Document mis à jour le 01/01/2026

Table des matières

ARTICLE 1. DÉFINITIONS 4
ARTICLE 2. PRINCIPES 4
ARTICLE 3. CONTENU 4
ARTICLE 4. ACHAT DE PRODUITS SUR LE SITE 4
ARTICLE 5. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES 5
ARTICLE 6. LA COMMANDE 5
Article 6.1. Signature Électronique 6
Article 6.2 - Confirmation De Commande 6
Article 6.3. Preuve De La Transaction 6
Article 6.4. Facturation 6
Article 6.5. Informations Sur Les PRODUITS 6
Article 6.6. Prix 7
Article 6.7. Disponibilité Des PRODUITS 7
ARTICLE 7. PAIEMENT 7
Article 7.1. Mode De Paiement 7
Article 7.2. Date De Paiement 7
Article 7.3. Retard Ou Refus De Paiement 7
Article 8. LIVRAISON 8
Article 8.1. Disponibilité Des PRODUITS - Remboursement – Résolution 8
Article 8.2. Modalités De Livraison 8
ARTICLE 9. GARANTIE DES PRODUITS 8
ARTICLE 10. DROIT DE RÉTRACTATION 9
Article 10.1. Application Du Droit De Rétractation 9
ARTICLE 11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE 9
ARTICLE 12. INFORMATIQUES ET LIBERTÉS 9
ARTICLE 13. NON-VALIDATION PARTIELLE 10
ARTICLE 14. NON-RENONCIATION 10
ARTICLE 15. LANGUE DU CONTRAT 10

ARTICLE 16. MÉDIATION 10

ARTICLE 17. LOI APPLICABLE 10

ARTICLE 18. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES 11

Article 18.1. Données Collectées 11

Article 18.2. Utilisation Des Données Personnelles 11

Article 18.3. Partage Des Données Personnelles Avec Des Tiers 11

Article 18.4. Sécurité Et Confidentialité 12

Article 18.5. Mise En Œuvre Des Droits Des Utilisateurs 12

Article 18.6. Évolution De La Présente Clause 12

Document mis à jour le 01/01/2026

Conditions Générales de Ventes à des consommateurs particuliers

Les présentes Conditions Générales de Ventes (ci-après les "CGV") s'appliquent à tout achat effectué par une personne physique non professionnelle (ci-après le "CLIENT") sur le SITE : **https://sozenonaturel.kalendes.com** (ci-après le "SITE")

Auprès de **So'Zen O Naturel géré par RICHY Sonia en micro-entreprise artisan**,
immatriculée **au répertoire des métiers et au RCS de Nantes**
sous le numéro **501 436 034 00026**,
ayant son siège au **49 La gréhondière - 44440 Teillé**

Tél : 06 25 85 59 74, EMAIL :sozenonaturel44@gmail.com

Le SITE **https://sozenonaturel.kalendes.com** propose l'achat de produits cosmétiques,thés, savons et maquillage via la rubrique **"Acheter un produit"** ou de carte cadeau imprimable via la rubrique **"Offrir une carte cadeau"**.
Les bons cadeaux sont uniquement **envoyés par emai**l. Le client devra imprimer par lui-même le bon cadeau, il ne sera en aucun cas envoyé par voie postale.
Le bon cadeau a une durée de **validité de 6 mois et est non remboursable.**

IMPORTANT Le CLIENT déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les Conditions Générales de Ventes antérieurement à la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation des Conditions Générales de Ventes.

Mise à jour 01 Janvier 2026

(Remplace les précédentes Conditions Générales de Ventes du 01 juin 2022)

Document mis à jour le 01/01/2026

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les termes employés ci-après ont, dans les présentes Conditions Générales de Ventes, la signification suivante :
« **CLIENT** » : désigne le cocontractant de **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia**, qui garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence française. À ce titre, il est expressément prévu que le CLIENT agit en dehors de toute activité habituelle ou commerciale.
« **LIVRAISON** » : désigne la première présentation des PRODUITS commandés par le CLIENT à l'adresse de LIVRAISON indiquée lors de la commande.
« **PRODUITS** » : désigne l'ensemble des PRODUITS disponible sur le SITE.
« **SITE** » : désigne le SITE web **https://sozenonaturel.kalendes.com** propriété de **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia.**

ARTICLE 2. PRINCIPES

Les présentes CGV expriment l'intégralité des obligations des parties.

