

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Date de dernière mise à jour : 1^{er} avril 2025

1. IDENTIFICATION DU VENDEUR ET APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent sans restriction ni réserve, toute commande de Produits et Services (ci-après les « Produits et Services ») effectuée sur le site marchand disponible à l'adresse URL suivante : www.luume.fr (ci-après le « Site ») par toute personne physique majeure disposant de la pleine capacité juridique (ci-après le « Client »).

Le Site est édité par la société **AR TECHNOLOGY FZCO**, immatriculée sous le numéro **28627**, et immatriculée à la TVA sous le numéro **BE1021 371 297**, dont le siège social est situé à :

FZCO DSO – IFZA, IFZA PROPERTIES, DUBAI SILICON OASIS, 0000 Dubaï, Émirats Arabes Unis (UAE).

La marque commerciale **LUUME** est une marque déposée et exploitée par la société **AR TECHNOLOGY FZCO**.

Pour toute correspondance, réclamation ou demande d'informations, vous pouvez contacter la société à son adresse de domiciliation en France :

LUUME (AR TECHNOLOGY FZCO)

250 bis Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris, France

Email : support@luume.fr

LUUME se réserve le droit de modifier ou adapter les présentes CGV à tout moment. Toutefois, ces modifications ne sont applicables qu'aux commandes effectuées postérieurement à leur mise en ligne. La version applicable à une commande donnée est celle en vigueur sur le Site au moment où le Client valide sa commande.

Acceptation des Conditions Générales de Vente

Toute commande passée sur le Site implique obligatoirement l'acceptation préalable, pleine et entière des CGV par le Client. Cette acceptation s'effectue par une action claire et explicite du Client, matérialisée par le clic sur le bouton de validation mentionnant : « J'ai lu, compris et j'accepte les conditions générales de vente ».

Les CGV peuvent être complétées par des conditions particulières telles que définies clairement sur le Site (offres promotionnelles spécifiques, conditions spéciales d'achat, etc.). En cas de contradiction, les conditions particulières explicitement acceptées par les deux parties prévaudront sur les présentes CGV. Aucune autre condition, notamment celles figurant dans des devis, conditions d'achat, bons de commande, ou documents commerciaux divers du Client, ne peut prévaloir sur les présentes CGV.

2. INSCRIPTION ET ACCESSIBILITÉ DU SITE INTERNET

Accessibilité du Site Internet

Le Site Internet est normalement accessible au Client 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf interruption planifiée ou non par LUUME pour des besoins de maintenance, sécurité, amélioration technique, ou en cas de force majeure.

LUUME ne peut être tenue responsable d'un quelconque dommage résultant d'une indisponibilité du Site ou de difficultés d'accès, quelles qu'en soient la nature, l'origine ou les conséquences. LUUME ne garantit pas que le Site fonctionnera sans interruption ni erreur, et se réserve le droit de déterminer librement et à son entière discrétion les périodes d'indisponibilité nécessaires.

De même, LUUME ne saurait être tenue responsable des éventuels problèmes de transmission des données, de connexion ou d'indisponibilité du réseau.

LUUME se réserve également le droit de modifier le Site pour des raisons techniques ou commerciales. Le Client sera informé, par email ou par notification sur le Site, des modifications significatives apportées au fonctionnement du Site ou aux services proposés. Toutefois, l'acceptation expresse du Client ne sera pas requise dès lors que ces modifications n'altèrent pas substantiellement et de manière négative les conditions de fourniture des Produits et Services proposés.

Inscription et création du compte Client

Pour passer une commande sur le Site, le Client doit préalablement créer un compte personnel en renseignant le formulaire standard d'inscription prévu à cet effet.

Après vérification des informations fournies par le Client, l'inscription est validée par LUUME. Le Client reçoit alors un email confirmant son inscription et l'ouverture de son compte.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de son inscription, et tout au long de l'utilisation du Site. Il doit immédiatement mettre à jour ses données personnelles en cas de changement de situation. LUUME ne pourra être tenue responsable de l'impossibilité de livrer les Produits et Services en cas d'erreur ou d'omission dans les coordonnées du destinataire fournies par le Client.

