

Le vendeur

1. Patchaïa propose à la vente des compléments alimentaires et autres produits de bien-être.
2. Le vendeur est la société Biolical, ayant pour nom commercial Patchaïa, domiciliée 73 allée Kléber - 34000 Montpellier - France, SAS à capital variable minimum de 20.000€, immatriculée 835319906 RCS Montpellier, N° TVA FR38835319906.
3. Le Service Client Patchaïa est disponible pour toute demande d'information, question ou réclamation, assistance lors de la commande, suivi de commande ou retour de produit, et répond en français.

Nous contacter :

SERVICE CLIENT PATCHAÏA

Patchaïa
Service Client
73 allée Kléber
34000 Montpellier France

service.client@patchaia.com

+33 (0) 188 321 400

Lundi au vendredi / 10h-18h

(coût d'un appel local non surtaxé depuis un poste fixe France)

Champ d'application

1. Le terme acheteur désigne le consommateur final (personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole), et/ou le non-professionnel (toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles). Le terme « Nous » fait référence à Patchaïa, et le terme « Vous » fait référence à l'acheteur personne physique identifiable.
2. Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent uniquement aux ventes à distance conclues par Patchaïa auprès d'acheteurs qui désirent acquérir les produits proposés à la vente le Site internet de la marque (www.patchaia.com) (ci-après le « Site »), et pour une livraison dans l'un des pays desservis par Patchaïa. A ce titre, les Conditions Générales régissent l'ensemble des relations entre Patchaïa et l'acheteur. Elles expriment l'intégralité des obligations et des droits des parties. Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.
3. L'acheteur déclare être en pleine capacité juridique de contracter légalement, ou valablement représenter la personne pour laquelle il s'engage.
4. L'acheteur déclare être informé qu'il ne peut commander des produits qu'en quantités correspondant à ses besoins et non en vue de leur revente.
5. L'acheteur déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales, et les accepte sans réserve, au moyen d'une case à cocher et d'un clic de validation, avant de valider la commande. A cet égard, elles sont opposables à l'acheteur conformément aux termes de l'article 1119 du code civil.
6. Les Conditions Générales sont accessibles en ligne sur le Site dans leur dernière version, et peuvent être conservées au format PDF. Elles sont présentées à l'acheteur à chaque nouvelle commande. L'acheteur peut accéder aux contrats archivés en contactant le Service Client Patchaïa.
7. Patchaïa se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les Conditions Générales. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur à la date de la passation de la commande. Elles prévalent sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.
8. Si l'une des stipulations des Conditions Générales était tenue pour non valide ou annulée, en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureraient en vigueur.
9. Compte tenu des contraintes techniques liées à la bonne exécution du contrat, l'acheteur consent à ce que Patchaïa fasse appel à des sous-traitants et partenaires, et à partager avec eux des données à caractère personnel le concernant.
10. Les registres informatisés et autres documents sont conservés par Patchaïa dans des conditions raisonnables de sécurité, et seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve, et sont conservés pour la durée légale.
11. Le fait pour l'une des parties qu'elle ne se prévale pas à un moment donné d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des stipulations visées dans les Conditions Générales, ne saurait être interprété ultérieurement comme une renonciation à la stipulation en cause.
12. Le contrat est formé au moment de l'enregistrement de la commande par le client, et emporte obligation de paiement pour l'acheteur et obligation de livraison pour Patchaïa.

Compte client / utilisateur

1. Patchaïa propose la fonctionnalité de compte client (ou compte utilisateur) qui facilite l'accès aux données personnelles, historique d'achat, programmes de fidélité ou de parrainage, et bien d'autres fonctionnalités pratiques. L'accès s'effectue par le lien [Mon compte](#), disponible en haut à droite du Site.
2. L'acheteur assume la responsabilité de protéger ses identifiants de connexion, de les conserver strictement confidentiels et personnels. L'acheteur assume la responsabilité de toutes les activités réalisées à l'aide de ses identifiants de connexion depuis son compte.
3. Les données à caractère personnel recueillies, depuis le compte utilisateur, sont traitées selon la réglementation et les modalités de la Politique de protection des données à caractère personnel de Patchaïa.

Informations précontractuelles

1. L'acheteur reconnaît avoir eu communication en langue française, préalablement à la passation de la commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des Conditions Générales et des informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation. L'acheteur reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Produits

1. Les produits, avec leurs caractéristiques essentielles et leurs prix respectifs, sont ceux présentés à l'acheteur sur le Site. Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles.
2. Les produits proposés par Patchaïa répondent aux prescriptions en vigueur en France relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs. Patchaïa décline toute responsabilité dans le cas où le produit acheté viendrait à être considéré comme non-conforme dans un pays donné, alors que ce produit est conforme en France.
3. Patchaïa s'efforce de décrire et présenter les produits avec la plus grande exactitude possible dans leurs caractéristiques essentielles, rendu visuel et leur prix. Toutefois, la responsabilité de Patchaïa ne sera pas engagée en cas de différences mineures entre les caractéristiques, photos et textes affichés sur le Site, et les produits livrés. Patchaïa se réserve le droit d'apporter à tout moment une modification à ses propres produits sans obligation de modifier les produits précédemment livrés ou en cours de commande.
4. La responsabilité de Patchaïa ne pourra être engagée en cas de défaut du produit suite à une mauvaise utilisation, à une dégradation intentionnelle ou à une application négligente des instructions, et des conditions d'usage ou de conservation du produit.
5. L'acheteur est invité à utiliser son produit avec discernement, en suivant les avertissements et précautions, et en respectant les conditions d'utilisation et de conservation. L'acheteur est invité à consulter un praticien de santé pour recueillir un avis professionnel, et reconnaît que les informations présentées sur le Site ne constituent pas des avis médicaux de la part de Patchaïa.
6. Les produits Patchaïa sont conçus, fabriqués et conditionnés en France, dans le respect des normes strictes de qualité au moment de leur mise sur le marché, et dans le respect de l'Homme et de son environnement.
7. Certains produits Patchaïa sont conditionnés dans des boîtes éco-conçues à partir de matière végétale bio-dégradable ou bio-compostable. Aussi une légère décoloration de la boîte peut survenir lors d'une exposition en plein jour ou aux ultra-violets. Cette décoloration extérieure de la boîte est normale et n'affecte en rien la qualité intrinsèque du produit à l'intérieur. Cette boîte est conçue pour protéger parfaitement le produit pendant toute sa durée minimale de conservation.

Prix

1. Les prix sont indiqués en euros. Les prix s'entendent toutes taxes comprises (TTC). Les taxes applicables sont celles en vigueur en France le jour de la passation de la commande. Les prix sont susceptibles de variations en cours d'année lors de révisions ponctuelles ou de périodes promotionnelles. Les prix en vigueur sont ceux présentés à l'acheteur au moment de la passation de la commande, et sont garantis pour la durée du contrat. Les prix promotionnels et réductions de prix éventuelles sont calculés sur les prix du catalogue en vigueur. Les prix présentés en ligne sur le Site ne sont pas opposables à toute transaction effectuée par un autre canal.
2. Les prix ne comprennent pas les frais de livraison « aller » (colisage, transport) ou de mise à disposition qui sont facturés en supplément, et sont indiqués avant la passation de la commande.
3. Le montant total dû par l'acheteur est indiqué sur le récapitulatif avant l'enregistrement de la commande.
4. Pour les produits expédiés hors Union européenne, les prix sont calculés hors taxes sur la facture. Des droits de douane et autres taxes locales sont susceptibles d'être exigibles dans certains cas, et ne relèvent pas du ressort de Patchaïa. Ils seront à la charge de l'acheteur et relèvent de sa responsabilité (déclarations, paiement aux autorités compétentes, etc.).
5. Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès au site sont à la charge de l'acheteur.
6. Les frais bancaires liés au paiement sont à la charge de l'acheteur.

7. En cas d'erreur de prix affiché pour un produit faisant apparaître un prix inférieur au prix normalement pratiqué, c'est le prix inférieur qui sera appliqué. Toutefois, si ce prix est manifestement dérisoire c'est-à-dire sans rapport avec le prix réel du produit commandé, la commande pourra exceptionnellement être annulée.

Commande

1. L'acheteur a la possibilité de modifier ses choix et options lors du processus de commande. Il appartient à l'acheteur de vérifier l'exactitude de la commande avant de l'enregistrer. Pour la bonne exécution de la commande, l'acheteur s'engage à fournir des informations exactes et à jour.
2. L'acheteur confirme avoir accepté l'offre lorsqu'il clique sur le bouton d'enregistrement de la commande, et consent au contrat conclu à distance avec Patchaïa sur la base des Conditions Générales et des caractéristiques de l'offre.
3. Toute commande passée par l'acheteur est une commande avec obligation de paiement, et implique un paiement effectif par l'acheteur.
4. Pour tout besoin d'assistance lors de la commande l'acheteur peut contacter le [Service Client Patchaïa](#).