En ce sens, le CLIENT est réputé les accepter sans réserve. Les présentes CGV 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.

Le CLIENT est clairement informé et reconnaît que le SITE s'adresse aux consommateurs non commerçants.

Les présentes CGV sont référencées en bas de chaque page du SITE au moyen d'un lien et doivent être consultées avant de passer la commande. Le CLIENT est invité à lire attentivement, télécharger, imprimer les CGV et à en conserver une copie.
So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia et le CLIENT conviennent que les présentes CGV régissent exclusivement leur relation.
So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia se réserve le droit de modifier ponctuellement ses CGV. Elles seront applicables dès leur mise en ligne. **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** conseille au CLIENT de lire les CGV à chaque nouvelle commande, la dernière version desdites conditions s'appliquant à toute nouvelle commande de PRODUITS.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont leur siège en France.

ARTICLE 3. CONTENU

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens proposés par **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** au CLIENT, à partir du SITE **https://sozenonaturel.kalendes.com**.

Les présentes conditions ne concernent que les achats effectués sur le SITE et livrés exclusivement en France.

Ces achats concernent les PRODUITS suivants : produits cosmétiques,thés, savons et maquillage via la rubrique **"Acheter un produit"** ou de carte cadeau imprimable via la rubrique **"Offrir une carte cadeau"**.

ARTICLE 4. ACHAT DE PRODUITS SUR LE SITE

Pour pouvoir acheter un PRODUIT, le CLIENT doit être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la capacité légale ou, s'il est mineur, être en mesure de justifier de l'accord de ses représentants légaux.

Le CLIENT sera invité à fournir des informations permettant de l'identifier en complétant le formulaire disponible sur le SITE.

Le signe (*) indique les champs obligatoires doivent être remplis pour que la commande du CLIENT soit traitée par **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia.**

Le CLIENT peut vérifier sur le SITE le statut de sa commande.

Le suivi des LIVRAISONS peut, le cas échéant, être effectué en utilisant les outils de suivi en ligne de certains transporteurs. Le CLIENT peut également contacter **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** à tout moment par courrier électronique, à l'adresse **sozenonaturel44@gmail.com** afin d'obtenir des informations sur le statut de sa commande.

Les informations que le CLIENT fournit à **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** lors d'une commande doivent être complètes, exactes et à jour. **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** se réserve le droit de demander au CLIENT de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiqués.

ARTICLE 5. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Le CLIENT reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation.

Sont transmises au CLIENT, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles du bien ;
- Le prix du bien et/ou le mode de calcul du prix ;
- S'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de LIVRAISON ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels exigibles ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** s'engage à livrer le bien, quel que soit son prix ;
- Les informations relatives à l'identité **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia,** à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles.

ARTICLE 6. LA COMMANDE

Le CLIENT a la possibilité de passer sa commande en ligne, à partir du catalogue en ligne et au moyen du formulaire qui y figure, pour tout PRODUIT, dans la limite des stocks disponibles. Le CLIENT sera informé de toute indisponibilité du PRODUIT ou du bien commandé. Pour que la commande soit validée, le CLIENT devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes Conditions Générales. Il devra aussi choisir l'adresse et le mode de LIVRAISON, et enfin valider le mode de paiement.

La vente sera considérée comme définitive après l'envoi au CLIENT de la confirmation de l'acceptation de la commande par **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** par courrier électronique ; et après encaissement par **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** de l'intégralité du prix.