En créant un compte, le Client déclare expressément à LUUME être majeur et disposer de la pleine capacité juridique lui permettant de contracter en ligne.

LUUME se réserve le droit de suspendre ou supprimer le compte d'un Client, notamment en cas de violation des présentes CGV, de défaut de paiement, d'agissements frauduleux, ou d'inactivité prolongée (plus de 24 mois consécutifs). Cette suppression sera notifiée par email au Client, à l'adresse indiquée dans son compte.

3. LES PRODUITS ET SERVICES

LUUME propose à la vente, sur le Site internet www.luume.fr, une gamme de Produits et Services incluant des compléments alimentaires, des suppléments nutritionnels et des produits cosmétiques. Les Produits et Services proposés à la vente sont ceux présentés sur le Site au jour de la consultation par le Client.

LUUME se réserve le droit de modifier, retirer ou remplacer, à tout moment et sans préavis, les Produits ou Services proposés à la vente, ainsi que les informations et descriptions les concernant.

La disponibilité des Produits et Services est indiquée sur le Site au moment de la passation de la commande par le Client, dans la limite des stocks disponibles. LUUME met en œuvre tous les moyens raisonnables afin d'assurer la mise à jour régulière des informations relatives à la disponibilité des Produits et Services. Toutefois, malgré ces efforts, une erreur ou un retard dans la mise à jour de la disponibilité peut exceptionnellement survenir. Dans ce cas, LUUME s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais par email, à l'adresse communiquée lors de la commande.

En cas d'indisponibilité d'un Produit ou Service commandé, le Client pourra choisir entre :

- la commande d'un autre Produit ou Service de substitution d'une valeur équivalente ;
- ou l'annulation de la commande et le remboursement intégral des sommes déjà versées par le Client au titre du Produit ou Service indisponible.

Le remboursement sera effectué dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la demande du Client, par le même moyen de paiement utilisé lors de la commande initiale, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen de paiement.

Les informations disponibles sur le Site concernant les caractéristiques essentielles des Produits et Services (descriptions, compositions, conseils d'utilisation, etc.) sont présentées à titre indicatif et informatif. Les photographies illustrant les Produits ne sont pas contractuelles et ne sauraient engager la responsabilité de LUUME en cas de variations minimales, notamment liées aux nuances de couleur, à l'emballage ou à l'apparence finale du Produit livré.

4. PRIX

Les prix des Produits et Services sont ceux indiqués sur le Site au moment de la validation définitive de la commande par le Client. Ils sont exprimés en euros (€) et s'entendent toutes taxes comprises (TTC), incluant notamment la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) au taux applicable en vigueur en France.

Ces prix ne comprennent pas les frais d'expédition, lesquels sont facturés en supplément et indiqués clairement au Client avant la validation définitive de sa commande. Le montant exact de ces frais d'expédition dépend du mode de livraison sélectionné par le Client lors de sa commande.

Dans le cas où la commande est expédiée en dehors de l'Union Européenne, ou dans une zone géographique soumise à des droits de douane ou autres taxes locales, le Client est expressément informé qu'il sera considéré comme l'importateur des Produits concernés. Tous les frais de douane, taxes locales, droits d'importation ou taxes d'État susceptibles d'être exigés sont à la charge exclusive du Client, qui s'engage à régler ces sommes directement auprès du transporteur ou des autorités compétentes.

LUUME se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les prix affichés sur le Site. Toutefois, les Produits et Services commandés par le Client seront facturés exclusivement sur la base des prix indiqués lors de la validation définitive de la commande et confirmés au Client par email après paiement. Aucune modification ultérieure des prix ne sera applicable à une commande déjà validée et réglée par le Client.

5. COMMANDES

Création d'un compte Client

La passation d'une commande sur le Site nécessite obligatoirement la création préalable d'un compte Client. Pour cela, le Client doit remplir un formulaire d'inscription en renseignant ses informations d'identification personnelles telles que précisées sur le Site.

Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'actualisation régulière des informations fournies lors de la création et de l'utilisation de son compte. Le compte Client est strictement personnel et confidentiel. Le Client s'engage à préserver la confidentialité de ses identifiants et mots de passe. LUUME ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à la divulgation volontaire ou involontaire par le Client de ses identifiants à un tiers. En cas de suspicion d'utilisation frauduleuse ou non autorisée de son compte, le Client s'engage à en avertir immédiatement LUUME afin que cette dernière puisse prendre toutes les mesures nécessaires.

Processus de commande

Pour commander, le Client doit suivre la procédure en plusieurs étapes définie par LUUME sur le Site, incluant notamment :

- Sélection des Produits et Services souhaités, ajoutés au panier électronique (ci-après, le « Panier ») ;
- Vérification du contenu du Panier, détaillant clairement les Produits et Services sélectionnés, les prix unitaires, quantités, frais d'expédition et autres frais éventuels ;
- Modification possible du Panier par le Client jusqu'à la validation définitive de la commande ;
- Renseignement précis des coordonnées de facturation et de livraison, ainsi que le choix d'un mode de livraison parmi les options disponibles.

La validation définitive de la commande nécessite que le Client confirme son acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente en cochant explicitement la case : « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente ». Cette validation définitive

constitue une commande avec obligation de paiement, conformément à la réglementation en vigueur.

Paiement de la commande

Après validation définitive de sa commande, le Client sélectionne son mode de paiement parmi ceux proposés sur le Site, et renseigne ses coordonnées bancaires sur l'interface sécurisée de paiement du partenaire Checkout.com.

Les Produits et Services sont payables comptant en totalité dès validation de la commande. LUUME ne procédera à l'expédition des Produits et Services qu'après réception effective du paiement complet du montant total de la commande. La validation du paiement est confirmée au Client par un email d'accusé de réception envoyé par LUUME.

Le règlement par carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express) s'effectue via l'interface sécurisée fournie par Checkout.com, prestataire indépendant spécialisé dans les paiements sécurisés en ligne. Le Client reconnaît expressément que la transmission de ses coordonnées bancaires vaut autorisation de débit sur son compte bancaire à hauteur du montant total correspondant à sa commande.

LUUME garantit que les données bancaires fournies par le Client lors du paiement ne seront jamais communiquées à des tiers autres que Checkout.com et ne seront pas conservées par LUUME.

Le Client reconnaît toutefois que la sécurité technique du système de paiement Checkout.com relève exclusivement de ce dernier, LUUME ayant choisi un prestataire professionnel reconnu pour son expertise en sécurité des paiements en ligne. En conséquence, LUUME ne saurait être tenue responsable d'un éventuel incident technique ou sécuritaire provenant directement des systèmes utilisés par Checkout.com.

6. CONFIRMATION ET ANNULATION DE COMMANDE

Confirmation de commande

Après validation définitive du paiement effectué par le Client, LUUME adresse au Client une confirmation de commande par email. Cet email de confirmation récapitule précisément les détails essentiels du contrat de vente conclu entre LUUME et le Client, notamment :

- La description précise des Produits et Services commandés ;
- Le prix total des Produits et Services ;
- La disponibilité effective des Produits et Services ;
- Le montant des frais d'expédition et éventuels frais additionnels ;
- Les coordonnées complètes de LUUME.

Le contrat de vente entre LUUME et le Client est réputé définitivement conclu à compter de l'envoi de cet email de confirmation.

Annulation de commande par LUUME

LUUME se réserve néanmoins le droit exceptionnel d'annuler une commande préalablement confirmée pour l'un des motifs légitimes suivants :

- Refus d'autorisation de paiement par l'établissement bancaire du Client ;
- Adresse de livraison erronée, incomplète ou manifestement incorrecte fournie par le Client ;
- Rupture de stock imprévue du Produit ou Service commandé ;
- Existence d'un litige relatif au paiement d'une commande antérieure avec le même Client.

