

## **ARTICLE 1 - LES PRIX**

1.1 - Les prix de nos produits sont indiqués en euro TTC.

1.2 - Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en Euros.

1.3 - La société se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment des commandes sous réserve de disponibilité.

1.4 - Clause de réserve de propriété : Les produits demeurent la propriété de la société jusqu'au complet encaissement du prix.

## **ARTICLE 2 - COMMANDE**

Pour des raisons de suivi de commande et de gestion de stock, les commandes sont exclusivement passées par le client via notre site web.

Cependant, si vous rencontrez le moindre soucis bloquant pour effectuer votre commande, vous pouvez nous appeler au +33 9 70 95 32 86 (appel non surtaxé) pendant nos heures d'ouverture et nous nous ferons un plaisir de vous aider à commander.

La société se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client pour un motif légitime (Art L122-1 code de la consommation).

## **ARTICLE 3 - VALIDATION**

Vous déclarez avoir pris connaissance et acceptez les présentes Conditions Générales de Vente avant la passation de votre commande. La validation de votre commande vaut donc acceptation de ces Conditions Générales de Vente.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par le site constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par le client.

## **ARTICLE 4 - DISPONIBILITE**

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles. Pour les produits non stockés dans nos entrepôts, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs. Dans ce cadre, des indications sur la disponibilité des produits vous sont fournies au moment de la passation de votre commande. Ces informations provenant directement de nos fournisseurs, des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement exister.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de votre commande, nous vous en informerons par mail ou par téléphone dans les meilleurs délais.

Dans ce cas, votre commande sera automatiquement annulée et vous serez immédiatement remboursé si votre compte bancaire a été débité. En cas d'indisponibilité de tout ou partie de la commande, le remboursement s'effectuera au choix de la société par crédit sur le compte bancaire du client ou par chèque au plus tard dans les 14 jours à compter du paiement des sommes versées par le client.

## **ARTICLE 5 - LIVRAISON**

5.1 Généralités : Toutes les commandes sont expédiées généralement au plus tard 24 heures ouvrées suivant la réception du règlement. Toute commande passée avant 12H00 est traitée le jour même. D'une manière générale, la société met tout en oeuvre pour traiter le plus rapidement possible les commandes quotidiennes.

Au moment de passer la commande, vous aurez le choix de plusieurs transporteurs, pour chacun desquels les délais indicatifs de livraison seront indiqués.

Quelque soit le prestataire choisi, un lien permettant de suivre l'acheminement du colis en ligne est délivré par email après son expédition.

Les expéditions ont lieu du lundi au vendredi hors jours fériés.

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée lors du processus de commande. En cas d'articles livrables à des dates différentes compte tenu de leur disponibilité, le délai de livraison est basé sur le délai le plus long. Le site se réserve toutefois la possibilité de fractionner les livraisons. Le montant total de la commande est alors débité. La participation aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée que pour un seul envoi. En cas de retard, un mail sera adressé au client.

En cas de paiement par chèque la commande ne sera traitée qu'à réception et encaissement du chèque. En conséquence, les délais applicables dans ce cas sont ceux au jour de réception du chèque et peuvent donc être modifiés par rapport à ceux mentionnés au jour de la passation de la commande. Toute commande par chèque n'ayant pas été réglée dans un délai de quinze jours après la commande sera automatiquement annulée sans préavis.

5.2 - Problèmes de livraison : Il est recommandé au client de notifier au transporteur sur le bon de transport dès réception de sa commande et à la Société toutes réserves sur le produit livré (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert...) dans les meilleurs délais suivant la réception du produit. Puis, en fonction des cas définis à l'article 5.3 ci-dessous, vous pouvez bénéficier des conditions d'échange et de remboursement prévus à cet article.

- Le client est responsable des informations de livraison qu'il indique lors de sa commande. Toute réexpédition de commande suite à un retour consécutif à une adresse de livraison erronée ou une non-réclamation d'un colis en instance chez le transporteur donnera lieu à une refacturation des frais de port initiaux pour réexpédition. Le règlement devra nous parvenir avant réexpédition.

5.3 - Conformité des produits : Nous nous engageons à vous rembourser ou à vous échanger les produits défectueux ou ne correspondant pas à votre commande. Dans ce cas nous vous remercions de bien vouloir en faire état de manière détaillée (photo à l'appui si nécessaire) par écrit et de nous renvoyer le ou les produits complets l'ensemble des éléments livrés (accessoires, emballage, notice...). La société procédera, à votre choix, à l'échange ou au remboursement du ou des produits. La demande doit être effectuée dans les meilleurs délais suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Les produits doivent

nous être renvoyés dans l'état dans lequel vous les avez reçus avec l'ensemble des éléments livrés (accessoires, emballage, notice...).