Toute commande vaut acceptation des prix et de la description des PRODUITS disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte du CLIENT, **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** se réserve le droit de bloquer la commande du CLIENT jusqu'à la résolution du problème.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, le CLIENT peut appeler le numéro de téléphone **06 25 85 59 74** aux jours et horaires d'ouverture ou envoyer un mail à l'adresse mail suivante : **sozenonaturel44@gmail.com .**

Article 6.1. Signature Électronique

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire du CLIENT et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord du CLIENT : exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande ; signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, le CLIENT est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** au numéro de téléphone suivant : **06 25 85 59 74.**

Article 6.2 - Confirmation De Commande

Une fois les étapes de commande complétées, une page apparait sur le SITE afin d'accuser réception de la commande du CLIENT. Une copie de l'accusé de réception de la commande est automatiquement adressée au CLIENT par courrier électronique, à condition que l'adresse électronique communiquée par le formulaire d'inscription soit correcte.

So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia n'envoie aucune confirmation de commande par courrier postal.

Article 6.3. Preuve De La Transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** dans des conditions raisonnables de sécurité, 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.

Article 6.4. Facturation

Pendant la procédure de commande, le CLIENT devra saisir les informations nécessaires à la facturation (le signe (*) indiquera les champs obligatoires devant être remplis pour que la commande du CLIENT soit traitée par
So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia .
Le CLIENT doit notamment indiquer clairement toutes les informations relatives à la LIVRAISON, ainsi que tout éventuel code d'accès à l'adresse de LIVRAISON. Le CLIENT doit également préciser le moyen de paiement choisi.
.

Article 6.5. Informations Sur Les PRODUITS

Les PRODUITS régis par les présentes CGV sont ceux qui figurent sur le SITE et qui sont indiqués comme vendus et expédiés par **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia**. Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les PRODUITS sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** ne pourrait être engagée.

Article 6.6. Prix

So’Zen O Naturel/EI Richy Sonia se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

So’Zen O Naturel/EI Richy Sonia agissant en micro-entreprise,la TVA est non applicable, art. 293B du CGI.
Les factures sont établies Hors Taxes.
Les prix sont indiqués en euros. Ils ne tiennent pas compte des frais de LIVRAISON, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande.
Les frais de livraison sont soit un forfait de **7€ pour un envoi Colissimo +emballage** ou un forfait de **4,90€ pour un envoi mondial relay emballage.**
Le prix applicable est celui indiqué sur le SITE à la date à laquelle la commande est passée par le CLIENT.

Article 6.7. Disponibilité Des PRODUITS

So’Zen O Naturel/EI Richy Sonia s'engage à livrer le PRODUIT dans les plus brefs délais. L'indisponibilité d'un PRODUIT est en principe indiquée sur la page du PRODUIT concerné.

En tout état de cause, si l'indisponibilité n'a pas été indiqué au moment de la commande, **So’Zen O Naturel/EI Richy Sonia** s'engage à informer le CLIENT sans délai si le PRODUIT est indisponible.

Dans l'hypothèse ou un PRODUIT est indisponible, **So’Zen O Naturel/EI Richy Sonia** peut, si les parties en conviennent, proposer un PRODUIT alternatif de qualité et de prix équivalents, accepté par le CLIENT. Si le CLIENT décide d'annuler sa commande de PRODUITS indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour les PRODUITS indisponibles au plus tard (30) jours du paiement.

ARTICLE 7. PAIEMENT

Article 7.1. Mode De Paiement

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement du CLIENT.

Pour régler sa commande, le CLIENT doit effectuer son paiement en totalité le jour de la commande par Carte bancaire.
A ce titre, le site Internet utilise un module sécurisé de paiement traité par STRIPE, de telle sorte que les informations transmises soient cryptées par un logiciel et qu’aucun tiers ne puisse en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau.

Article 7.2. Date De Paiement

Le compte du CLIENT sera débité dès la commande de PRODUITS passée sur le SITE.

Article 7.3. Retard Ou Refus De Paiement

So’Zen O Naturel/EI Richy Sonia se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute LIVRAISON en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement.

