

Madame, Monsieur,

Vous avez souhaité bénéficier de l'abonnement « **SÉRÉNITÉ Premium** » et nous vous en remercions.

Nous vous confirmons par la présente l'acceptation de votre demande et vous adressons les conditions générales régissant cet abonnement dont nous vous proposons de prendre connaissance ainsi qu'un formulaire de rétractation en dernière page.

L'équipe de SP CONFORT se tient à votre écoute.

- par courriel à l'adresse suivante : abonnement@spconfort.fr
- par courrier postal à l'adresse suivante : 100%CONFORT – BP50123 – 30401 VILLENEUVE Cedex
- par téléphone : en appelant le 04 90 900 800 (appel local non surtaxé)

SP CONFORT - CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT 2019 - FRANCE METROPOLITAINE

IMPORTANT : Il est rappelé que les Produits objets de l'abonnement constituent des produits particuliers qui, **dans certains cas**, ne peuvent être prescrits et délivrés que par des professionnels habilités, après que les personnes concernées aient été examinées et aient suivi des tests et essais habituellement requis:

Les abonnés devront suivre avec attention les prescriptions, modes d'emploi et toutes restrictions d'utilisation qui accompagneront les Produits. En cas de doute, d'interrogation et/ou d'apparition de quelque trouble que ce soit, il est recommandé aux personnes concernées de contacter un professionnel de santé habilité.

ARTICLE 1 – Champ d'application

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux abonnements conclus entre la SARL SP CONFORT ayant son siège 5 bd Gambetta 30400 VILLENEUVE LES AVIGNON inscrite au R.C.S. de Nîmes sous le numéro 519 116 909 (« **SP CONFORT** ») et l'abonné consommateur personne physique, dont une éventuelle activité professionnelle n'a aucun lien avec l'abonnement, souscrit (« **L'abonné** ») ayant accepté de contracter un abonnement auprès de SP CONFORT donnant lieu à des livraisons successives de produits consistant en des protections hygiéniques incontinence pour adultes (« **les Produits** »).

Les présentes conditions peuvent être modifiées à tout moment par la société SP CONFORT, l'opposabilité des modifications étant effective à compter de la réception de toute livraison de produits comportant la version modifiée desdites conditions.

Ces Conditions :

- sont accessibles à tout moment sur le site www.catalogueconfort.fr,
- sont adressées à tout moment sur simple demande,
- sont reproduites au dos des documents d'accompagnement des Produits livrés en exécution de la convention d'abonnement,

L'abonnement proposé par SP CONFORT est réservé aux Consommateurs personnes physiques non professionnels pour leurs seuls besoins personnels et ayant la pleine capacité de contracter, toute demande jugée anormale pouvant être refusée discrétionnairement par SP CONFORT.

ARTICLE 2 – Modalités de souscription

Toute demande d'abonnement sera présentée par le consommateur souhaitant bénéficier de l'abonnement en adressant sa demande :

- par courriel à l'adresse suivante : abonnement@spconfort.fr
- par courrier postal à l'adresse suivante : 100%CONFORT – BP50123 – 30401 VILLENEUVE Cedex
- par téléphone : en appelant le 04 90 900 800 (appel local non surtaxé)

Le contrat d'abonnement sera conclu par l'acceptation de la demande d'abonnement présentée par le consommateur par l'envoi par SP CONFORT au consommateur :

- d'un courriel,
- ou d'un courrier postal si le consommateur ne dispose pas d'une adresse électronique.

Ce courrier, accompagnée des présentes conditions, emportera confirmation par SP CONFORT de la souscription de l'abonnement par SP CONFORT.

Le Consommateur pourra exercer librement un droit de rétractation discrétionnaire en retournant le formulaire de rétractation qui sera également joint à ce courrier de confirmation.

ARTICLE 3 – Déroulement de l'abonnement

3-1 - Expédition des produits / Prélèvement

L'abonnement permet au Client d'être destinataire une fois par mois d'un nombre de Produits tel que fixé par l'abonnement souscrit et ce jusqu'à cessation de l'abonnement.

La prise d'effet de l'abonnement est soumise à la condition de transmission par l'abonné d'une autorisation de prélèvement correspondant à la quantité et à la nature des produits et fixant le prix convenu de l'abonnement.