Dans ces cas précis, LUUME s'engage à informer immédiatement le Client par email, à l'adresse renseignée par celui-ci lors de sa commande. LUUME procèdera alors, sans délai et au plus tard dans un délai maximal de quatorze (14) jours calendaires suivant l'annulation, au remboursement intégral des sommes versées par le Client au titre de la commande annulée.

Responsabilité limitée de LUUME

En cas d'annulation légitime de commande conformément aux conditions ci-dessus, la responsabilité de LUUME sera strictement limitée au remboursement intégral et rapide du prix payé par le Client. LUUME ne pourra être tenue responsable d'éventuels dommages indirects, pertes commerciales, pertes de profits ou autres conséquences économiques résultant de l'annulation de la commande pour les motifs légitimes explicités ci-dessus.

7. LIVRAISON

La livraison désigne le transfert au Client de la possession physique des Produits et Services conformément à l'article L216-1 du Code de la consommation.

Délais de Livraison

Les commandes sont habituellement livrées par LUUME sous un délai maximum de :

- dix (10) jours ouvrés pour une livraison en France Métropolitaine ;
- quinze (15) jours ouvrés pour une livraison internationale.

Ces délais courent à compter du premier jour ouvré suivant la validation de la commande par le Client.

Exceptionnellement, en période d'opérations spéciales ou promotionnelles générant un volume important de commandes, ces délais pourront être prolongés de dix (10) jours ouvrés. Dans ce cas, le Client en sera clairement informé lors de la passation de commande.

Les délais habituels minimum pour le traitement et l'expédition des commandes sont :

- le jour même pour les commandes validées avant 11h30 (jours ouvrés) ;
- le jour ouvré suivant pour les commandes passées après 11h30.

Les délais d'acheminement par les transporteurs proposés sont précisés lors de la commande sur le Site.

Adresse de Livraison

La Livraison est effectuée à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande. Le Client est tenu de vérifier attentivement et de s'assurer de l'exactitude et de la complétude des informations fournies. Toute erreur ou omission dans les coordonnées transmises par le Client engage sa responsabilité.

En cas d'échec de Livraison dû à une adresse incorrecte ou à l'absence du destinataire ou à l'absence de retrait par le Client de sa commande, le colis sera retourné à LUUME. Le Client pourra demander une nouvelle expédition moyennant des frais supplémentaires à sa charge, ou être remboursé du montant de la commande à l'exclusion des frais de livraison initiaux, une fois le colis réceptionné par LUUME.

Livraison hors France et hors UE

Le Client s'engage à vérifier la conformité des produits avec la réglementation locale de son pays.

Responsabilité en cas de retard

LUUME ne pourra être tenue responsable d'un retard de Livraison dû à un cas de force majeure reconnu par la loi ou la jurisprudence (par exemple : catastrophe naturelle, grève des transports, restrictions gouvernementales, etc.).

Transfert des risques

Les risques de perte ou d'endommagement des Produits sont transférés au Client au moment de la Livraison. Le Client est tenu de vérifier immédiatement l'état des Produits livrés.

Réclamations relatives à la Livraison

En cas d'avarie, de manquant, de non-conformité ou de vice apparent constaté lors de la réception, le Client devra expressément refuser le colis en spécifiant sur le bordereau de livraison la nature de l'avarie sur le colis pouvant laisser supposer des produits endommagés à l'intérieur du colis. Dans le cas de produits réceptionnés endommagés à la suite d'une livraison effectuée sans contact avec le transporteur, le Point Relais ou le Bureau de Poste, le Client doit formuler immédiatement une réclamation claire et précise auprès de LUUME par email, au plus tard dans les trois (3) jours suivant la réception des Produits. Le Client devra apporter toutes preuves utiles (photos, bordereau signé, etc.) pour appuyer ses réclamations.

En cas de livraison partielle, le Client doit impérativement signaler cette situation à LUUME par email (support@luume.fr) dans un délai de quatorze (14) jours ouvrés suivant la réception. Si ce délai est dépassé, il ne sera plus en mesure d'exercer ses droits. Le Client devra apporter toutes preuves utiles (photos, bordereau signé, etc.) pour appuyer ses réclamations. LUUME procèdera alors à une vérification interne. Si l'erreur est confirmée, LUUME expédiera rapidement le Produit manquant à ses frais.