So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une LIVRAISON ou d'honorer une commande émanant d'un CLIENT qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Article 8. LIVRAISON

Article 8.1. Disponibilité Des PRODUITS - Remboursement – Résolution

Sauf en cas de force majeure ou lors des périodes de fermeture de la boutique en ligne qui seront clairement annoncées sur la page d'accueil du SITE, les commandes seront envoyées dans les plus brefs délais.

Pour les LIVRAISONS en France Métropolitaine, les délais moyens observés sont de 4 à 7 jours pour une livraison à domicile. Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif.

En cas d'indisponibilité du PRODUIT commandé, le CLIENT en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. Le CLIENT aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 14 jours au plus tard de leur versement, soit l'échange du PRODUIT.

Article 8.2. Modalités De Livraison

La LIVRAISON s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. Les PRODUITS commandés sont livrés selon les modalités s ci-dessus.

Les PRODUITS sont livrés à l'adresse ou au point relais indiqués indiquée par le CLIENT sur le bon de commande, le CLIENT devra veiller à son exactitude. Tout colis renvoyé à **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** à cause d'une adresse de LIVRAISON erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais du CLIENT.
Si le CLIENT est absent le jour de la LIVRAISON, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de retirer le colis aux lieu et délai indiqués.

Pour l'acheminement de ses livraisons **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** fait confiance à des partenaires pour leur sérieux ; elle ne pourra être tenue responsable de la perte, de l'égarement ou du vol d'une commande. Les risques sont à la charge de l'acquéreur à compter du moment où les produits ont quitté le salon. En cas de dommage pendant le transport, la protestation motivée doit être formulée auprès du transporteur dans un délai de trois jours (à titre indicatif) à compter de la livraison. En aucun cas, **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** ne peut être sollicité pour un remboursement.

ARTICLE 9. GARANTIE DES PRODUITS

Produit(s) ne donnant pas entière satisfaction : L'acquéreur dispose d'un délai de sept (7) jours ouvrables pour retourner, **à ses frais**, le(s) produit(s) qu'il a commandé(s) si celui(ceux)-ci ne lui donne(nt) pas satisfaction. Ce délai court à compter du jour de livraison de la commande.
Le(s) produit(s) devra(devront) être retourné(s) dans son(leur) conditionnement et son(leur) emballage d'origine, et accompagné(s) du bon de livraison, à l'adresse suivante : **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia - 49 La gréhondière - 44440 Teillé**.
Les risques liés au retour du (des) produit(s) est(sont) à la charge de l'acquéreur. Si les conditions susmentionnées sont remplies, **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** remboursera l'acheteur dans un délai de trente (30) jours, les sommes

correspondantes aux produits acquis par lui. En conséquence, la responsabilité du vendeur ne saurait être engagée du fait d'un problème sur un lot ou d'un produit périmé ou défectueux.

ARTICLE 10. DROIT DE RÉTRACTATION

Article 10.1. Application Du Droit De Rétractation

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le CLIENT dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date de LIVRAISON de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge du CLIENT.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine, complets et non déballés (emballage, accessoires, notice...) permettant leur remise en vente à l'état neuf..

Les PRODUITS endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur ce SITE. Dans ce cas, un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au CLIENT. Tout autre mode de déclaration de rétractation est accepté. Il doit être dénué d'ambiguïté et exprimer la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, le prix du ou des PRODUIT(s) acheté(s) ainsi que les frais de livraison sont remboursés . (Les frais de livraison sont remboursés seulement si retour effectué par le client, non applicable si renvoi du colis par les livreurs)

Les frais de retour sont à la charge du CLIENT.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 8 jours, et au plus tard, dans le délai de 14 jours à compter de la réception, par **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** des PRODUITS retournés par le CLIENT dans les conditions prévues ci-dessus.