Processus de commande

1. L'acheteur passe commande depuis le Site selon les étapes suivantes :
 - o **Choix des produits**: L'acheteur consulte la liste des offres produits proposées sur le Site, et s'informe des caractéristiques essentielles, du prix et de la disponibilité, puis ajoute le ou les produits voulus au panier.
 - o **Le panier**: Le panier, qui reste accessible tout au long du processus de commande, récapitule les produits sélectionnés par l'acheteur, et indique le prix de la sélection. L'acheteur peut modifier ou annuler sa sélection. Si l'acheteur dispose d'un code de réduction, il peut le renseigner. L'acheteur est informé d'une estimation des frais de livraison « aller » en supplément du prix des produits sélectionnés. L'acheteur est informé des moyens de paiement acceptés.
 - o **Identification de l'acheteur**: Il est nécessaire de disposer d'un compte utilisateur sur le Site pour pouvoir passer une commande. Si l'acheteur dispose d'un compte utilisateur, il s'identifie au moyen de ses identifiants. S'il ne possède pas encore de compte, son compte sera créé automatiquement pendant la procédure de commande sans autre démarche préalablement nécessaire de sa part.
 - o **Coordonnées de l'acheteur**: L'acheteur identifié vérifie l'exactitude des informations enregistrées dans son compte, et les corrige au besoin. Le nouvel acheteur renseigne les données nécessaires au traitement de la commande : identité, adresses de livraison et facturation, email et téléphone. L'email sert d'identifiant de compte utilisateur, et à recevoir les communications et notifications de Patchaïa. L'acheteur veille à l'exactitude et au bon fonctionnement de son adresse email.
 - o **Choix du mode de livraison**: L'acheteur choisit le mode de livraison qui lui convient selon les conditions indiquées.
 - o **Choix du mode de paiement**: L'acheteur choisit le mode de paiement qui lui convient selon les conditions indiquées.
 - o **Vérification avant commande**: Avant l'enregistrement final de la commande et le paiement, l'acheteur vérifie le récapitulatif de la commande. L'acheteur confirme qu'il a pris connaissance des Conditions Générales, et qu'il les accepte.
 - o **Enregistrement de la commande**: Si l'acheteur décide de passer la commande, il clique alors sur le bouton « Passer au paiement », ce qui enregistre la commande et oblige l'acheteur au paiement.
 - o **Paiement de la commande**: L'acheteur procède au paiement de la commande en suivant les instructions présentées. L'acheteur reçoit une notification lorsque le paiement est effectué.
 - o **Livraison**: Après validation de la commande, Patchaïa prépare et expédie le colis. L'acheteur reçoit par courriel une notification de mise en expédition de la commande. L'acheteur réceptionne la commande et notifie les éventuelles anomalies.

Confirmation de commande

1. L'acheteur reçoit par courriel, sans délai et au plus tard au moment de l'expédition, un accusé de réception de commande comprenant le récapitulatif de la commande. L'acheteur reçoit une copie des Conditions Générales applicables à cette commande.

Modification de commande

1. Dans l'éventualité où l'acheteur souhaite modifier la commande qu'il vient d'enregistrer, il doit contacter sans délai le [Service Client Patchaïa](#). Patchaïa n'est pas tenue d'accepter une modification de commande et ne garantit pouvoir le faire. Patchaïa traite la demande dans les meilleurs délais et avertit l'acheteur si son souhait de modification est accepté ou non.
2. Toute commande ayant le statut « En cours de préparation » ne pourra plus être modifiée.

Annulation / Refus de commande

1. L'acheteur peut annuler la vente dans les conditions prévues (manquement à l'obligation de livraison du vendeur, rétractation totale, mise en œuvre des garanties légales de conformité et de vices cachés). Le manquement de Patchaïa à exécuter la commande ne pourra pas être invoqué si l'inexécution ou la mauvaise exécution de la commande est imputable soit à l'acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.
2. Patchaïa est tenu d'accepter toute commande valablement enregistrée par l'acheteur, toutefois, Patchaïa peut refuser, suspendre ou annuler une commande pour motif légitime :

- en raison d'une commande abusive, fantaisiste ou anormale (par exemple : quantités ou fréquence d'achat anormalement élevées pour un non-professionnel),
- en raison d'une rupture de stock,
- en raison d'un défaut ou incident de paiement de la part de l'acheteur,
- en raison d'un cas de force majeure,
- en raison de tout autre motif légitime.

Produits indisponibles

1. Seuls les produits en stock peuvent être ajoutés au panier et commandés. Dans l'éventualité où un produit commandé deviendrait indisponible au moment du colissage, Patchaïa informerait l'acheteur de cette indisponibilité. L'acheteur décide alors d'une livraison différée partielle ou totale, ou d'un remboursement dans les conditions prévues à l'article Remboursements. Si l'acheteur n'exprime pas de choix ou n'est pas joignable, Patchaïa poursuit le traitement de la commande sans les produits indisponibles et les déduit du total de la commande si l'encaissement n'est pas déjà effectif et ajuste la facture en conséquence, ou procède au remboursement correspondant si l'encaissement est déjà effectif.
2. Dans le cas où l'indisponibilité concerne un cadeau offert inclus dans une offre, Patchaïa pourra le remplacer par un cadeau ou produit de substitution, de caractéristiques et valeur similaires.

Païement

1. Le paiement de la totalité du prix de la commande est exigible en un seul versement lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.
2. Les paiements effectués par l'acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par Patchaïa.
3. La facture est émise lorsque les paiements sont définitivement encaissés par Patchaïa.
4. L'acheteur garantit qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il a choisi.

Modes de paiement

1. Les paiements par chèque ou mandat postal, par virement ou en espèce ne sont pas acceptés.
2. L'acheteur autorise Patchaïa à débiter le moyen de paiement sélectionné et à procéder le cas échéant aux contrôles nécessaires. L'acheteur garantit être titulaire, ou avoir l'autorisation expresse du titulaire, pour utiliser le moyen de paiement sélectionné.
3. Pour effectuer le paiement de la commande, l'acheteur dispose d'au moins l'un des moyens de paiement suivants mis à sa disposition par Patchaïa sur le Site au moment de passer commande.
 - **Carte bancaire : CB, Visa, Mastercard, American Express**
En choisissant ce mode de paiement, l'acheteur renseigne les informations de sa carte bancaire et valide le paiement. Patchaïa recourt au prestataire de paiement, MONEXT Payline, conforme aux normes PCI DSS, pour s'assurer de la sécurité des paiements en ligne par carte bancaire. Les données bancaires sont conservées conformément aux dispositions légales en vigueur. Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales. La commande est enregistrée lorsque l'acheteur a validé son paiement par carte bancaire. Cette validation constitue une autorisation à débiter la carte bancaire du montant de la commande auprès de l'établissement émetteur de la carte. La carte est débitée le jour de l'expédition de la commande. L'acheteur reçoit par courriel un récépissé de carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire.
 - **Paylib**
L'acheteur doit avoir activé au préalable l'option Paylib depuis sa banque si elle est compatible. Paylib est utilisable sur les smartphones par les acheteurs résidents en France uniquement. En choisissant ce mode de paiement sécurisé, l'acheteur est redirigé vers la page d'authentification Paylib et valide le paiement. La commande est enregistrée lorsque l'acheteur a validé son paiement Paylib. Pour plus d'information sur l'utilisation de Paylib, consultez : <https://www.paylib.fr/particulier/>
 - **Paypal**
L'acheteur doit disposer au préalable d'un compte Paypal. En choisissant ce mode de paiement sécurisé, l'acheteur est redirigé vers la page d'authentification Paylib et valide le paiement. La commande est enregistrée lorsque l'acheteur a validé son paiement Paypal. Pour plus d'information sur l'utilisation de Paypal, consultez : <https://www.paypal.com/fr/home>

Contrôles / Fraude

1. Dans le cadre des procédures de contrôle des commandes et des paiements, et de lutte contre les fraudes aux paiements, il pourra être demandé à l'acheteur d'adresser des informations complémentaires et certaines pièces justificatives comment une copie d'une pièce d'identité, un justificatif de domicile ou une copie de la carte bancaire utilisée (recto uniquement).
2. Le paiement par carte bancaire Visa et Mastercard est sécurisé au moyen du système « 3D Secure » qui demande une authentification supplémentaire avec la saisie d'informations de la part de l'acheteur. Les informations demandées dépendent de l'établissement bancaire de l'acheteur.
3. Patchaïa se réserve le droit de suspendre le temps d'effectuer les contrôles, ou d'annuler, toute commande ou toute livraison :

- o en cas de paiement frauduleux, ou incident de paiement, ou non-paiement, ou refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités.
- o si l'acheteur n'a pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Livraison

1. La livraison s'entend du transfert à l'acheteur, ou son destinataire, de la possession physique ou du contrôle du produit.
2. Pour les commandes enregistrées du lundi au vendredi avant 12h heure française, Patchaïa s'efforce, autant que possible, de les préparer et mettre en expédition le jour même, sous réserve qu'elles soient valides, sans indisponibilité de produit, et sous réserve de l'encaissement effectif des sommes dues par l'acheteur. Les commandes reçues après 12h, ou durant le week-end et jours fériés ou chômés, sont traitées le jour ouvrable suivant. Ce délai peut légèrement augmenter lors de fortes périodes d'activité.
3. Sauf cas particulier, une commande est prévue pour être expédiée en un seul colis et une seule livraison. Patchaïa se réserve toutefois la possibilité de fractionner les expéditions, dans ce cas ce fractionnement se fera sans surcoût pour l'acheteur.
4. L'acheteur spécifie de façon écrite lors de la commande toute condition spéciale de livraison : étage, absence d'ascenseur, difficulté ou restriction d'accès, date impérative de livraison, boîte postale...
5. Patchaïa notifie l'acheteur par courriel de la mise en expédition du colis.
6. L'acheteur peut suivre l'état d'avancement de sa commande en se connectant à son compte, puis en sélectionnant la commande en cours. Il peut également suivre la livraison au moyen du numéro de suivi fourni par le transporteur.
7. En cas de problème avec une livraison, l'acheteur prend contact, sans délai excessif, avec le Service Client Patchaïa pour l'informer de la situation et formuler une réclamation dans les conditions prévues à l'article Réclamations.
8. Pour tout suivi ou problème de livraison, l'acheteur peut contacter le [Service Client Patchaïa](#).