En cas de non-réception complète de la commande dans les délais indiqués, le Client dispose également de quatorze (14) jours ouvrés pour notifier LUUME par email (support@luume.fr). Si ce délai est dépassé, il ne sera plus en mesure d'exercer ses droits. Le service client LUUME demandera au client de fournir une déclaration de non-réception qu'il devra compléter et retourner, accompagnée d'une copie de son titre d'identité (Passeport ou Carte Nationale d'Identité). LUUME ouvrira alors une enquête auprès du transporteur (durée estimée jusqu'à quatorze jours ouvrés). Si la commande est déclarée perdue, LUUME procédera à une réexpédition ou à un remboursement intégral de la commande selon la préférence du Client.

Annulation pour retard excessif

En cas de retard significatif et injustifié de la livraison, le Client aura la possibilité, après avoir accordé à LUUME un délai supplémentaire raisonnable pour livrer, d'annuler sa commande et d'obtenir un remboursement intégral des sommes versées.

Les retards légers ou raisonnables ne peuvent toutefois pas entraîner automatiquement l'annulation du contrat, sous réserve des dispositions légales en vigueur, notamment celles prévues par le Code de la consommation.

8. DROIT DE RÉTRACTATION

Principe général

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception des Produits ou de la conclusion du contrat pour les Services, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Procédure d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit utiliser le formulaire de rétractation mis à disposition directement sur le Site. Une fois ce formulaire complété et envoyé, LUUME accusera réception de la demande par email en indiquant au Client les modalités pratiques de retour.

Le Client devra renvoyer les Produits concernés au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à l'adresse précisée par LUUME. Les frais directs de retour restent à la charge exclusive du Client, sauf accord exprès contraire de LUUME ou en cas d'erreur manifeste imputable à LUUME.

Conditions relatives à l'état des Produits retournés

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens descellés par le consommateur et non retournables pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Les Produits retournés doivent impérativement être en parfait état, non ouverts, non utilisés et dans leur emballage d'origine intact. LUUME se réserve expressément le droit de refuser ou de réduire le remboursement des Produits si ces derniers ont été manipulés au-delà de ce qui est nécessaire pour en établir la nature et les caractéristiques (exemples non exhaustifs : emballage ouvert, pilulier descellé, blister entamé ou retiré, etc.). En cas de refus, les Produits seront réexpédiés au Client à ses frais.

Cas particuliers des Services et contenus numériques

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le Client reconnaît et accepte expressément que le droit de rétractation ne pourra pas être exercé pour les Services immédiatement accessibles après validation de la commande (formations, vidéos éducatives, contenus numériques, lives informatifs, etc.) dès lors que le Client aura commencé à les utiliser ou à y accéder pendant la période de rétractation. Dans ce cas précis, le Client accepte qu'un montant proportionnel à la valeur des Services consommés soit déduit du montant du remboursement éventuel.

Remboursement

En cas d'exercice valide du droit de rétractation, LUUME remboursera au Client la totalité des sommes versées, y compris les frais d'expédition initiaux, dans un délai maximum de quatorze (14) jours calendaires suivant la réception des Produits retournés ou la preuve d'expédition par le Client, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement sera réalisé via l'interface sécurisée de paiement utilisée lors de la commande, sans frais supplémentaires pour le Client.

9. ABONNEMENTS LUUME ET MODALITÉS D'APPLICATION

Modes d'achat disponibles

LUUME propose sur son site internet www.luume.fr deux modes d'achat clairement distincts:

- Achat ponctuel : livraison unique d'un ou plusieurs packs produits ;
- Abonnement mensuel sans engagement de durée : réception automatique mensuelle d'un ou plusieurs packs produits sélectionnés par le Client lors de sa première commande.

Le choix du mode d'achat par le Client est explicite et réalisé lors de la commande sur le Site.

L'Abonnement est mensuel, sans engagement et résiliable à tout moment, avant le renouvellement automatique.