-

ARTICLE 11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments visuels et sonores du SITE, y compris la technologie sous-jacente utilisée, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et /ou des brevets.
Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, du SITE et de son contenu, par quelque procédé que ce soit est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants et les articles L.713-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.
L'acceptation des présentes CGV vaut reconnaissance par le CLIENT des droits de propriété intellectuelle de **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** et engagement à les respecter.

ARTICLE 12. INFORMATIQUES ET LIBERTÉS

So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia collecte sur le SITE des données personnelles concernant ses CLIENTS, y compris par le biais de cookies. Les CLIENTS peuvent désactiver les cookies en suivant les instructions fournies par leur navigateur.

Les données collectées par **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** sont utilisées afin de traiter les commandes et, si le CLIENT a expressément choisi cette option, lui envoyer des courriers de prospection commerciales, des newsletters, des offres promotionnelles et/ou des informations sur des ventes spéciales, sauf si le CLIENT ne souhaite plus recevoir de telles communications de la part **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia .**

Les données du CLIENT sont conservées confidentiellement par **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** pour les besoins du contrat, de son exécution et dans le respect de la loi.

Les CLIENTS peuvent à tout moment se désinscrire en accédant à leur compte.
Les données peuvent être communiquées, en tout ou partie, aux prestataires de services **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** intervenant dans le processus de commande.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données dit RGPD), le vendeur assure la mise ne œuvre des droits des personnes concernées.

Il est rappelé que le CLIENT dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent, conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi Informatique et Libertés modifiée, et aux dispositions des articles 15,16 et 17 du Règlement Générale européen sur la Protection des Personnes (RGPD). Conformément aux dispositions de l'article 38 de la loi Informatique & Libertés modifiée et aux dispositions de l'article 21 du RGPD, le CLIENT peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, sans motif et sans frais.
Le CLIENT peut exercer ces droits en adressant un courrier électronique à l'adresse : **sozenonaturel44@gmail.com** ou en envoyant un courrier à : **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia- 49 La gréhondière - 44440 Teillé .**

ARTICLE 13. NON-VALIDATION PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

ARTICLE 14. NON-RENONCIATION

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

ARTICLE 15. LANGUE DU CONTRAT

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 16. MÉDIATION

Le CLIENT peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Coordonnées du centre de Médiation: Société de la Médiation Professionnelle - Médiation de la consommation - 24, rue Albert de Mun - 33 000 Bordeaux ou sur le site https://www.mediateurconsommation-smp.fr

ARTICLE 17. LOI APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises à l'application du droit français.
En cas de litige ou de réclamation, le CLIENT s'adressera en priorité à **So'Zen O Naturel/EI Richy Sonia** pour obtenir une solution amiable.

ARTICLE 18. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Article 18.1. Données Collectées

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce SITE sont les suivantes :

Ouverture de compte : lors de la création du compte de l'utilisateur, ses nom et prénom ; adresse électronique ; n° de téléphone ; adresse postale ;
Connexion : lors de la connexion de l'utilisateur au SITE, celui-ci enregistre, notamment, ses nom, prénom, données de connexion, d'utilisation, de localisation et ses données relatives au paiement ;
Profil : l'utilisation des prestations prévues sur le SITE permet de renseigner un profil, pouvant comprendre une adresse et un numéro de téléphone ;
Paiement : dans le cadre du paiement des PRODUITS et prestations proposés sur le SITE, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur ;
Communication : lorsque le SITE est utilisé pour communiquer avec d'autres membres, les données concernant les communications de l'utilisateur font l'objet d'une conservation temporaire ;
Cookies : les cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du SITE. L'utilisateur a la possibilité de désactiver les cookies à partir des paramètres de son navigateur.

Article 18.2. Utilisation Des Données Personnelles

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services du SITE, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé.
Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- accès et utilisation du SITE par l'utilisateur ;
- gestion du fonctionnement et optimisation du SITE ;
- organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur ;
- proposition à l'utilisateur de la possibilité de communiquer avec d'autres utilisateurs du SITE ;
- mise en œuvre d'une assistance utilisateurs ;
- personnalisation des services en affichant des publicités en fonction de l'historique de navigation de l'utilisateur, selon ses préférences ;
- prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité ;
- gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs ;
- Envoi d'informations commerciales et publicitaires, en fonction des préférences de l'utilisateur.