L'abonné s'assurera que le compte à débiter sera suffisamment provisionné pour permettre le prélèvement.

L'abonné recevra une confirmation de planification d'envoi au plus tard quinze jours avant l'envoi des produits.

3-2 - Modification de l'abonnement / cessation

Jusqu'à dix jours avant la date mensuelle d'envoi d'une commande, l'abonné peut :

- modifier sa commande,
- modifier son adresse,
- le suspendre pour une durée de son choix et par période mensuelle
- ou mettre un terme à son abonnement,

Ces décisions seront portées à la connaissance de SP CONFORT :

- par courrier électronique en réponse au courrier électronique envoyé par SP CONFORT quinze jours avant la livraison de la Commande (si le consommateur a une adresse électronique au plus tard dix jours avant la date mensuelle d'envoi d'une commande, passé ce délai la modification suspension ou annulation prendra effet le mois suivant.)
- en adressant au plus tard 10 jours avant l'envoi des produits un courrier postal au siège SP CONFORT, (date de réception courrier faisant foi) – passé ce délai la modification, suspension ou annulation prendra effet le mois suivant.)

- ou en appelant le service clients au 04 90 900 800 également au plus tard dix jours avant la date mensuelle d'envoi d'une commande, passé ce délai la modification, suspension ou annulation prendra effet le mois suivant.

À défaut d'une telle information de la société SP CONFORT, l'abonnement poursuivra ses effets sans changement par rapport à la dernière commande expédiée.

Les caractéristiques principales des Produits faisant l'objet de l'Abonnement et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de propriétés et les particularités essentielles des Produits, sont présentées sur les communications de présentation desdits produits par voie de publication et sur le site www.catalogueconfort.fr.

Les photographies et graphismes présentés ne sont pas contractuels. L'abonné déclare avoir été informé des caractéristiques des produits objets de l'abonnement par les présentations qui en ont été faits par SP CONFORT dans ses publications. Ces caractéristiques seront rappelées par un document d'accompagnement des produits expédiés.

Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité, SP CONFORT fera ses meilleurs efforts pour informer le consommateur le plus rapidement possible et suspendra ses prélèvements jusqu'à restauration de la disponibilité des produits.

Dans un souci de bonne administration de sa demande de souscription, L'abonné accepte de transmettre des données personnelles exactes.

Toute inexactitude ne pourra donner lieu à aucune réclamation de quelque nature que ce soit et pourra toutefois être portée à la connaissance de SP CONFORT dans les meilleurs délais afin de permettre une bonne exécution de l'abonnement.

ARTICLE 4 – Désactivation de compte client

En cas de non-respect des présentes Conditions Générales de Vente et /ou :

- d'un incident de paiement résultant d'une présentation de demande de prélèvement refusée par l'établissement bancaire
- de délivrance d'informations erronées à la création du compte,
- de demande anormale,
- ou de la constatation de commission d'actes susceptibles de nuire aux intérêts de la société SP CONFORT, celle-ci pourra décider :
 - de suspendre temporairement l'exécution de l'abonnement jusqu'à régularisation,

mettre un terme définitif à cet abonnement. Ces décisions sont exclusives de tout droit à dommages-intérêts.

ARTICLE 5 – Prix

La contrepartie prélevée mensuellement par SP CONFORT inclut le prix des Produits expédiés mensuellement et la prestation de livraison au domicile de l'abonné. Il est convenu toutes taxes comprises lors de la souscription à l'Abonnement.

Cette contrepartie est fixée au jour de réception par SP CONFORT de la demande de souscription, étant précisé que des variations peuvent apparaître entre le jour de la publication présentant l'offre d'abonnement et la date de souscription.

La société SP CONFORT s'engage à ne pas modifier cette contrepartie pendant une durée de 12 mois à compter de la demande de souscription.

Toute évolution sera précédée d'une information du consommateur qui restera libre, ensuite de cette modification, d'exercer son droit de mettre fin à l'abonnement tel que fixé ci-dessus.

La facture correspondant à chaque exécution de livraison conforme à l'abonnement souscrit sera établie par SP CONFORT et sera adressée par courrier électronique ou jointe au colis postal du Client à l'issue de la confirmation de bonne fin du prélèvement autorisé par l'abonné.