Conditions de l'Abonnement mensuel

En choisissant l'Abonnement mensuel, le Client bénéficie d'un prix préférentiel sur les Produits par rapport à un achat ponctuel.

L'Abonnement entraîne un prélèvement automatique mensuel correspondant au montant de la commande initiale, sur la base du moyen de paiement enregistré par le Client.

Le renouvellement mensuel s'effectue automatiquement chaque mois à la date anniversaire de la commande initiale.

Exemple : une commande sous abonnement validée le 5 juin sera renouvelée et prélevée automatiquement le 5 juillet ou le premier jour ouvré suivant.

L'Abonnement mensuel est conclu sans engagement de durée et se renouvelle automatiquement chaque mois jusqu'à résiliation par le Client, ou par LUUME en cas de manquement du Client à ses obligations contractuelles (non-paiement, informations erronées, etc.).

En cas de rupture temporaire de stock ou d'événements empêchant la livraison à la date prévue, LUUME informera immédiatement le Client par email. Dans ce cas, l'Abonnement restera valide, et les Produits concernés seront expédiés dès que possible sans frais supplémentaires pour le Client.

Résiliation de l'Abonnement

Le Client peut résilier son Abonnement mensuel à tout moment, sans frais, selon l'une des modalités suivantes :

- **Résiliation immédiate via l'espace Client :** accessible jusqu'à la veille du renouvellement (23h00).
Exemple : abonnement souscrit le 5 juin, résiliation possible jusqu'au 4 juin 23h00.
- **Résiliation par email à support@luume.fr :**
Le Client doit envoyer un email demandant explicitement la résiliation au minimum 48 heures avant la date du renouvellement mensuel, afin de permettre le traitement par le Service Client.
Exemple : abonnement souscrit le 5 juin, email à envoyer au plus tard le 3 juillet à 23h00.

En cas de résiliation effectuée après le renouvellement automatique mensuel, l'Abonnement prendra fin au mois suivant. Aucun remboursement rétroactif n'est possible pour les renouvellements déjà expédiés et payés, à l'exception de l'exercice éventuel du droit légal de rétractation de 14 jours applicable uniquement à la réception de la première commande sous abonnement.

10. GARANTIES LÉGALES ET CONFORMITÉ DES PRODUITS

Garanties légales applicables

Tous les Produits et Services vendus par LUUME bénéficient des garanties légales suivantes, conformément aux dispositions du droit français :

- **Garantie légale de conformité** (articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la consommation).

- **Garantie légale contre les vices cachés** (articles 1641 à 1648 du Code civil).

LUUME garantit que les Produits livrés sont conformes au contrat conclu et exempts de défauts cachés.

Définition légale de la conformité

Conformément à l'article L.217-4 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 résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge. »

Conformément à l'article L.217-5 du Code de la consommation, un bien est conforme lorsqu'il :

- Est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable ;
- Correspond à la description donnée par LUUME sur le Site et présente les qualités annoncées publiquement, notamment via la publicité ou l'étiquetage ;
- Présente les caractéristiques définies par accord entre LUUME et le Client ou est propre à tout usage particulier recherché par le Client, porté à la connaissance de LUUME et accepté par cette dernière.

Modalités d'application des garanties légales

En cas de défaut de conformité ou de vice caché constaté, le Client doit informer LUUME par écrit, en précisant clairement les défauts constatés, selon les délais suivants :

- Garantie légale de conformité : dans un délai maximal de **deux (2) ans à compter de la livraison des Produits** (article L.217-13 du Code de la consommation).
- Garantie légale contre les vices cachés : dans un délai maximal de **deux (2) ans à compter de la découverte du vice** (article 1648 du Code civil).

Le Client peut demander la réparation ou le remplacement du Produit. Toutefois, conformément à l'article L.217-12 du Code de la consommation, LUUME peut imposer la solution la moins coûteuse lorsque celle choisie par le Client entraîne un coût disproportionné au regard de l'autre solution possible, compte tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut constaté.

Frais liés à l'application des garanties

Les frais d'expédition initiaux et de retour engagés par le Client pour les Produits non conformes ou défectueux seront intégralement remboursés par LUUME, sur présentation des justificatifs.

