

Extrait des Conditions Générales de vente disponibles ici :

<https://www.nocticalm.com/assets/pdf/conditions-generales-de-vente.pdf>

ARTICLE 8 - DROIT DE RÉTRACTATION ET RETOUR DES PRODUITS

Conformément à la réglementation en vigueur et à l'article à l'article 50 de la loi bulgare relative à la Protection des Consommateurs (« *Consumer Protection Act* »), tout Client dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la réception de sa commande. À l'expiration de ce délai, le droit de rétractation devient irrémédiablement caduc.

Dans ce délai de quatorze (14) jours, le Client doit exercer son droit de rétractation auprès de Castalis :

— Soit au moyen d'un formulaire de rétractation établi conformément à l'annexe n° 6 de la loi bulgare relative à la Protection des consommateurs (Consumer Protection Act, Annex n° 6) et tenu à sa disposition sur simple demande effectuée auprès du service Clientèle de Castalis ;

— Soit par tout autre moyen écrit non équivoque, par exemple en adressant un courrier postal ou électronique au service Clientèle de Castalis dans lequel seront mentionné les informations suivantes : Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, adresse email du Client, ainsi que la désignation des Produits commandés concernés, leur quantité, le numéro de commande, la date de commande et la date de livraison.

À réception, soit du formulaire de rétractation, soit de l'écrit susindiqué, Castalis en accusera réception et communiquera au Client, un numéro d'autorisation de retour. Le Client dispose alors d'un délai supplémentaire de quatorze (14) jours pour retourner, à ses frais, le(s) Produits(s) qu'il a commandé(s) si celui(ceux)-ci ne lui donne(nt) pas satisfaction. Ce délai court à compter du jour d'obtention du numéro d'autorisation précédemment cité.

Les Produits faisant l'objet d'une rétractation devront être retournés dans leur conditionnement et leur emballage d'origine à l'adresse communiquée par le Service Clientèle Castalis. Les Produits devront être retournés dans un état neuf et propre à la revente, soit :

- Aucun Produit ouvert ;
- Aucun Produit abîmé ;
- Aucun Produit endommagé ;
- Aucun Produit entamé ;
- Aucun Produit non conservé selon les recommandations indiquées sur l'emballage de celui-ci ;
- De manière générale, aucune altération ou changement d'au moins l'un des Produits commandés, qui empêcherait la remise sur le marché du Produit renvoyé.

Les Produits devront être accompagnés de tous leurs accessoires et accompagnés du numéro de retour fourni par Castalis. Les frais et risques liés au retour du produit sont à la charge du Client. Si le produit est perdu par le transporteur lors de cet envoi, le Client en sera seul responsable et ne pourra être remboursé par Castalis.

Dans le cadre de ce droit de rétractation, et pour les Produits retournés qui s'avèreront incomplets, abîmés, salis ou impropres à la revente, Castalis se permettra de refuser de rembourser les produits retournés, ou d'appliquer une décote au montant du remboursement.

Tout colis retourné à l'adresse communiquée par le Service Clientèle Castalis et ne comprenant aucun élément permettant d'identifier le Client, en particulier le numéro de retour, ne pourra en aucun cas être remboursé. Aucune réclamation de la part du Client ne pourra être acceptée.

Si les conditions susmentionnées sont remplies, Castalis remboursera le client, dans les trente (30) jours maximum à compter de la date de réception par Castalis du colis, les sommes versées par le Client, à l'exception toutefois des frais d'expédition et des frais de retour des Produits qui restent à la charge du Client.

Les frais et les risques liés à la réexpédition sont à la charge du Client. Par conséquent, il lui appartient de conserver toutes les preuves de ce retour. Castalis recommande donc au Client de retourner les Produits par envoi suivi de type recommandé.

ARTICLE 9 - DROIT DE RÉTRACTATION ET RÉSILIATION DES SERVICES

9.1. Droit de rétractation

Conformément à l'article 55 §1 de la loi bulgare relative à la Protection des Consommateurs (« *Consumer Protection Act* ») le Client est informé qu'il dispose d'un délai de 14 jours calendrier pour renoncer à son adhésion aux Services, sans pénalité et sans motif.

Toutefois, conformément à l'article 55, § 2, 2° de la de la loi bulgare relative à la Protection des Consommateurs, ce droit de rétractation ne peut plus être exercé dès lors que l'Utilisateur Client a, à son initiative, commencé à utiliser son abonnement pour accéder aux Services du Site avant la fin du délai de rétractation visé ci-dessus.

9.2. Résiliation de l'abonnement souscrit

À tout moment, sans frais et sans motif, l'Utilisateur Client peut résilier son abonnement directement dans son espace membre du Site auquel il accède grâce aux identifiants rattachés à son Compte Client. La résiliation décidée par l'Utilisateur Client sera effective immédiatement, sans pénalité, mais elle n'entraînera en aucun cas le remboursement de la période restant à courir jusqu'à l'échéance de l'abonnement souscrit. En effet, compte tenu de la nature des Services, chaque mois commencé est intégralement dû par l'Utilisateur Client et ne peut faire, dès lors, l'objet d'une quelconque demande de remboursement.