Zones de livraison

1. Patchaïa livre le colis à l'adresse désignée par l'acheteur lors de la commande, sous réserve des conditions spéciales résultant de l'option de livraison choisie par l'acheteur. Les produits commandés sont livrables dans les zones suivantes :

Zone A France métropolitaine, Monaco

Zone B Corse, Andorre

Zone C Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Mayotte, Saint-Pierre-Et-Miquelon

Zone D Saint-Barthélemy, Saint-Martin

Zone E Suisse, Liechtenstein

Zone F Belgique, Espagne, Luxembourg

Zone G Allemagne, Île De Man, Italie, Pays-Bas, Royaume-Uni, Vatican

Zone H Açores, Autriche, Crète, Danemark, Finlande, Grèce, Irlande, Madère, Portugal, Suède

Zone I Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie

Zone J Albanie, Bosnie-Herzégovine, Gibraltar, Guernesey, Israël, Jersey, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Norvège, San-Marino, Serbie, Turquie

Zone K Canada, États-Unis, Mexique

Zone L Afrique Du Sud, Algérie, Chine, Corée du Sud, Émirats Arabes Unis, Hong-Kong, Inde, Japon, Malaisie, Maroc, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Tunisie, Viet Nam

Zone M Argentine, Australie, Bahamas, Barbade, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, Groenland, Îles Vierges Britanniques, Islande, Liban, Macao, Maurice, Nouvelle-Calédonie, Nouvelle-Zélande, Panama, Polynésie Française, Qatar, Russie, Seychelles, Trinité-Et-Tobago, Uruguay, Wallis Et Futuna

2. Patchaïa se réserve la possibilité d'annuler une commande pour une livraison hors France métropolitaine si des risques locaux démesurés apparaissent ou en raison de nouvelles contraintes douanières, dans ce cas Patchaïa procèdera au remboursement dans les conditions prévues à l'article Remboursements.
3. L'acheteur qui souhaiterait une livraison dans une autre zone de livraison, doit prendre contact préalable avec Patchaïa pour faire valoir sa demande.

Options de livraison, Frais, Délais

1. Patchaïa livre le produit commandé à la date ou dans le délai indiqué à l'acheteur lors de la commande, sauf si les parties en ont convenu autrement. A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison, Patchaïa livre le produit commandé sans retard injustifié et au plus tard trente (30) jours après la conclusion de la commande. Le délai de livraison résulte du délai de préparation (traitement et colisage) augmenté du délai d'acheminement (expédition et transport). La durée d'acheminement s'entend à partir de la remise du colis au transporteur pour expédition, et hors délai de préparation de la commande.

- Si plusieurs produits sont commandés en même temps et que ceux-ci ont des délais de livraison prévus différents, alors c'est le délai le plus éloigné qui est retenu pour le délai de livraison de la commande totale.
- Les délais de livraison s'entendent toujours en jour et heures ouvrables, et hors week-end ou jours fériés.
- Les frais de livraison s'entendent TTC et forfaitaires. Le forfait livraison comprend la préparation du colis, l'emballage, le transfert au transporteur, l'acheminement du colis et sa livraison. Les frais forfaitaires sont susceptibles d'évoluer pour s'adapter aux surtaxes carburant.
- Patchaïa propose les options de livraison suivantes :

- **Colissimo**

- **Destination France métropolitaine, Corse, et Monaco**

Remise sans signature.

La remise peut se faire à toute personne présente à l'adresse indiquée qui accepte d'en prendre livraison.

Distribution en boîte à lettres à l'adresse indiquée, ou selon tout autre mode de distribution convenu entre Colissimo et le destinataire. Pour les zones difficilement accessibles (zone de haute montagne, localité éloignée, île, restrictions d'accès particulières, délais d'attente, boîtes postales, étage élevé sans ascenseur...), les conditions spéciales de livraison doivent être indiquées de façon expresse et écrite lors de la commande.

L'acheminement est assuré par La Poste, avec un délai de 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge du colis.

Livraison hors week-end et jours fériés.

Suivi de colis. (<https://www.laposte.fr/particulier/outils/suivre-vos-envois>)

- **Destination Outre-Mer : DROM-COM (ex DOM-TOM)**

Remise avec signature du destinataire.

La remise peut se faire à toute personne présente à l'adresse indiquée qui accepte d'en prendre livraison.

Distribution en boîte à lettres à l'adresse indiquée, ou selon tout autre mode de distribution convenu entre Colissimo et le destinataire. Pour les zones difficilement accessibles (zone de haute montagne, localité éloignée, île, restrictions d'accès particulières, délais d'attente, boîtes postales, étage élevé sans ascenseur...), les conditions spéciales de livraison doivent être indiquées de façon expresse et écrite lors de la commande.

L'acheminement est assuré par La Poste sans garantie de délai de livraison.

Livraison hors week-end et jours fériés.

Suivi de colis (sauf Wallis et Futuna, et TAF). (<https://www.laposte.fr/particulier/outils/suivre-vos-envois>)

- **Destination Internationale**

Remise avec signature du destinataire.

La remise peut se faire à toute personne présente à l'adresse indiquée qui accepte d'en prendre livraison.

Distribution en boîte à lettres à l'adresse indiquée, ou selon tout autre mode de distribution convenu entre Colissimo et le destinataire. Pour les zones difficilement accessibles (zone de haute montagne, localité éloignée, île, restrictions d'accès particulières, délais d'attente, boîtes postales, étage élevé sans ascenseur...), les conditions spéciales de livraison doivent être indiquées de façon expresse et écrite lors de la commande.

L'acheminement est assuré par les services postaux locaux pour lesquels Colissimo ne garantit pas de délai de livraison. Les délais indicatifs s'entendent hors éventuelle rétention en douane.

Livraison hors week-end et jours fériés.

Suivi de colis jusqu'à la sortie du territoire français pour toutes les destinations. Pour certaines destinations, le suivi est disponible jusqu'à la distribution. (<https://www.laposte.fr/particulier/outils/suivre-vos-envois>)

- **Prix des forfaits Colissimo par zone**

	Forfait *		Acheminement **
Zone A	4.99 €	Gratuit à partir de 50 € d'achats	En 48h / sans signature
Zone B	4.99 €	Gratuit à partir de 50 € d'achats	En 48h / sans signature
Zone E	9.99 €	Gratuit à partir de 60 € d'achats	En 3 à 4 jours

- **TNT**

- **TNT Express 13h**

Remise contre signature du destinataire.

La remise peut se faire à toute personne présente à l'adresse indiquée qui accepte d'en prendre livraison.

Service proposé uniquement en France métropolitaine (Corse non comprise), et Monaco.

Livraison à l'adresse indiquée. Pour les zones difficilement accessibles (zone de haute montagne, localité éloignée, île, restrictions d'accès particulières, délais d'attente, boîtes postales, étage élevé sans ascenseur...), les conditions spéciales de livraison doivent être indiquées de façon expresse et écrite lors de la commande.

Livraison le lendemain avant 13h ou en début d'après-midi en zone rurale. Hors week-end et jours fériés.

Suivi de colis. (https://www.tnt.fr/public/suivi_colis/recherche/index.do)

- **Prix des forfaits TNT par zone**

	Forfait *		Acheminement **
Zone A	8.99 €	Réduit à 3.99 € à partir de 50 € d'achats	Lendemain avant 13h

- DHL**

- o *DHL Express*

Remise contre signature du destinataire.

La remise peut se faire à toute personne présente à l'adresse indiquée qui accepte d'en prendre livraison.

Service non disponible en France métropolitaine (Corse comprise), et Monaco.

Service non disponible pour les boîtes postales et codes postaux spéciaux.

Livraison à l'adresse indiquée. Pour les zones difficilement accessibles (zone de haute montagne, localité éloignée, île, restrictions d'accès particulières, délais d'attente, étage élevé sans ascenseur...), les conditions spéciales de livraison doivent être indiquées de façon expresse et écrite lors de la commande.

Livraison hors week-end et jours fériés. Délais hors éventuelle rétention en douane.

Suivi de colis. (https://www.dhl.fr/fr/dhl_express/suivi_expedition.html)

- o *Prix des forfaits DHL par zone*

	Forfait *		Acheminement **
Zone C	24.99 €	Gratuit à partir de 90 € d'achats	En 3 jours
Zone D	34.99 €	Gratuit à partir de 90 € d'achats	En 4 jours
Zone E	16.99 €	Gratuit à partir de 60 € d'achats	En 1 à 2 jours
Zone F	9.99 €	Gratuit à partir de 60 € d'achats	En 1 à 2 jours
Zone G	9.99 €	Gratuit à partir de 60 € d'achats	En 1 à 2 jours
Zone H	10.99 €	Gratuit à partir de 70 € d'achats	En 2 jours
Zone I	11.99 €	Gratuit à partir de 80 € d'achats	En 1 à 2 jours
Zone J	25.00 €	Gratuit à partir de 110 € d'achats	En 2 à 3 jours
Zone K	25.00 €	Gratuit à partir de 110 € d'achats	En 2 jours
Zone L	26.50 €	Gratuit à partir de 130 € d'achats	En 2 à 3 jours
Zone M	36.50 €	Gratuit à partir de 150 € d'achats	En 2 à 6 jours

- Mondial Relay**

- o *Point Relais®*

Remise contre signature du destinataire, sur présentation d'un justificatif d'identité.

Colis disponible au point de retrait pendant 7 à 14 jours selon le point de retrait choisi.

Service disponible en France métropolitaine (Corse comprise), Monaco, Belgique, Luxembourg et Espagne.

Choix du point de retrait selon l'offre Mondial Relay.

Livraison hors week-end et jours fériés.

Suivi de colis (<https://www.mondialrelay.fr/suivi-de-colis/>).

Alerte de mise à disposition du colis dans le point de retrait.