Article 18.3. Partage Des Données Personnelles Avec Des Tiers

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- lorsque l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en oeuvre de ces services, le SITE est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a passé des contrats ;
- lorsque l'utilisateur publie, dans les zones de commentaires libres du SITE web, des informations accessibles au public ;
- lorsque l'utilisateur autorise le SITE d'un tiers à accéder à ses données ;

- lorsque le SITE recourt aux services de prestataires pour fournir l'assistance utilisateurs, la publicité et les services de paiement. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces prestations, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière protection des données à caractère personnel ;
- si la loi l'exige, le SITE peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre le SITE web et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- si le SITE web est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce partie.

Article 18.4. Sécurité Et Confidentialité

Le SITE met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le SITE ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

Article 18.5. Mise En Œuvre Des Droits Des Utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits suivants, qu'ils peuvent exercer en faisant leur demande à l'adresse suivante : **sozenonaturel44@gmail.com**

Le droit d’accès : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant.
Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, le SITE peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.

Le droit de rectification : si les données à caractère personnel détenues par le SITE web sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations.
Le droit de suppression des données : les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
Le droit à la limitation du traitement : les utilisateurs peuvent de demander au SITE de limiter le traitement des données personnelles conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
Le droit de s’opposer au traitement des données : les utilisateurs peuvent s’opposer à ce que ses données soient traitées conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
Le droit à la portabilité : ils peuvent réclamer que le SITE leur remette les données personnelles qui lui sont fournies pour les transmettre à un nouveau SITE.

Article 18.6. Évolution De La Présente Clause

Le SITE se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, le SITE s'engage à publier la nouvelle version sur son SITE.
Le SITE informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.
Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte.

Document mis à jour le 01/01/2026

Formulaire de rétractation

(À compléter par le consommateur, et à envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception, dans le délai maximum de 14 jours suivant la date de conclusion du contrat de prestation)

À l'attention de :

SO' ZEN O NATUREL
EI RICHY Sonia
49 La gréhondière
44440 Teillé

Je vous notifie, par la présente, ma rétractation du contrat portant sur la vente du produit ci-dessous :
Référence du produit :
N° de la facture :
N° du bon de commande :
Commandé le : Reçue le :
Moyen de paiement utilisé :

Prénom et nom du consommateur et cas échéant du bénéficiaire de la commande :
Adresse du consommateur :
Adresse de livraison :

Date :

Signature du consommateur (sauf cas de transmission par courriel) :

Document mis à jour le 01/01/2026

Code de la Consommation

Article L. 217-4 : “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 : “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. 217-6 : “Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques du producteur ou de son représentant s'il est établi qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître”.

Article L. 217-7 : “Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.”

Article L. 217-8 : “L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.”

Article L. 217-9 : “En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur 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. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.”

Article L. 217-10 : “Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte : 1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ; 2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.”

Article L. 217-11 : L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

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

Article L. 217-13 : "les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi."

Article L. 217-14 : "L'action récursoire peur être exercée par le vendeur final à l'encontre des vendeurs ou intermédiaires successifs et du producteur du bien meuble corporel, selon les principes du code civil.

Article L. 217-15 : "La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard du consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien.
La garantie commerciale fait l'objet d'un contrat écrit, dont un exemplaire est remis à l'acheteur.
Le contrat précise le contenu de la garantie, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant.
En outre, il mentionne de façon claire et précise que, indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.
Les dispositions des articles L. 217-4, L. 217-5, L. 217-12 et L. 217-16 ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil sont intégralement reproduites dans le contrat.
En cas de non-respect de ces dispositions, la garantie demeure valable. L'acheteur est en droit de s'en prévaloir."

Article L. 217-16 : “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.”

Code civil

Article 1641 : “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 : “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. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité » apparents.