Si vous souhaitez que les frais de retour vous soient remboursés, vous devez en faire la demande et présenter une facture de la Poste avec votre colis. Le remboursement s'effectue sur la base du tarif envoi simple. Les conditionnements préaffranchis fournis par la Poste ne sont pas pris en charge et ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement. En tout état de cause vous bénéficiez des dispositions de la garantie légale notamment celles relatives à la garantie des vices cachés.

Les dispositions de cet article ne vous empêchent pas de bénéficier du droit de rétractation (satisfait ou remboursé) prévu à l'article 8.

5.4 – Lorsque votre commande atteint un seuil vous permettant d'obtenir un article gratuit, toute demande de remboursement de votre commande même partielle impose le retour de l'article gratuit avec la commande. Dans le cas d'un retour partiel (plusieurs articles), l'article gratuit peut être conservé si le montant des articles conservés correspond au seuil d'obtention de l'article gratuit. Tout refus de restitution de l'article gratuit pourra faire l'objet d'une facturation venant en déduction de l'article retourné pour remboursement.

#### **ARTICLE 6 - PAIEMENT**

Le règlement de vos achats s'effectue :

- par carte bancaire : Visa, MasterCard, American Express, autres.
- par Paypal.
- par virement bancaire.
- par chèque bancaire. Dans ce cas, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou Monaco. L'encaissement du chèque est réalisé à réception. Le chèque doit être envoyé et libellé à l'ordre de BIO DUO SAS - 102 bis cours du Médoc - 33300 Bordeaux. Votre commande ne sera expédiée qu'après encaissement et acceptation du chèque.

Dans le cas particulier des articles en pré commande votre carte bancaire sera débitée avant l'expédition de votre commande.

#### **ARTICLE 7 - REMBOURSEMENT**

Les remboursements des produits dans les hypothèses visées aux articles 5 et 8 seront effectués dans un délai inférieur ou égal à 15 jours après la réception des produits par nos soins. Le remboursement s'effectuera au choix de la société par crédit sur votre compte bancaire ou par chèque adressé au nom du client ayant passé la commande et à l'adresse de facturation. Aucun envoi en contre remboursement ne sera accepté quel qu'en soit motif.

#### **ARTICLE 8 - SATISFAIT OU REMBOURSE**

8.1 - Le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception de sa commande pour nous informer de sa décision de rétractation. Il dispose ensuite de 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter pour vous retourner son produit.

Attention, certains retours ne seront pas acceptés :

- les produits cosmétiques ou de lingerie s'ils ont été décelés.
- Les produits alimentaires susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf, et accompagnés d'une copie de la facture d'achat ou de la confirmation de commande pour une gestion optimisée.

Pour effectuer votre retour, merci de compléter le formulaire de rétraction disponible en pdf, et de le joindre à votre commande dans votre colis retour, ou de nous le faire parvenir par mail à [contact@youdoit.fr](mailto:contact@youdoit.fr).

Tous les produits présents sur [www.youdoit.fr](http://www.youdoit.fr) sont ré expédiables par La Poste, en conformité avec leurs critères de poids et de dimensions. Tous les produits peuvent donc être retournés via les tarifs en vigueur de La Poste.

Il est cependant fortement recommandé de retourner la marchandise en recommandé ou en suivi postal et de souscrire, le cas échéant, une assurance auprès du transporteur de la valeur marchande des produits afin de vous prémunir contre toute perte ou avarie de ceux-ci.

D'après l'article L.612-1 du code de la consommation, le recours au médiateur est gratuit, confidentiel et facultatif. Dans le cas où vous souhaiteriez recourir à un processus de médiation, notre société adhère auprès du médiateur suivant :

**L'Association Nationale des Médiateurs (ANM-Conso)**  
62 rue Tiquetonne  
75 002 Paris,

**Représentée par son président, Monsieur Didier Morfoisse**

Vous pouvez les contacter par téléphone ou par mail aux coordonnées suivantes :

Téléphone : + 33 (0) 1 42 33 81 03 / [CONTACT@ANM-MEDIATION.COM](mailto:CONTACT@ANM-MEDIATION.COM)

#### **ARTICLE 9 - SECURISATION**

Les paiements par carte bancaire sont totalement sécurisés et garantis sur notre site par le Crédit Mutuel et leur module de paiement Payline. La société a adopté le procédé de cryptage SSL et a renforcé l'ensemble des procédés pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

#### **ARTICLE 10 - SERVICE CLIENTELE**

Pour toute information ou question, notre service Clientèle est à votre disposition à l'adresse suivante : BIO DUO SAS - 102 bis cours du Médoc - 33300 Bordeaux - France.

#### **ARTICLE 11 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur le site et les sites appartenant à la société BIO DUO SAS sont réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule est autorisée l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle des sites est strictement interdite.