ARTICLE 6 – Preuve

Les données reçues par la société SP CONFORT et de tout tiers dûment mandaté par celle-ci constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec L'abonné.

L'abonné reconnaît la validité et la force probante des échanges et enregistrements de toute nature, conservés par SP CONFORT.

ARTICLE 7 – Livraisons

Les abonnements ne peuvent être souscrits que pour des livraisons en des adresses situées en France métropolitaine. Pour les autres territoires français situés hors de l'Europe, les abonnements devront faire l'objet d'un accord préalable par échange entre la société SP CONFORT et le consommateur souhaitant bénéficier de l'abonnement.

La société SP CONFORT fait son affaire de l'expédition par tout transporteur choisi par ses soins dans un délai indicatif de 2 à 3 jours ouvrés à compter de la confirmation par SP CONFORT de l'acceptation de la demande d'abonnement puis, chaque mois, 2 à 5 jours ouvrés à compter du quantième de la confirmation précitée.

Le transporteur livrera les produits à l'adresse mentionnée à l'abonné. En cas de non remise, une seconde tentative sera effectuée. A défaut de remise, les produits seront retournés à la société SP CONFORT, l'abonné faisant son affaire de toute échange utile avec la société SP CONFORT pour convenir d'une nouvelle livraison pouvant donner lieu à facturation exceptionnelle des frais de transport pour un montant forfaitaire de 6.90€ TTC.

Le défaut de remise des produits :

- passé un délai de quinze jours à compter de la date indicative de livraison,
- et après avoir enjoint la société SP CONFORT de procéder à la livraison des produits,

ouvre droit à l'abonné :

- de demander par LRAR ou par courrier électronique la résiliation de l'abonnement et la restitution de la contrepartie de la livraison non reçue à titre d'indemnité forfaitaire, cette restitution étant effectuée par la société SP CONFORT dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la demande de résiliation.

En toute hypothèse, la non-remise ne donnera lieu à aucune autre indemnité que le remboursement de la contrepartie correspondant à la non-remise des produits concernés.

Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, les Commandes seront livrées en une seule fois.

L'abonné peut, à tout moment, consulter l'état de sa Commande en appelant le service clients au 04 90 900 800.

Article 8 – Demandes de remboursement pour avarie et/ou non-conformité

L'abonné vérifiera l'état des produits à leur réception.

En cas de dommages et/ou de non-conformités constatés à la réception, l'abonné appellera le service client de la société SP CONFORT (04 90 900 800) en mentionnant le motif de refus sur le bon de livraison ou la facture. La société SP CONFORT lui communiquera les informations permettant de procéder au retour du ou des produits, aux frais remboursés par la société SP CONFORT. Le retour des produits sera effectué dans le(s) emballage(s) d'origine,

À l'issue du retour des produits, l'abonné pourra librement choisir de demander :

- une nouvelle livraison des produits,
- l'échange de Produit(s) par d'autre(s) similaire(s),
- ou la résiliation de l'Abonnement,

cette résiliation s'accompagnant du remboursement de la contrepartie correspondant à la livraison concernée à l'exclusion de toute autre indemnisation.

L'échange de la Commande (dans la limite des stocks disponibles) ou le remboursement de la contrepartie correspondant à la livraison concernée (frais d'envoi et de retour inclus) sera effectué dans un délai de quatorze jours (à compter de la réception, par SP CONFORT, de la Commande retournée par l'abonné.

Le remboursement de la contrepartie correspondant à la livraison concernée et des frais de retour s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

L'abonné est bénéficiaire de la garantie légale des vices cachés telle que prévue par le Code civil français.

Article 8 – Garanties légales

Indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L 217-4 à L 217-13 du code de la consommation et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

8.1 - Garantie légale de conformité

Il est rappelé au titre de cette garantie, les articles L 217-4, L 217-5 et L 217-12 du 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 au client sous forme d'échantillon ou de modèle ;*
- *S'il présente les qualités qu'un client 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 le client, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »*

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

8.2 - Garantie des défauts de la chose vendue

Il est rappelé au titre de cette garantie les articles 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du 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 le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »*

Article 1648 alinéa premier : « *L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »*

ARTICLE 9 – Transfert de propriété - Transfert des risques

La livraison de la Commande étant assurée par le transporteur proposé par SP

CONFORT, le transfert des risques ne s'opère qu'au moment où l'abonné (ou un tiers désigné par lui) entre physiquement en possession de la Commande et qu'il peut ainsi vérifier son état général.