- o *Prix des forfaits Mondial Relay par zone*

	Forfait *		Acheminement **
Zone A	3.99 €	Gratuit à partir de 50 € d'achats	En 3 jours
Zone F	4.99 €	Gratuit à partir de 60 € d'achats	En 3 à 6 jours

Douanes / International

1. Pour une livraison vers une autre zone que la France métropolitaine (Corse comprise), le destinataire est l'importateur des produits commandés, y compris vers DROM-COM (ex DOM-TOM). L'acheteur fait alors son affaire de s'informer auprès des autorités locales correspondantes pour les règles locales d'importation et d'utilisation des produits commandés.
2. Les expéditions à destination internationale (hors France métropolitaine et Corse), y compris vers DROM-COM (ex DOM-TOM), font l'objet d'une déclaration en douane.

3. L'acheteur est informé que les données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par le transporteur aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux du transporteur (transitaires, courtiers en douane).

Remise du colis

1. En cas de livraison à domicile ou à une adresse indiquée, le destinataire s'engage à être présent, ou représenté, pour réceptionner le colis. Si le destinataire est absent le jour de la livraison, le livreur laisse un avis de passage, dans la boîte à lettres, qui permettra au destinataire de retirer le colis à l'endroit et dans les délais indiqués, ou prend contact directement avec le destinataire pour convenir d'un second passage. Passé ce délai, le colis est retourné à Patchaïa.
2. En cas de livraison en point de retrait, le destinataire est averti de la mise à disposition du colis au point de retrait indiqué. Le colis reste disponible dans le point de retrait pendant une durée suffisante après notification de mise à disposition. Passé ce délai, le colis est retourné à Patchaïa.
3. En cas d'informations insuffisantes ou erronées imputables à l'acheteur, ou en cas d'absence du destinataire à l'adresse, date et plage horaire prévues, ou en cas de non retrait du colis dans les délais, la responsabilité de Patchaïa ne pourra être engagée pour le retard ou l'impossibilité de livraison. Le cas échéant, les frais de retour à Patchaïa, et de réexpédition d'un colis retourné par le transporteur à Patchaïa à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète du fait de l'acheteur ou de non retrait du colis par le destinataire, puis réexpédié au destinataire pour une nouvelle livraison, seront à la charge de l'acheteur.
4. La signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et l'acheteur reconnaît à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier. Le refus de signature sur le support présenté équivaut à un refus du colis.

Vérification de la livraison

1. Avant de signer le bon de livraison, Patchaïa recommande au destinataire de prendre le temps afin de vérifier l'état du colis et des produits à l'intérieur. Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que l'acheteur, ou une personne autorisée par lui, a accepté la livraison en apposant sa signature.
2. Le transporteur n'assiste pas le destinataire pour un contrôle du contenu du colis.
3. En cas de problème, le destinataire indique une observation sur le bon de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé, avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...), au besoin en cochant la case correspondante.

Colis abîmé

1. Si la bande de garantie est violée (arrachée, coupée), ou si le colis arrive abîmé, déchiré, ou ouvert, le destinataire doit vérifier l'état des produits à l'intérieur. Dans le cas où les produits ont été endommagés, le colis doit être refusé et le bon de livraison ne doit pas être signé.
2. L'acheteur informe le Service Client Patchaïa.
3. S'il en a la possibilité, le destinataire est invité à prendre des photos des anomalies du colis, et des réserves manuscrites, pour que Patchaïa puisse se retourner contre le transporteur.

Colis perdu / non livré / retard de livraison

1. Dans l'éventualité où la commande n'arrive pas à la date ou à l'expiration du délai prévus, l'acheteur prend contact avec le Service Client Patchaïa pour s'assurer du suivi colis, et le cas échéant pour formuler une réclamation dans les conditions prévues à l'article Réclamations.
2. Si, après avoir notifié Patchaïa de son manquement d'obligation de livraison et demandé à nouveau la livraison dans un nouveau délai raisonnable, la livraison n'est toujours pas effectuée, alors l'acheteur peut annuler la commande en notifiant Patchaïa. Toutefois, l'acheteur peut, sans délai supplémentaire, annuler la commande s'il se voit opposer un refus de livraison par Patchaïa, ou si la date de livraison initiale constitue pour lui une condition essentielle de la commande. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion de la commande (achat lié à un événement ponctuel...), ou d'une demande expresse de l'acheteur avant la conclusion de la commande. Les notifications s'effectuent par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel.
3. Si la livraison s'est effectuée entre-temps, la commande ne peut être annulée pour manquement d'obligation de livraison.
4. Si la commande est annulée pour manquement de l'obligation de livraison, Patchaïa procèdera au remboursement dans les conditions prévues à l'article Remboursements.

Produits non conformes / Défectueux

1. Si le produit livré n'est pas conforme à la commande (mauvaise référence, qualité apparente...), ou défectueux (vice caché...) l'acheteur prend contact avec le Service Client Patchaïa, sans délai excessif, pour l'informer de la situation, et formuler une réclamation dans les conditions prévues à l'article Réclamations. L'acheteur peut invoquer les garanties applicables.

Retours et Échanges

1. Afin de faciliter l'exercice des droits des consommateurs et assurer une meilleure qualité de service Patchaïa met à disposition de l'acheteur une fonctionnalité de retour produit depuis son [compte client](#), rubrique « [Historique de commandes](#) », puis « Détail de la commande » en sélectionnant les produits concernés, puis en sélectionnant le motif de retour adéquat, enfin en validant avec « Demander un retour ». L'acheteur reçoit un accusé de réception par courriel.
L'acheteur peut également contacter le [Service Client Patchaïa](#) par tout moyen disponible.
2. Après avoir notifié le Service Client Patchaïa dans les conditions prévues résultant de l'exercice d'une garantie, ou du droit de rétractation, ou de la dénonciation du contrat, l'acheteur retourne les produits correspondants à l'adresse de retour ci-après.
3. Tout retour doit être identifié, un retour non identifié sera refusé.
4. Pour toute demande de retour ou d'échange, un justificatif d'achat (bon de livraison ou facture) sera demandé. Un numéro de retour devra être joint dans le colis de retour et indiqué sur l'étiquette du colis pour faciliter un traitement plus rapide.
5. L'acheteur est invité à conserver une preuve du retour. Tout risque lié au retour du produit est à la charge de l'acheteur.
6. L'acheteur doit retourner les produits sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze (14) jours suivant la demande de retour.
7. Sans préjudice du droit de rétractation ou de l'exercice des garanties légales, les produits doivent être retournés complets dans leur emballage / boîte d'origine, avec accessoires et notices.
8. Les produits doivent être retournés complets dans un emballage garantissant le bon transport et la sécurité du produit, avec la boîte d'origine, les accessoires et notices, et dans un état permettant de nouveau sa commercialisation.
9. Les produits endommagés par l'acheteur après la livraison, ou salis, ou anormalement utilisés, ou incomplets ne sont pas repris, ni échangés. En cas de dépréciation du produit résultant d'un usage anormal ou de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques ou le bon fonctionnement du produit, la responsabilité de l'acheteur pourra être engagée.
10. Les frais directs de retour sont à la charge de l'acheteur, sauf accord exprès de Patchaïa ou exercice des garanties légales dans les délais.
11. Tous les produits concernés par un retour doivent être retournés, y compris les cadeaux ou produits offerts s'ils étaient liés aux produits retournés.
12. En cas de retour total ou partiel lié à une demande de remboursement, si l'acheteur décide de conserver un produit offert ou à prix réduit inclus dans un lot promotionnel, alors ce produit perd sa nature d'offre promotionnelle et Patchaïa pourra facturer, ou déduire du remboursement, ce produit au prix catalogue en vigueur au jour de la commande.
13. Si le retour concerne une demande d'échange ou de remplacement, Patchaïa procèdera à l'échange (sous réserve de disponibilité) dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception des produits retournés par l'acheteur.

Adresse de retour des produits

Biolical c/o Cosphalog
Service retour Patchaïa
18 rue des frères Chappe
ZI Ouest
72200 La Flèche
FRANCE

Remboursements

1. Dans les conditions résultant de l'exercice d'une garantie, ou du droit de rétractation, ou de la dénonciation du contrat, Patchaïa rembourse l'acheteur au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la demande de remboursement ou la résolution du contrat. Dans le cas où le remboursement concerne des produits qui doivent être retournés, Patchaïa diffère le remboursement jusqu'à la récupération des produits retournés ou jusqu'à ce que l'acheteur ait fourni une preuve de l'expédition de ces produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
2. Pour toute demande de remboursement, un justificatif d'achat (bon de livraison ou facture) sera demandé.
3. Le remboursement s'effectue en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'acheteur pour la transaction initiale, sauf accord de l'acheteur pour un autre mode de remboursement. L'acheteur peut choisir de demander un avoir du montant correspondant au lieu du remboursement.
4. Le remboursement se fait au prix des produits correspondants lors de la commande, plus les frais de livraison « aller » standard correspondants si des frais avaient été appliqués.
5. En cas de retour partiel, les frais de livraison « aller » ne sont pas remboursés s'ils sont forfaitaires.
6. Les autres frais éventuels (emballage personnalisé, livraison plus rapide, réexpéditions, taxes et droits de douanes...) ne sont pas remboursés.
7. En cas de remboursement, l'acheteur perd les avantages et points de fidélité, ou de parrainage, qui lui auraient été accordés pour les produits correspondants.
8. Lorsque Patchaïa n'a pas remboursé l'acheteur dans les délais, les sommes dues sont de plein droit majorées selon l'article L. 242-4 du Code de la consommation.