#### **ARTICLE 12 - RESPONSABILITE**

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. La responsabilité de la société ne saurait être engagée en cas de non respect de la législation du pays où le produit est livré (par exemple en cas d'interdiction d'un produit...). Il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez de commander.

Nous vous invitons à vous reporter au descriptif de chaque produit pour en connaître les caractéristiques précises; et en cas de doute ou si vous souhaitez des renseignements complémentaires n'hésitez pas à nous contacter au 09 70 95 32 86 ou par mail à [contact@youdoit.fr](mailto:contact@youdoit.fr)

En cas de liens hypertextes pointant vers d'autres sites à partir des sites de la société, celle-ci ne sera pas responsable du contenu des informations fournies sur ces sites après activation de ces liens. En cas d'achats à titre professionnel, la société n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits. Nous vous rappelons qu'il est prudent de procéder à la sauvegarde des données contenues dans les produits achetés. La société ne saurait être responsable de toutes pertes de données, fichiers ou des dommages définis au paragraphe précédent. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité de matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité de la société. Nos produits ont des performances compatibles avec des usages professionnels même si la société n'a pas vocation à vendre à des professionnels. La société ne pourra voir en conséquence sa responsabilité engagée pour tout préjudice quel qu'il soit résultant d'une activité professionnelle.

#### **ARTICLE 13 - GARANTIE**

Les produits achetés sur le site donnent droit à la garantie indiquée sur la fiche article des produits présentée sur le site. Afin de connaître les démarches à suivre concernant le service après vente pour tout problème ou de panne sur un produit vous pouvez contacter le service Clientèle. Pour pouvoir bénéficier de la garantie des produits, il convient impérativement de conserver la facture d'achat du produit.

D'après l'arrêté du 18 décembre 2014 relatif aux informations contenues dans les conditions générales de vente en matière de garantie légale.

- BIO DUO SAS, propriétaire du site [www.youdoit.fr](http://www.youdoit.fr) est garant de la conformité des biens au contrat ;
- BIO DUO SAS, propriétaire du site [www.youdoit.fr](http://www.youdoit.fr) est tenu des défauts de conformité du bien au contrat (garantie légale de conformité) et des défauts cachés de la chose vendue (garantie des vices cachés) dans les conditions prévues par la loi.

#### **S'agissant de la garantie légale de conformité :**

- Lorsque le consommateur agit en garantie légale de conformité, il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- Le consommateur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation (si aucune de ces solutions n'est effective dans un délai d'un mois à compter de la date de la réclamation du consommateur, ce dernier peut exiger un remboursement) ;
- Le consommateur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion ;

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie ;

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Enfin, lors de l'exercice de la garantie légale de conformité, aucun frais ne peut être à la charge du consommateur.

Les garanties contractuelles ne couvrent pas:

- le remplacement des consommables (batteries, ampoules, fusibles, antennes, casques de baladeurs, microphones, usure de têtes d'enregistrement ou de lecture, pneus, hélices,...),
- Les détériorations dues à une erreur de manipulation, à une utilisation abusive, anormale ou non conforme des produits. Nous vous invitons à cet égard à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec les produits,
- les pannes liées aux accessoires (câbles d'alimentation...),
- les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par la société,

- les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné (utilisation professionnelle, collective...),

- les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure.

Toutefois, en tout état de cause vous bénéficiez des dispositions de la garantie légale notamment celles relatives à la garantie des vices cachés.

#### **ARTICLE 14 - DROIT APPLICABLE - LITIGES**

Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige avec des professionnels et/ou commerçants, les tribunaux français seront compétents.

#### **ARTICLE 15 - INFORMATIONS NOMINATIVES**

La société s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations que vous nous communiquez. Celles-ci sont confidentielles. Elles ne seront utilisées que pour le traitement de votre commande et que pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre culturelle et produit réservées aux clients de la société, notamment par les lettres d'informations de la société auxquelles vous vous serez abonnés ainsi que dans le cadre de la personnalisation du site en fonction de vos centres d'intérêts. Toutefois, lorsque vous vous rendez sur le site à partir de certains sites partenaires, les données vous concernant sont susceptibles d'être exceptionnellement communiquées à ceux-ci. Si vous ne le souhaitez pas indiquez le nous via les adresses ci-dessous. Pour avoir connaissance des informations vous concernant qu'ils ont pu stocker, nous vous invitons à vous adresser au site partenaire dont vous venez. Notre site est également conçu pour être particulièrement attentif aux besoins de nos clients. C'est entre autres pour cela que nous faisons usage de cookies. Le cookie a pour but de signaler votre passage sur notre site.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela il suffit de nous en faire la demande en ligne ou par courrier en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence client.