ARTICLE 10 – Droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, l'abonné dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain :

- de la souscription à l'Abonnement,
- ou de la date de réception de la 1ère Commande

pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

La notification de l'exercice du droit de rétractation devra être faite par courrier ou par email au Vendeur, sur papier libre ou en utilisant le formulaire imprimé en dernière pages des conditions générales.

Le remboursement du Prix de la première Commande, à l'exclusion des frais de retour, sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours au maximum à compter de la réception de la notification de rétractation par virement ou par chèque au choix du Vendeur.

En cas de première livraison avant l'expiration du délai de rétractation, l'exercice du droit de rétractation exercé dans les quatorze jours, implique le retour des produits reçus et le remboursement des frais de retour.

ARTICLE 11 - Responsabilité de SP CONFORT - Garantie

Les Produits livrés en exécution de l'abonnement vendus sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels. Leur utilisation n'est susceptible d'engager la responsabilité de SP CONFORT qu'au cas de non-conformité et/ou de vice caché, l'abonné étant invité :

- à solliciter l'avis de tout professionnel de santé préalablement à l'abonnement et à tout moment si nécessaire,
- à suivre les précautions d'emploi,
- en cas de survenance de quelque trouble que ce soit à cesser l'utilisation des produits et à consulter sans délai un professionnel de santé

ARTICLE 12 – Informatiques et Libertés

La SARL SP CONFORT ayant son siège 5 bd Gambetta 30400 VILLENEUVE LES AVIGNON inscrite au R.C.S. de Nîmes sous le numéro 519 116 909 adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et à son service de médiation (60 rue de la Boétie - 75008 PARIS - relationconso@fevad.com) et applique ses codes de déontologie fondés sur le respect du client. Elle est responsable de la collecte et du traitement des données personnelles nécessaires à l'envoi d'offres commerciales par SMS et/ou courriel, à la gestion des commandes, de la relation commerciale et plus généralement dans son intérêt légitime. Les données personnelles sont traitées au sein de l'Union Européenne. Les droits d'accès, de rectification, de portabilité, d'opposition, d'effacement, à la limitation du traitement de ces données, de définition des directives post-mortem et de retrait de consentement à la réception de nos offres commerciales et/ou celles de nos partenaires peuvent être exercés à tout moment et sans frais en adressant un courrier **accompagné de la copie d'une pièce d'identité** à l'adresse suivante : SARL SP CONFORT - 5 bd Gambetta- 30400 VILLENEUVE LES AVIGNON. Une réclamation peut également être adressée à la CNIL.

ARTICLE 13 – Fin anticipée de l'Abonnement

13-1 - Résolution pour évènement raisonnablement insurmontable et indépendant de la volonté de la société SP CONFORT

Dans l'hypothèse de survenance d'un tel évènement, la société SP CONFORT pourra décider de mettre fin à l'abonnement et procédera à titre d'indemnité forfaitaire exclusive de tout autre dédommagement au remboursement de tout paiement qui aurait été opéré par l'abonné et correspondant à une quantité de produits qui n'aurait été ni expédiée, ni reçue par l'abonné.

13-2 - Résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations de l'Abonnement, celui-ci pourra être résilié de plein droit à l'initiative de la partie victime de l'inexécution. dès lors que cette inexécution aura été constatée.

ARTICLE 14 – Droit applicable - Langue

Les présentes Conditions Générales et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

ARTICLE 15 – Litiges

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre SP CONFORT et l'abonné seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Conformément à l'article L612-1 du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir.

L'abonné peut donc en tout état de cause recourir à une médiation notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Mon droit de rétractation de ma demande à l'abonnement « **SÉRÉNITÉ Premium** » peut être exercé sur papier libre ou en utilisant ce formulaire à adresser à la société SP CONFORT par lettre ou courriel à : abonnement@spconfort.fr ; au plus tard 14 jours après le lendemain du jour de réception de la quantité convenue en exécution de la convention d'abonnement.

Je, soussigné, (Prénom Nom) domicilié vous confirme, par la présente, **ma rétractation** de demande d'abonnement à l'offre « **SÉRÉNITÉ Premium** »

Fait à le

Signature :