Droit de rétractation

- Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, l'acheteur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, sans avoir à motiver sa décision, et sans pénalités. Ce délai court à compter de la date de réception du produit par l'acheteur. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce. Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. L'acheteur ne peut plus invoquer son droit de rétractation une fois ce délai passé.
- L'acheteur peut exercer son droit de rétractation en ligne, depuis son [compte client](#), rubrique « [Historique de commandes](#) », puis « [Détail de la commande](#) » en sélectionnant les produits concernés, puis en sélectionnant le motif de retour « [Droit de rétractation](#) » sans autre précision, enfin en validant avec « [Demander un retour](#) ». L'acheteur reçoit un accusé de réception par courriel. L'acheteur peut également exercer son droit de rétractation au moyen du [formulaire modèle](#) en annexe aux Conditions Générales, ou de tout autre mode de déclaration dénué d'ambiguïté et exprimant la volonté de se rétracter. L'acheteur adresse sa notification de rétractation par courrier à Patchaïa, Service Client, 73 allée Kléber, 34000 Montpellier, France, ou contacte directement en ligne le [Service Client Patchaïa](#) depuis la rubrique « [Nous contacter](#) ».
- Le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats relevant de l'article L. 217-4 du Code de la consommation, notamment de : fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ; fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ; fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (ce qui inclue les compléments alimentaires, produits cosmétiques) ; fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.
- L'acheteur doit retourner les produits sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze (14) jours suivant la demande de retour. Les frais directs de retour sont à la charge de l'acheteur, sauf accord exprès de Patchaïa.
- Les produits doivent être retournés complets dans un emballage garantissant le bon transport et la sécurité du produit, avec la boîte d'origine, les accessoires et notices, et dans un état permettant de nouveau sa commercialisation.
- En cas de dépréciation du produit résultant d'un usage anormal ou de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques ou le bon fonctionnement du produit, la responsabilité de l'acheteur pourra être engagée.
- Les retours s'effectuent à l'adresse suivante : Biolical c/o Cosphalog, Service retour Patchaïa, 18 rue des frères Chappe - ZI Ouest, 72200 La Flèche, France.
- Patchaïa rembourse l'acheteur au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la demande de rétractation. Le remboursement se fait au prix des produits correspondants lors de la commande, plus les frais de livraison « aller » standard correspondants si des frais avaient été appliqués. Le remboursement sera différé jusqu'à la récupération des produits retournés ou jusqu'à ce que l'acheteur ait fourni une preuve de l'expédition de ces produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
- Le remboursement s'effectue en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'acheteur pour la transaction initiale, sauf accord exprès de l'acheteur pour un autre mode remboursement.
- En cas de retour partiel, les frais de livraison « aller » ne sont pas remboursés s'ils sont forfaitaires.
- Les autres frais éventuels (emballage personnalisé, livraison plus rapide, réexpédition, taxes et droits de douanes...) ne sont pas remboursés.
- L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat, soit de le conclure lorsque l'acheteur a fait une offre. L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal met automatiquement fin à tout contrat accessoire.

Garanties

Garanties légales

- Indépendamment des garanties commerciales qui peuvent être accordées à l'acheteur, les produits vendus sur le Site, et livrés dans l'Union Européenne, sont couverts par la garantie légale de conformité conformément au Code de la consommation, et par la garantie légale contre les vices cachés conformément au Code civil.

Biolical SAS, 73 allée Kléber, 34000 Montpellier, France est garant de la conformité des biens au contrat, permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que :

- o l'acheteur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- o l'acheteur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-17 du Code de la consommation ;

- o l'acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien.

En outre, il est rappelé que :

- o la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale indiquée ci-dessous ;
- o l'acheteur 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. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil. L'acheteur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la découverte du défaut caché pour agir.

2. Conformément à l'article L.217-10 du code de la consommation, résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.
3. L'acheteur ne peut contester la conformité ou le vice caché en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté.
4. Pour la mise en œuvre des garanties légales, l'acheteur prend contact avec le Service Client Patchaïa pour l'informer de la situation et formuler une réclamation dans les conditions prévues à l'article Réclamations.

Garantie commerciale « Satisfait ou Remboursé »

1. Patchaïa propose gratuitement une garantie « Satisfait ou Remboursé » qui rembourse l'acheteur s'il n'est pas satisfait des produits Patchaïa qu'il a commandés sur le Site. La garantie s'applique dans les conditions suivantes, sans préjudice du droit de rétractation pendant son délai légal.
2. La présente garantie étend la possibilité de retourner jusqu'à quarante-cinq (45) après leur réception, et d'obtenir leur remboursement, à tous les produits Patchaïa, y compris les compléments alimentaires et cosmétiques de notre marque, à condition qu'ils soient restés neufs et intacts. En cas d'utilisation du produit, ou de produit descellé, une décote de 50% sera appliquée et imputée au remboursement demandé.
3. Dans un objectif d'information et pour améliorer la qualité des produits, le Service Client Patchaïa pourra soumettre un questionnaire qualité pour comprendre l'insatisfaction de l'acheteur.
4. La garantie ne couvre pas les autres types de produits. La garantie ne couvre pas les produits livrés hors Union Européenne. La garantie ne couvre pas les défauts occasionnés du fait d'une utilisation anormale, ou fautive, ou résultant d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques des produits. La garantie ne couvre pas les produits Patchaïa achetés sur d'autres sites marchands ou via d'autres canaux de vente (boutiques physiques, pharmacies, vente à domicile...). La garantie ne couvre pas les défauts qui étaient connus de l'acheteur, ou qu'il ne pouvait ignorer lors de la commande.
5. Une seule demande de remboursement peut être acceptée par référence produit et par client. La garantie s'applique aux clients consommateurs uniquement, les clients non-professionnels ou professionnels sont exclus.
6. Les remboursements s'effectuent dans les conditions prévues à l'article Remboursements.
7. Les retours s'effectuent dans les conditions prévues à l'article Retours.
8. Pour exercer cette garantie, l'acheteur établit sa demande depuis son [compte client](#), rubrique « [Historique de commandes](#) », puis « [Détail de la commande](#) » en sélectionnant les produits concernés, puis en sélectionnant le motif de retour « Garantie Satisfait ou Remboursé », enfin en validant avec « Demander un retour ». L'acheteur reçoit un accusé de réception par courriel. L'acheteur peut également contacter le [Service Client Patchaïa](#) par tout moyen disponible.
9. Cette garantie n'est pas exclusive de l'exercice de la garantie légale de conformité des articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation et de la garantie des défauts de la chose vendue des articles 1641 et suivants du code civil.

Extraits du code de la consommation et du code civil français

Article L217-4 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 L217-5 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 :

- o *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 L217-12 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 L217-16 du Code de la consommation.

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

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 alinéa 1er du Code civil

« 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. »

Avis clients

- Principe** - L'acheteur peut se voir proposé de laisser un avis client après un achat afin de partager son expérience. Cet avis client émis s'apparente à un témoignage, toujours relatif à une expérience de consommation vécue et relève de la pure information des futurs consommateurs. Seuls les utilisateurs ayant réalisé une commande peuvent déposer un avis. L'acheteur a la possibilité de déposer un avis pendant une durée de trois (3) mois suivant l'invitation reçue après avoir passé commande.
- Tiers de confiance** - Afin de garantir l'authenticité des avis en ligne, Patchaïa recourt à un tiers de confiance pour garantir une totale transparence à l'égard des consommateurs, conformément à la norme AFNOR NF Z74-501 et aux règles de certification NF522 pour la collecte, modération et restitution des avis consommateurs. L'acheteur consent à ce que des données personnelles soient partagées avec ce tiers de confiance pour la bonne gestion des avis clients.
- Modération** - Patchaïa informe que ces avis peuvent être modérés afin de se conformer à la législation, et faire respecter les droits des personnes, la bienséance, et la loyauté.
La modération est réalisée par méthode automatisée et/ou manuelle. La procédure de contrôle examine le contenu et la note émise. La modération intervient a priori avant publication, et a posteriori après publication, pour tous les avis positifs comme négatifs. Les contenus non conformes seront rejetés. Sont considérés comme non conforme les contenus : [spam, illégal, raciste, xénophobe, discriminant, sexiste, homophobe, diffamatoire, insultant, injurieux, outrageant, offensant, menaçant, inexact, périmé, prêtant à confusion, déloyal, politique, pornographique, référence ou mention d'avis d'autres utilisateurs, promotion personnelle ou professionnelle, publicitaire, contenant des données personnelles, portant atteinte au droit d'auteur ou à tous droits de tiers, note incohérente avec le contenu, contenu ne concernant pas le produit, contenu relatif au prestataire de livraison, incitant à l'achat chez un concurrent, contenu inintelligible, contenu sans rapport avec le produit noté]. En cas de rejet d'un avis, le consommateur peut soumettre un nouvel avis.
La modération ne porte pas sur les fautes d'orthographe, ne peut pas modifier un pseudo, masquer une partie du texte ou modifier une note. Toutefois, les données personnelles telles publiées dans le contenu de l'avis pourront être remplacées par des étoiles.
- Utilisation des avis** - A défaut d'irrégularité, l'avis est publié entre 7 et 28 jours. Les avis sont publiés par ordre chronologique. Patchaïa et son tiers de confiance peuvent librement utiliser, reproduire, publier, rendre disponible et traduire le contenu des avis client dans le monde et dans quelque média et quelque support que ce soit. En publiant un avis, le client accepte que certaines informations personnelles soit rendues publiques : prénom et première lettre du nom, ville, date d'achat, produit acheté, note et commentaire.
- Contrepartie** - Aucune contrepartie financière n'est fournie à l'acheteur en échange du dépôt de son avis client.

