) pour informer Totale Santé de sa volonté d'exercer son droit de rétractation et obtenir le remboursement de sa Commande, via le formulaire de contact accessible à l'adresse <https://www.totale-sante.com/contact>, par ou par courrier à l'adresse indiquée à l'article « Service Clients » des CGV.

Ce délai de rétractation court à compter de la date à laquelle le Client, lorsqu'il a la qualité de consommateur, (ou un tiers qu'il a désigné et qui n'est pas le transporteur) a pris possession du (ou des) Produit(s).

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut toutefois pas être exercé pour :

- les produits alimentaires qui auraient été descellés par le Client après la livraison, lesquels ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- les programmes composés d'enregistrements audio ou vidéo qui ont été descellés par le Client après la livraison ;
- les magazines, périodiques ou journaux, sauf dans le cadre d'un abonnement à ces publications.

Pour ces Produits et les autres, le Client peut toutefois bénéficier des conditions avantageuses de la Garantie commerciale Totale Santé.

#### **ARTICLE 10 : GARANTIE SATISFAIT OU REMBOURSE**

##### **10.1 Pour tout Produit vendu à l'unité et pour les Produits alimentaires vendus en abonnement**

Totale Santé permet au Client de bénéficier d'une garantie satisfait ou remboursé plus avantageuse que les dispositions légales. Selon les Produits et l'offre concernés, un délai de rétractation étendu peut ainsi être proposé au Client. Il appartient au Client de vérifier les conditions de rétractation associées à sa Commande et mentionnées sur le bon ou la page de commande correspondant.

Une seule demande de remboursement peut être acceptée par Produit.

Pour les Produits physiques, le Client qui souhaite profiter de la garantie devra retourner les Produits dans leur état d'origine et complet à l'adresse postale du Service clients précisée à l'article « Services Clients » des CGV.

Les frais de retour sont à la charge du Client, sauf pour les produits alimentaires qui sont livrés avec une étiquette de retour pré-timbrée, sous condition que celle-ci soit utilisée pour retourner les Produits depuis la France métropolitaine. Pour tout retour depuis une autre zone géographique que la France métropolitaine, les frais de retour restent à la charge du Client. Dans l'hypothèse où le colis ne comporte pas d'étiquette de retour, ou le Client a égaré l'étiquette de retour, le Client peut contacter le Service Clients afin qu'une nouvelle étiquette de retour lui soit adressée gratuitement.

En aucun cas, des frais de retour engagés par le Client ne pourront faire l'objet d'une demande de remboursement a posteriori auprès de Totale Santé. Tout risque lié au retour des Produits reste à la charge du Client.

A réception, Totale Santé jugera du parfait état du ou des Produits retournés. Le retour ne pourra être accepté s'il est manifeste que le(s) Produit(s) retourné(s) ont été endommagés, descellés, déballés et/ou utilisés. Notamment, les Produits alimentaires ne devront pas avoir été descellés pour des raisons tenant à l'hygiène et à la santé.

Dans le cas où les Produits sont retournés complets et en parfait état, Totale Santé rembourse au Client la totalité des sommes versées au titre des Produits retournés (y compris les frais de livraison). Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la Commande.

La garantie satisfait ou remboursé ne peut s'appliquer en cas d'utilisation abusive. Le caractère abusif d'une utilisation reste à l'entière discrétion de Totale Santé.

## **10.2 Pour les produits éditoriaux vendus en abonnement**

Pour tout abonnement à un produit éditorial Totale Santé (publication ou programme périodique), le Client dispose d'une « période d'essai » dont la durée est précisée dans l'offre d'abonnement, durant laquelle il a la possibilité de demander l'annulation de son abonnement en utilisant le formulaire de contact : <https://www.totale-sante.com/contact>, ou en adressant un courrier postal à l'adresse du Service clients précisée à l'article « Service Clients » des CGV.

La période d'essai commence à courir à compter de la date d'entrée en vigueur de l'abonnement, soit à compter de la date de confirmation de la Commande par Totale Santé. L'annulation prendra effet à compter de la réception par Totale Santé de la demande du Client. Le Client obtiendra alors le remboursement total du prix de l'abonnement dans les meilleurs délais.

Au-delà de la période d'essai, le Client conserve la possibilité résilier son abonnement à tout moment en contactant le Service clients. Le remboursement sera alors calculé au prorata des Produits restant à recevoir à la date de résiliation (sauf cas de paiement périodique).

Aucun nouveau prélèvement ne sera effectué par Totale Santé à compter de la communication par le Client de sa volonté de résilier son abonnement.

Il est rappelé au Client que son/ses abonnements se renouvellent automatiquement de période en période, sauf opposition de la part du Client. Le Client conserve la possibilité de résilier un abonnement renouvelé à tout moment en contactant le Service clients. Le remboursement sera calculé au prorata des Produits restant à recevoir à la date de résiliation.

## **ARTICLE 11 – GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE**

Totale Santé est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 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 sur le fondement de la garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sauf si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Totale Santé sera alors tenue de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par le Client ;
- 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 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.

Le Client est en droit d'exiger la conformité du ou des Produit(s) commandé(s) au contrat de vente. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut dont il avait connaissance ou qu'il ne pouvait ignorer lors de la passation de la Commande.

L'application de la présente clause a lieu sans aucun frais pour le Client.