Un courrier électronique sera adressé à l'Utilisateur Client lui confirmant la bonne prise en compte de la résiliation de son abonnement, intervenue à son initiative.

Par ailleurs, en cas de besoin, une assistance technique est mise à la disposition des Utilisateurs grâce à la rubrique « Nous Contacter » du Site.

ARTICLE 10 - GARANTIES LÉGALES — GARANTIE COMMERCIALE « SATISFAIT OU REMBOURSÉ »

10.1. Garanties légales

Conformément à l'article 105 et suivants de la loi bulgare relative à la Protection des Consommateurs (« *Consumer Protection Act* »), tous les Produits sont soumis à une garantie de conformité, ce qui signifie que Castalis est responsable de tout défaut de conformité des Produits avec le contrat qui pourrait exister à compter de la délivrance des Produits, et jusqu'à deux ans après, et ce, même si Castalis ignorait ce défaut de conformité.

Pour être conforme au contrat, le Produit doit, conformément à l'article 106 de la loi bulgare relative à la Protection des Consommateurs (« *Consumer Protection Act* ») :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- Correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- Présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. La réclamation du Client, à ce titre, peut être introduite dans les deux ans à compter de la délivrance des Produits, mais au plus tard deux mois à compter de la découverte du défaut de conformité. Pour ce qui est des Services, la réclamation du Client pour défaut de conformité ne peut être introduite que dans les 14 jours qui suivent la découverte dudit défaut.

Les réclamations concernant les Produits et/ou Services commandés auprès du Site sont traitées conformément aux règles posées par la loi bulgare relative à la Protection des consommateurs

Nocticalm.com

(« *Consumer Protection Act* »), le Client doit informer le service Clientèle de Castalis de sa réclamation, avec à l'appui la facture/reçu de chaque Produits et/ou Services achetés concernés.

10.2. Garantie commerciale « Satisfait ou Remboursé »

En sus des Droit de rétractation (article 8 ci-devant) et Garanties légales (article 10.1 ci-dessus), Castalis offre à ses Clients une garantie commerciale supplémentaire sur ses Produits, la Garantie « Satisfait ou Remboursé ».

Castalis s'engage ainsi à rembourser, à tout Client qui lui en ferait la demande dans les conditions présentées ci-après, l'intégralité des Produits achetés si ce dernier n'est pas satisfait à l'issue du programme qu'il a entamé (programme dont le premier jour s'entend expressément comme étant celui de la réception, par le Client, des produits commandés).

Pour faire valoir cette garantie commerciale, le Client doit préalablement s'assurer et garantir qu'il remplit les conditions suivantes :

- Avoir consommé le(s) Produit(s) dont il demande le remboursement durant l'intégralité de la période du programme qu'il a commandé,
- Avoir scrupuleusement respecté les portions journalières recommandées par Castalis,
- Avoir consommé le(s) Produit(s) dans le cadre d'un mode de vie sain et équilibré,
- Ne pas avoir consommé le(s) Produit(s) comme substitut(s) de repas variés et équilibrés,
- Avoir recueilli un formulaire de demande de remboursement auprès du Service Clientèle de Castalis.

Le Client dispose ensuite d'un délai de sept (7) jours commençant à courir à compter du dernier jour du programme entamé pour formuler sa demande de remboursement auprès de Castalis, selon les modalités suivantes :

1. La demande de remboursement devra être effectuée par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, adressé au service Clientèle de Castalis dont les coordonnées postales figurent dans la rubrique « Nous Contacter » du Site.
2. Cette demande devra impérativement être accompagnée :
 - Du formulaire de demande de remboursement préalablement recueilli auprès du Service Clientèle de Castalis, dûment complété des informations requises (Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, adresse email du Client, ainsi que la désignation des Produits commandés concernés, leur quantité, le numéro de commande, la date de commande et la date de livraison),
 - De la copie imprimée du courrier électronique de confirmation de commande adressé par Castalis au Client (cf. article 5.5. ci-devant),
 - De l'intégralité des piluliers vides des Produits commandés et consommés durant le programme,
 - D'un relevé d'identité bancaire établi au nom du Client, pour un remboursement par Castalis opéré uniquement par virement.

Les frais d'envoi de la demande de remboursement demeurent à la charge exclusive du Client. Toute demande de remboursement incomplète et/ou effectuée après le délai de sept (7) jours susmentionné sera rejetée.

Si les conditions susmentionnées sont remplies, Castalis procédera alors au remboursement du(des) Produit(s) dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception par Castalis de la demande de remboursement.

Cette garantie « Satisfait ou remboursée » est strictement limitée à un seul remboursement de Produits, par Client, quels que soient le nombre et la durée des programmes entamés.