Programme de fidélité

- Principe** - Pour récompenser la fidélité de l'acheteur lors de ses achats sur le Site, Patchaïa permet de cumuler des points de fidélité en fonction du montant des achats. Ces points sont convertibles en bon de réduction à valoir sur le Site lors des prochains achats.
- Modalités** - Pour 1€ TTC de produits achetés l'acheteur obtient 1 point de fidélité. L'arrondi s'effectue à l'euro inférieur. Les frais de livraison et frais annexes ne sont pas comptabilisés dans le calcul.

Les points sont attribués après le paiement de commande.

Les points cumulés sont valables 1 an. L'acheteur peut cumuler autant de points qu'il le souhaite sur cette période.

Le solde de points de fidélité est disponible dans la section dédiée « fidélité » depuis le [compte client](#).

- Récompense** - Les points obtenus donnent droit à un bon de réduction à demander depuis le compte client. Le bon de réduction peut être obtenu dès le premier point de fidélité gagné. Le bon de réduction est utilisable à partir du 7ème jour suivant la conversion. Le taux de conversion point de fidélité / Valeur du bon de réduction est disponible dans le compte client. Le taux de conversion est susceptible d'être modifié dans le temps. Le solde de points est réduit du nombre de points convertis en bon de réduction. Le bon de réduction est valable 1 an. Le bon de réduction ne peut être utilisé qu'une seule fois. Le bon de réduction est cumulable avec d'autres offres, sauf conditions particulières précisées sur le Site.
- Annulation** - Les points de fidélité attribués pour une commande sont annulés dans le cas où la commande est remboursée. Si l'annulation fait apparaître un solde négatif de points, il faudra attendre d'avoir de nouveau un solde positif pour convertir les points et bénéficier d'un bon de réduction.
- Modifications** - Les conditions du programme et la nature des récompenses de fidélité, ainsi que la disponibilité du service de fidélité, peuvent être modifiées, suspendues ou arrêtées à tout moment, sans préavis ni justification, temporairement ou définitivement.

Programme de parrainage

- Principe** - Pour récompenser l'acheteur de sa motivation à faire connaître Patchaïa auprès de ses amis, Patchaïa offre une récompense lorsqu'un ami passe sa première commande avec succès sur le Site Patchaïa.
- Modalités** - Le programme de parrainage est accessible dans la section dédiée « parrainage » depuis le [compte client](#). L'acheteur doit avoir réalisé au moins une commande qui a été livrée et non annulée, pour pouvoir effectuer un parrainage. Le compte client ne doit pas présenter un historique avec un défaut de paiement. L'acheteur peut inviter ses amis en renseignant les informations dans le formulaire proposé. Il peut renseigner plusieurs fois le formulaire si besoin. L'acheteur peut voir la liste des amis qu'il a invité et suivre l'état d'avancement de son parrainage, les relancer si besoin, voir ceux qui ont passé commande. L'acheteur a accès à l'état de ses récompenses de parrainage, cumulées ou utilisées. L'ami doit être nouveau client sur le Site (c'est à dire ne jamais avoir passé de commande avant). L'ami doit impérativement renseigner le code parrain lors de sa commande (email ou numéro de compte parrain), ou suivre le lien de parrainage et accepter les cookies de suivi.
- Récompense** - Un bon de réduction est attribué à l'acheteur lorsque l'ami a passé sa première commande, et qu'elle est livrée. Un autre bon de réduction est attribué à l'ami dès que l'acheteur lui adresse l'invitation de parrainage. Les bons de réduction sont valables 1 an. Les bons de réduction ne peuvent être utilisés qu'une seule fois. Les bons de réduction peuvent être cumulés avec d'autres offres, sauf conditions particulières précisées sur le Site. L'acheteur ne peut prétendre à l'attribution d'une récompense que si son ami a correctement indiqué son code parrain lors de sa commande.
- Données personnelles** - Les données récoltées sur l'ami sont : nom, prénom et adresse électronique. Avant de communiquer les données relatives aux personnes invitées, l'acheteur s'engage à obtenir de leur part l'autorisation pour l'utilisation de leurs données et pour leur traitement selon la [politique de protection des données à caractère personnel](#) de Patchaïa. Par cet engagement, l'acheteur devient co-responsable du traitement des données correspondantes. Les données relatives aux personnes invitées doivent être valides, différentes les unes des autres et ne pas être rattachées à un compte client déjà existant afin d'être prises en compte.
- Annulation** - Les parrainages abusifs, notamment en vue d'obtenir indûment des récompenses, sont interdits. Seront considérés comme parrainages abusifs les comptes d'utilisateurs filleuls (l'ami) similaires au compte d'utilisateur parrain (l'acheteur) : c'est à dire même identité (nom de famille) et / ou adresse de résidence et / ou adresse électronique. L'acheteur ou son ami ne doivent pas avoir un historique de commande présentant un défaut de paiement. Les récompenses pourront être annulées en cas de mésusage du programme de parrainage.
- Modifications** - Les conditions du programme et la nature des récompenses de parrainage, ainsi que la disponibilité du service de parrainage, peuvent être modifiées, suspendues ou arrêtées à tout moment, sans préavis ni justification, temporairement ou définitivement.

Responsabilité

- Dans les limitations applicables, Patchaïa est responsable de tout dommage direct et prévisible au moment de la conclusion du contrat. Dans le cadre des relations avec des non-professionnels, la responsabilité de Patchaïa ne pourra être engagée pour tout dommage spécial, accessoire, direct, indirect, punitif ou consécutif, ou pour toute perte de bénéfices, perte de revenus, pertes commerciales, manque à gagner, perte d'informations ou données, perte d'opportunités ou perte de réputation, ou pour tout dommage qui n'était pas prévisible au moment de la conclusion du contrat ou de la passation de la commande.
- Les dispositions qui précèdent ne sont pas exclusives de l'application des garanties légales de conformité et de vices cachés.

Réserve de propriété

1. Les produits demeurent la propriété de Patchaïa jusqu'au complet paiement du prix par l'acheteur.

Transfert des risques

1. Quelle que soit la date du transfert de propriété des produits, tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré à l'acheteur au moment où ce dernier, ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par Patchaïa, prend physiquement possession des produits. Les produits voyagent donc aux risques et périls de Patchaïa. Lorsque l'acheteur confie la livraison du produit à un transporteur autre que celui proposé par Patchaïa, le risque de perte ou d'endommagement du produit est transféré à l'acheteur lors de la remise du produit au transporteur.

Force majeure

1. Tout cas fortuit ou cas de force majeure, tout fait extérieur, imprévisible, irrésistible indépendant de la volonté des parties, qui empêcherait, ou retarderait, l'exécution, dans des conditions normales, des obligations d'une des parties au terme des Conditions Générales, est considéré comme cause d'exonération des obligations des parties et entraîne leur suspension, sans indemnité. La responsabilité d'une des parties ne pourra être retenue de toute perte, préjudice ou dommage causés à l'autre partie par un cas fortuit ou de force majeure.
2. La partie qui invoque de telles circonstances avertit par écrit, lettre recommandée avec accusé de réception ou courriel, l'autre partie dès qu'elle a connaissance de leur survenance, ou au plus tard dans les quinze (15) jours, ainsi que de leur disparition. Les parties se rapprochent pour convenir de toutes mesures raisonnables afin d'atténuer les effets du cas fortuit ou de force majeure. Si le cas fortuit ou de force majeure a une durée supérieure à trois (3) mois, le contrat pourra être résilié de plein droit sans indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

Propriété intellectuelle

1. Patchaïa est propriétaire, ou à défaut détenteur de droits ou licences d'utilisation ou d'exploitation, du Site et éléments qui le composent, contenus, documents et autres marques et signes distinctifs mis à la disposition de l'acheteur.
2. Les dénominations sociales, marques, logos, logiciels, fichiers, documents ou autres signes distinctifs reproduits sur le Site appartiennent à leurs propriétaires respectifs, et sont protégées par les droits d'auteur et la propriété intellectuelle. Sauf autorisation du propriétaire ou détenteur des droits, toute copie ou reproduction, ou plus généralement toute utilisation et exploitation non autorisée, totale ou partielle, d'éléments soumis à des droits de propriété intellectuelle, ou susceptibles de porter atteinte à des droits de propriété intellectuelle, est strictement interdite et engage votre responsabilité. Toute utilisation non autorisée est constitutive de contrefaçon, à moins que cette utilisation ne soit exclusivement réservée à un usage strictement personnel et privé.
3. L'utilisation du Site, et l'achat ou l'usage des produits ne confère à l'acheteur aucun droit de propriété intellectuelle, ni licence, sur les éléments protégés.
4. La marque Patchaïa et son logo sont la propriété de Biolical SAS.

Mineurs

1. Les mineurs non émancipés n'ont pas la capacité de contracter, aussi acheter et commander sur le Site leur est interdit.

Réclamations

1. L'acheteur peut présenter toute réclamation en contactant directement en ligne le [Service Client Patchaïa](#) depuis la rubrique « Nous contacter », ou par courrier à Patchaïa, Service Client, 73 allée Kléber, 34000 Montpellier, France. Le cas échéant, l'acheteur devra formaliser sa réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par courriel, accompagnée des justificatifs y afférents (bon de livraison, bon de commande, facture, pièce d'identité...). Patchaïa s'engage à y répondre sans délai excessif. Si au terme des échanges avec Patchaïa ou au plus tard dans un délai de soixante (60) jours suivant formulation de la réclamation, aucune solution amiable ne satisfait l'acheteur, il pourra recourir à une médiation.