Rappel des articles L. 217-4, L. 217-5 et L. 217-12 du Code de la consommation et des articles 1641 et 1648, premier alinéa du Code civil :

Article L. 217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L. 217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat : 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

s'il présente 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 ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L. 217-12 du Code de la consommation :« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

Article 1641 du Code civil :« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus. »

Article 1648 du Code civil, 1<sup>er</sup> alinéa :« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

## **ARTICLE 12 : ABONNEMENTS**

Totale Santé propose au Client de commander certains Produits dans le cadre d'une Offre abonnement. Deux (2) sortes d'abonnements sont proposés par Totale Santé :

- Les abonnements aux produits éditoriaux périodiques Totale Santé (publications ou programmes).  
Dans ce cadre, le Client est prélevé, soit en une (1) fois au jour de la Commande pour toute la période de l'abonnement, soit en plusieurs fois à chaque nouvelle réception (par exemple : prélèvement mensuel pour une publication mensuelle).
- Les abonnements aux produits alimentaires de la gamme Totale Santé.  
Ces abonnements s'adressent aux Clients qui souhaitent recevoir des Produits en continu et automatiquement, selon un rythme d'envoi choisi au moment de la Commande (tous les mois, tous les 3 mois, tous les 6 mois). Dans ce cadre, le Client est prélevé à chaque nouvel envoi du montant indiqué lors de la Commande.

Tous les abonnements Totale Santé se renouvellent automatiquement à chaque fin de période pour une période égale à la période initiale, sauf dénonciation par le Client dans les conditions de l'article « Service Clients » des CGV. Chaque renouvellement induit un nouveau paiement.

À tout moment, le Client peut modifier, suspendre ou résilier son abonnement en contactant le Service Clients. La résiliation est gratuite, non rétroactive et prend effet immédiatement. Aucun nouveau prélèvement ne sera opéré sur le compte du Client au titre de son abonnement après résiliation effective.

## **ARTICLE 13 : RESPONSABILITE LIMITEE**

Les Produits et Services proposés par Totale Santé sont conformes à la législation européenne en vigueur. La responsabilité de Totale Santé ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où les Produits sont livrés ou les Services utilisés. Il appartient au Client de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des Produits ou Services qu'il envisage de commander.

Le Client doit toujours être considéré comme le seul juge du caractère approprié et adapté à ses besoins des Produits et/ou Services qu'il commande. Totale Santé ne saurait être tenue responsable d'une utilisation des Produits ou Services non conforme à leur destination et/ou sans considération des conseils d'utilisation.

#### **ARTICLE 14 – SERVICE CLIENTS**

Pour toute information, réclamation ou question, notre Service Clients est à la disposition des Clients :

**Par téléphone** : du lundi au vendredi de 8h à 18h  
+33 9 85 60 05 42 (hors de France) ou 09 85 60 05 42 (depuis la France)

**Par courrier à l'adresse postale suivante :**

Totale Sante  
CS 70074  
59963 Croix Cedex  
France

**Via notre formulaire de contact** : [www.totale-sante.com/contact](http://www.totale-sante.com/contact)

#### **ARTICLE 15 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Totale Santé est seule propriétaire des contenus (textes, commentaires, ouvrages, illustrations, images, etc.) dont elle est l'éditeur sur le Site. Tous les droits d'exploitation y afférents lui sont exclusivement réservés, dans la limite des droits éventuellement détenus par des tiers.

A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule est permise l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes, voire plus restrictives. Le Client est autorisé à reproduire et à imprimer sur papier les contenus auxquels il accède durant sa navigation sur le Site, dans le cadre de sa Commande ou de son abonnement pour un usage privé uniquement.

Le Client s'interdit de copier, de publier, de diffuser ou de vendre, de quelque manière que ce soit, ces contenus et plus particulièrement de porter atteinte, directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers, de quelque façon que ce soit, aux droits de propriété intellectuelle détenus par Totale Santé.

#### **ARTICLE 16 – FORCE MAJEURE**

Les retards, la mauvaise exécution ou la non-exécution totale ou partielle des Commandes résultant de cas de force majeure, telle que définie à l'article 1218 du Code civil et incluant de manière non limitative les incendies, inondations, grèves, réglementations ou exigences de la puissance publique, ou tout autre événement inévitable, imprévisible et échappant au contrôle de Totale Santé ne peuvent donner lieu à indemnité. Les dispositions du présent article ne peuvent cependant, en aucun cas, être interprétées comme dispensant une partie de l'obligation de régler à l'autre toute somme qu'elle lui devrait.

#### **ARTICLE 17 – LIENS**

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites. Totale Santé décline toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

## **ARTICLE 18 – DONNEES PERSONNELLES**

Le Responsable du Site est amené à traiter des données personnelles, notamment aux fins d'enregistrer et de délivrer les Commandes des Clients. Les données personnelles des Clients sont traitées conformément à la Politique de confidentialité, accessible ici : <https://www.totale-sante.com/politique-de-confidentialit%C3%A9>. Pour toute question concernant ses données personnelles, le Client peut contacter le Responsable du Site à l'adresse : [donnees-personnelles@totale-sante.com](mailto:donnees-personnelles@totale-sante.com).

## **ARTICLE 19 – DROIT APPLICABLE / LITIGES**

Les relations contractuelles entre les Parties sont soumises au droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, notwithstanding les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires, sous réserve des dispositions impératives qui auraient pour vocation à s'appliquer au Client en sa qualité de consommateur.

En cas de litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution des CGV, la juridiction compétente sera déterminée au regard des dispositions de droit commun régissant les relations entre un non-professionnel d'une part et un professionnel d'autre part.

Le Client est également informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à la procédure de médiation de la consommation dont les conditions sont fixées par le titre Ier du livre VI du Code de la consommation.