Médiation

1. Après avoir tenté de résoudre un litige directement avec Patchaïa, l'acheteur qui n'a pas obtenu de solution satisfaisante, pourra recourir gratuitement à une médiation conventionnelle auprès du médiateur dont relève Patchaïa, conformément aux dispositions des articles L612-1 et suivants du Code de la Consommation. Patchaïa a choisi MEDICYS (Centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice) qui est joignable aux coordonnées suivantes :
 - MEDICYS, 73 Boulevard de Clichy, 75009 Paris / contact@medicys.fr / www.medicys.fr
2. L'acheteur résident dans un autre pays de l'Union Européenne peut également déposer une demande de médiation sur la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Droit applicable - Langue

1. Les Conditions Générales, ainsi que toutes les opérations d'achat, de vente ou livraison qui y sont visées, sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. En cas de litige, l'acheteur s'adressera en priorité à Patchaïa pour obtenir une solution amiable, puis au médiateur, et en dernier recours les tribunaux français seront compétents.
2. Les Conditions Générales sont rédigées en langue française, de même que les caractéristiques essentielles des offres, bons de commande et factures. Dans le cas où il existerait une traduction en une ou plusieurs autres langues, seul le texte en français ferait foi en cas de litige.

Données personnelles

1. Les données à caractère personnel sont traitées dans le respect de la réglementation en vigueur, notamment la loi 78-17 du 6 janvier 1978, dite [loi Informatique et Libertés](#), et le Règlement (UE) 2016/679, dit [RGPD](#).
2. Le responsable du traitement des données à caractère personnel est Patchaïa : Biolical SAS, 73 allée Kléber, 34000 Montpellier, France - RCS Montpellier 835319906 - privacy@patchaia.com
3. Vous acceptez de fournir des informations sincères, exactes, complètes et à jour pour l'usage paisible et serein du Site, et pour la bonne exécution du contrat et de la commande. En particulier, la communication de certaines informations est une condition préalable à la passation d'une commande ou aux contrôles anti-fraude. Si certaines informations concernent d'autres membres de votre foyer, vous devez obtenir le consentement de ces personnes.
4. Ci-après vous trouverez un extrait de notre Politique de protection des données à caractère personnel. Veuillez toujours vous référer à la dernière version disponible en ligne (<https://www.patchaia.com/confidentialite>).

Données collectées

Nous nous efforçons de collecter les données à caractère personnel uniquement nécessaires au traitement des finalités attendues. Ces données proviennent des formulaires que vous renseignez, des actions volontaires que vous faites et qui produisent une donnée (case à cocher par exemple), ou de vos échanges avec le Service Client. Certaines informations sont obligatoires pour passer votre commande et être livré. Nous recueillons également des données de manière automatique (données techniques, adresse IP, connexion, historiques de commandes, historiques de retours, produits consultés, réclamations, incidents de paiement ou de livraison, fingerprint appareil...). Enfin, nous pouvons recevoir des données depuis d'autres sources.

Bases légales

Nous traitons les données à caractère personnel sur les bases légales suivantes : Nécessité contractuelle / Consentement / Intérêt légitime (le nôtre ou celui de nos sous-traitants pour les finalités attendues en rapport avec votre utilisation site ou avec l'exécution de la commande) / Obligations légales.

Finalités

- **Exécution du contrat** - Sur la base de la nécessité contractuelle, afin d'effectuer les opérations relatives à la commande et respecter nos engagements contractuels : gérer la commande, délivrer les produits commandés, gérer les paiements, assurer la gestion comptable, gérer les contentieux, gérer les retours et rappels de produits, gérer les garanties, adresser les notifications et alertes en rapport avec l'exécution du contrat.
- **Gestion du compte** - Sur la base de notre intérêt légitime, afin de créer et gérer le compte client ou utilisateur, maintenir à jour les informations du compte, adresser les notifications et alertes en rapport avec l'utilisation du compte.
- **Newsletters / listes de diffusion** - Sur la base du consentement, afin d'adresser les newsletters souhaitées.
- **Programme de fidélité** - Sur la base de notre intérêt légitime commercial à vous offrir des avantages et récompenses en tant que client régulier.
- **Programme de parrainage** - Sur la base de notre intérêt légitime commercial à vous offrir des avantages et récompenses en tant que client lorsque vous faites connaître notre marque à de nouveaux clients, et adresser les invitations à vos amis.
- **Service client** - Sur la base de notre intérêt légitime commercial à assurer la relation avec vous, et à traiter vos réclamations et demandes.
- **Avis clients** - Sur la base de notre intérêt légitime commercial à vous permettre de partager votre avis en tant que client lorsque vous émettez un avis suite à un achat, vérifier et authentifier les avis, partager les avis avec la communauté des clients et les moteurs de recherche, modérer les avis.
- **Service client** - Afin de traiter les contacts au Service Client, réclamations et demandes diverses, gérer la relation client depuis le Site, gérer la relation client via les réseaux sociaux.
- **Lutte contre la fraude** - Sur la base de notre intérêt légitime économique à maîtriser les risques de fraude aux paiements et aux livraisons. Nous pouvons interroger des tiers spécialisés dans la prévention des risques, ou demander des justificatifs complémentaires. Nous pouvons garder un historique des alertes et transactions à risques pour affiner les analyses lors de transactions ultérieures.
- **Sécurité des systèmes** - Sur la base de notre intérêt légitime à assurer le bon fonctionnement et la sécurité du Site, prévenir des actions malveillantes, et protéger les données.

- **Statistiques et performances** - Sur la base de notre intérêt légitime à améliorer notre site et nos performances commerciales, afin de mieux comprendre les parcours d'achat, ou de mesurer la fréquentation et l'activité des utilisateurs.
- **Démarche qualité** - Sur la base de notre intérêt légitime à développer et améliorer nos produits et services, gérer des enquêtes pour mesurer votre satisfaction.
- **Marketing direct** - Sur la base de notre intérêt légitime à vous proposer des produits analogues à ceux que vous avez déjà achetés, ou consultés. Vous pouvez vous opposer à tout moment au traitement pour cette finalité.
- **Exercices des droits** - Sur la base de l'obligation légale, afin de gérer les demandes d'exercice des droits, par exemple sur vos données personnelles, ou pour faire respecter les droits d'autrui.
- **Demandes légales** - Sur la base de l'obligation légale, afin de répondre aux prescriptions et réquisitions légales, réglementaires et administratives.

Destinataires

Nous opérons des transferts et partages de vos données à caractère personnel dans les circonstances suivantes.

- **Nos sous-traitants** - Sur la base d'un intérêt légitime pour les finalités décrites plus haut. Ces sous-traitants traitent vos données à caractère personnel pour notre compte ou en notre nom. Nos sous-traitants situés dans l'Union Européenne sont soumis aux mêmes règles du RGPD que nous sur le traitement des données personnelles, les autres bénéficient de mesures appropriées conformes aux exigences en vigueur dans l'Union Européenne. Nos principaux sous-traitants pour le traitement des données sont : - Prestataire d'hébergement de nos serveurs et de sauvegarde des données (Suisse); - Prestataire d'envoi de courriel (Etats-Unis); - Prestataire logistique (France); - Prestataire de gestion des paiements (France); - Solutions de paiement (France, Luxembourg, Irlande); - Prestataire de gestion des avis clients (France); - Prestataire de gestion de la relation client (France); - Prestataire technique informatique (France); - Prestataire d'audit (France); - Prestataire de mesure d'audience (Etats-Unis).
- **Des tiers** - Vous pouvez décider de partager volontairement vos données à caractère personnel avec des tiers, notamment en cochant la case « Recevoir les offres de nos partenaires ». Dans ce cas, nous pouvons transmettre à ces tiers vos coordonnées électroniques, postales ou téléphoniques. Le transfert peut également s'opérer avec d'autres tiers (par exemple réseaux sociaux) si vous activez un bouton explicite.
- **Des autorités légales** - Nous pouvons transférer ou partager vos données à caractère personnel avec des autorités légales.
- **Des sociétés affiliées** et changement de propriétaire - Sur la base d'un intérêt légitime, dans l'éventualité d'une fusion ou acquisition, ou dans le cas de la vente de tout ou d'une partie de nos actifs. Nous pouvons également partager des données vous concernant avec nos filiales ou sociétés affiliées pour la bonne exécution des contrats, ou à des fins commerciales ou techniques.

Transferts hors Union Européenne

Nous vous informons que nous pouvons transférer des données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne, pour les besoins des finalités attendues. Nos principaux sous-traitants hors Union Européenne, sont : - Prestataire d'hébergement de nos serveurs, situé en Suisse qui bénéficie d'une décision d'adéquation de la Commission européenne pour un niveau de protection adéquate des données; - Prestataires de mesure d'audience, et d'envoi de courriel, situés aux Etats-Unis et certifiés « Privacy Shield » EU-US, accord sur la protection des données de personnes résidentes en Union Européenne et transférées vers des entreprises situées aux Etats-Unis.

Mineurs

Dans l'hypothèse où nous serions informés qu'un mineur de moins de 16 ans s'est inscrit individuellement sur le Site (newsletter, compte utilisateur), nous effacerons les données à caractère personnel le concernant. Les adultes en charge de l'autorité parentale doivent avoir conscience des informations qu'ils peuvent fournir lorsqu'il s'agit de données à caractère personnel concernant leurs enfants.

Invitation d'amis, parrainage

Vous devez obtenir le consentement des personnes que vous souhaitez inviter avant de partager avec nous leurs données personnelles. Les données collectées sur les personnes invitées sont traitées uniquement pour adresser une invitation de parrainage et sont conservées pour la durée nécessaire à cette finalité.

Réseaux sociaux

L'utilisation des réseaux sociaux est susceptible d'entraîner une collecte et un échange de certaines données entre ces réseaux sociaux et nous. Nous vous invitons à lire la politique de confidentialité des réseaux sociaux concernés afin de prendre connaissance des informations qui sont collectées et qui peuvent être transmises entre eux et nous, ainsi que les finalités d'utilisation de vos données, notamment à des fins publicitaires. Nous ne sommes pas responsables de l'utilisation qui est faite de vos données collectées par les réseaux sociaux pour leur propre compte.

En interagissant (les boutons « j'aime » ou « partager ») depuis le Site avec les réseaux sociaux, des informations associées à votre utilisation du Site seront collectées par le réseau social concerné, qui pourra les traiter selon ses propres conditions d'utilisation, et ses

propres règles relatives aux données à caractère personnel. Déconnectez-vous du réseau social avant d'utiliser notre site pour limiter la transmission de données.

Nous collectons pour notre compte certaines informations en lien avec votre activité sur nos pages Patchaïa des réseaux sociaux. Ces données sont collectées à des fins de gestion de la relation commerciale (Service Client), et à des fins marketing. Les informations ainsi recueillies pour notre propre compte sont régies par la présente politique de protection des données à caractère personnel.

Communications adressées

Sur la base de notre intérêt légitime, nous vous adressons des emails ou SMS lorsque vous effectuez une commande et pour vous informer de l'exécution du contrat (confirmation de commande, reçu de paiement, mise en expédition du colis, produit indisponible...), ou pour vous informer d'informations importantes relatives à votre compte utilisateur (récupération de mot de passe, mise à jour de données...), ou dans le cadre de notre relation commerciale avec vous (votre bienvenue, votre fidélité, votre date anniversaire, vos paniers en cours, votre satisfaction après achat, offres pour des produits analogues à ceux que vous avez déjà commandés ou consultés...).

Nous pouvons également vous adresser toute notification par courrier postal ou par téléphone.

Témoins de connexion / Cookies

Nous utilisons (et nos sous-traitants qui prennent part au traitement) des cookies et technologies similaires ou plus généralement appelés « Témoins de connexion », lorsque vous utilisez le Site (navigation, connexion, inscription, commande, publicités...), ou lorsque vous suivez un lien inclus dans une de nos notifications ou newsletters, ou lorsque vous cliquez sur une de nos publicités diffusées par ailleurs sur d'autres sites. Ces témoins de connexion peuvent être déposés par nous-même ou nos sous-traitants. Nous utilisons des : Témoins strictement nécessaires / Témoins de personnalisation / Témoins statistiques / Témoins de suivi ou publicitaires / Témoins tiers.

Nous pouvons, ou nos sous-traitants, utiliser les technologies d'empreinte numérique à des fins de contrôle, détection et/ou prévention des fraudes aux paiements.

Vous conservez toujours la possibilité de paramétrer les cookies sur vos différents navigateurs comme expliqué ci-après : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>.

En désactivant certains témoins, vous risquez de ne pas pouvoir utiliser correctement le Site (par exemple : inscription, connexion au compte utilisateur, passation de commande, paiement).

Vos droits

Conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, vous disposez des droits suivants : Révocation du consentement / Accès / Rectification / Effacement / Limitation du traitement / Opposition / Portabilité.

Exercice des droits

À tout moment, vous pouvez exercer vos droits, dans les limitations prévues par la réglementation. Depuis votre compte utilisateur en ligne, rubrique « [Mon compte](#) », utilisez les fonctionnalités disponibles.

Dans le cas où vous n'auriez pas la possibilité d'exercer tous vos droits, ou que partiellement, depuis votre compte utilisateur, vous pouvez nous adresser une demande écrite à Patchaïa, Service Client, 73 allée Kléber, 34000 Montpellier, France, ou à privacy@patchaia.com. Il convient de nous indiquer tout élément nécessaire à votre identification et à communiquer avec vous (référence du compte si connue, nom et prénom, email ou téléphone), au besoin copie de votre pièce d'identité officielle permettant de justifier votre accès aux données. Et de préciser le motif de votre demande et/ou le droit que vous souhaitez exercer. Dès réception de votre demande écrite, nous procéderons à son traitement dans les meilleurs délais, et au plus tard dans le délai légal (1 mois). Nous vous adressons une notification tenant compte de l'exercice de vos droits.

Les limitations réglementaires à l'exercice de vos droits incluent le fait que l'exercice de vos droits ne doit pas porter atteinte aux droits et libertés d'autrui, ou le fait que l'exercice de vos droits n'implique pas la résiliation du contrat auquel vous avez consenti, ou le fait que l'exercice de vos droits ne soit pas contraire à un motif légitime et impérieux au traitement, ou le fait que l'exercice de vos droits ne soit pas contraire au respect d'une obligation légale, ou à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

Nous pouvons décliner toute demande déraisonnable par son caractère répétitif ou systématique, ou contraire à des impératifs légaux, ou impossible à réaliser, ou émise par une autre personne que la personne concernée ou que son représentant légal, ou compromettant les droits d'autrui, ou concernant des informations auxquelles l'accès n'est pas justifié s'agissant du caractère non-personnel de ces informations (données agrégées, données statistiques), ou contraire à l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information.

L'exercice de vos droits constitue un service gratuit, nous pourrions toutefois appliquer des frais administratifs raisonnables pour toute copie supplémentaire demandée, ou lorsque les demandes sont manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif, ou dans le cas où la demande implique des coûts disproportionnés d'expédition, de reproduction sur support ou dans un format spécifique (papier ou autre), ou de certification.

Si l'exercice de vos droits porte sur la rectification, l'effacement ou la limitation de traitement de données qui ont été transmises à des destinataires, nous prendrons des mesures appropriées, dans des limites techniques et financières raisonnables, pour informer ces destinataires que la personne concernée a demandé l'exercice de ses droits.

Directives après décès - Vous avez le droit de définir des directives, générales ou particulières, relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès. Vous pouvez aussi désigner une personne chargée d'exercer vos droits. En l'absence de directive de votre part, ou de mention contraire dans vos directives, vos héritiers peuvent exercer vos droits. Si nous n'avons pas connaissance de votre décès, les conditions prévues pour les comptes utilisateurs inactifs s'appliquent.

Réclamation et recours - Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, comme la CNIL en France (www.cnil.fr) ou ses homologues dans d'autres pays européens, si vous considérez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant n'est pas conforme à la réglementation. Vous avez le droit à un recours juridictionnel effectif si vous considérez que vos droits ont été violés du fait d'un traitement non conforme réglementairement.

Nous coopérons avec l'autorité de contrôle chargée de la protection des données, et pour résoudre tout litige que nous ne pouvons pas régler directement avec vous.

Sécurité des données

Nous mettons en œuvre toutes les mesures de sécurité utiles pour prévenir le risque lié à leur violation, dans le respect des normes du secteur et de nos limites techniques et financières : accès aux compte protégé par des identifiants; hébergement serveur et bases de données chez des prestataires spécialisés; échanges serveur / navigateur chiffrées en SSL; opérations de paiement gérées par un prestataire spécialisé conforme PCI DSS; accès aux données strictement réservé à nos salariés et sous-traitants agréés.

Violation de données à caractère personnel

Dans l'éventualité où nous aurions connaissance d'une violation de données à caractère personnel, nous appliquons des mesures appropriées, et nous vous informons, dans les meilleurs délais, si cette violation présente un risque élevé pour vos droits et libertés. Si vous pensez être victime d'une violation des données à caractère personnel sous notre responsabilité, vous pouvez nous faire parvenir une notification.

Durée de traitement et de conservation

Nous conservons et traitons vos données à caractère personnel pour toute la durée nécessaire aux finalités des traitements.

Dans les limitations imposées par la réglementation, nous ne sommes pas tenus de conserver les données à caractère personnel quand : ces données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière; après révocation du consentement s'il n'existe plus d'autre fondement juridique au traitement; après opposition au traitement s'il n'existe plus de motif légitime pour le traitement; ces données ont fait l'objet d'un traitement illicite; ces données doivent être effacées pour respecter une obligation légale.

Les données sont traitées sur la base de la nécessité contractuelle pendant 5 ans à partir de la dernière activité du client (achat, exercice d'une garantie, sollicitation du service client...), puis sont archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire à des fins probatoires dans les limites imposées ou permises par la réglementation. Au-delà, elles sont supprimées ou anonymisées pour une conservation à des fins d'analyses ou d'élaboration de statistiques agrégées. Les coordonnées de la carte bancaire du client lors d'un achat en ligne sont conservées pendant la durée de réalisation de l'opération de paiement, augmentée du délai de rétractation ou de la garantie commerciale, ou pour la durée de validité de la carte bancaire plus un jour si le client a choisi de mémoriser sa carte. Si le client supprime son compte utilisateur avant ce délai, les données nécessaires aux obligations légales restent conservées pendant les délais légaux.

- Les pièces justificatives (bon de commande, de livraison, facture client) sont conservées pendant 10ans.
- Les données relatives aux garanties légales des produits achetés sont conservées pendant 2 ans.
- Les contrats conclus dans le cadre d'une relation commerciale, et correspondance commerciale sont conservés pendant 5 ans.
- Les contrats conclus dans le cadre d'une vente en ligne d'un montant supérieur à 120€ sont conservés pendant 10 ans à partir de la livraison.

Comptes inactifs - En cas d'inactivité prolongée d'un compte utilisateur (absence de connexion, absence de réponse à nos notifications, absence de clic sur un lien hypertexte contenu dans une newsletter...), dans un délai de 3 ans, et sans préjudice des dispositions applicables à la conservation légale des données, nous pouvons supprimer le compte après en avoir averti l'utilisateur et lui avoir donné la possibilité de manifester sa volonté contraire.

ANNEXE I

MODELE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si l'acheteur souhaite se rétracter de la commande passée sur Patchaia, sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales applicables.

.....
A l'attention de

Patchaia
Service Client
73 allée Kléber
34000 Montpellier France

Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commande datée du / ou reçue le :

Numéro de la commande :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Signature du Client (si notification du présent formulaire sur papier)

Date