Modalités et délai de remboursement

Les remboursements au titre des garanties légales seront réalisés dans un délai maximum de **quatorze (14) jours calendaires** à compter de la réception et de la vérification par LUUME des Produits retournés. Le remboursement s'effectuera directement sur le moyen de paiement utilisé par le Client lors de l'achat, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen.

Exclusion des achats réalisés auprès de tiers

Les présentes garanties légales ne s'appliquent qu'aux Produits achetés directement sur le site www.luume.fr. Les Produits achetés en pharmacie, en point de vente physique ou sur un site partenaire ne peuvent être repris, échangés ou remboursés directement par LUUME. Dans ce cas, le Client devra impérativement se rapprocher du vendeur auprès duquel l'achat a été effectué, lequel appliquera ses propres conditions d'échange et de remboursement.

11. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité de LUUME ne pourra en aucun cas être engagée dans les situations suivantes, sauf dispositions légales impératives contraires :

- **Inexécution ou mauvaise exécution imputable au Client :**
 - Mauvaise utilisation ou utilisation non conforme à un usage personnel strictement privé (exclusion de tout usage professionnel), négligence, absence ou défaut d'entretien par le Client.
 - Usure normale des Produits, accident ou toute autre cause résultant de l'action directe du Client.
- **Absence ou insuffisance de résultats :**
 - LUUME ne peut garantir des résultats identiques ou précis pour chaque Client. Les résultats peuvent varier selon les conditions individuelles d'utilisation, les spécificités physiologiques ou les modes d'application des Produits et Services par chaque Client.
- **Clause de non-responsabilité médicale (conseil de santé) :**
 - Les compléments alimentaires proposés par LUUME ne remplacent pas une alimentation variée et équilibrée. Ils ne doivent pas être considérés comme des médicaments ni utilisés à des fins de diagnostic ou de traitement de maladies. En cas de doute, consultez votre professionnel de santé.
- **Dommages indirects ou immatériels :**
 - LUUME ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, immatériels ou consécutifs, tels que, notamment, pertes financières ou commerciales, perte de bénéfices ou tout préjudice consécutif, sauf dispositions légales impératives contraires.
- **Force majeure ou fait imprévisible et insurmontable d'un tiers :**
 - Tout événement relevant d'un cas de force majeure défini par la jurisprudence française (catastrophe naturelle, grève générale, crise sanitaire majeure, interruption des réseaux de transport, etc.).
 - Fait d'un tiers extérieur au contrat imprévisible et insurmontable, entraînant l'impossibilité pour LUUME d'exécuter ses obligations contractuelles.
- **Respect de la législation locale par le Client :**
 - LUUME décline toute responsabilité en cas de non-respect par le Client des réglementations applicables dans son pays concernant l'importation, la détention ou l'utilisation des Produits et Services proposés sur le Site. Il appartient exclusivement au Client de vérifier au préalable la conformité et la légalité des Produits et Services commandés au regard de la législation locale applicable.
- **Accès au réseau Internet :**

- LUUME ne pourra être tenue responsable des dommages ou inconvénients inhérents à l'utilisation d'Internet, notamment une interruption du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques. LUUME n'est soumise qu'à une obligation de moyen concernant l'accès au Site, sa sécurité et le processus de commande en ligne.

Limite de la responsabilité financière de LUUME :

Dans tous les cas, la responsabilité financière de LUUME, à l'exclusion des dommages corporels ou cas de faute lourde, est strictement limitée à la réparation, au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice caché, dans les conditions définies par les garanties légales obligatoires prévues par le droit français (Code de la consommation et Code civil).

12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments présents sur le Site www.luume.fr, notamment et sans limitation les marques, logos, noms de domaine, images, photographies, illustrations, vidéos, sons, textes, commentaires, savoir-faire, documents téléchargeables, applications informatiques et plus généralement tout autre contenu accessible sur le Site, sont protégés par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle et aux droits d'auteur (notamment les articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle français).

Ces éléments et droits de propriété intellectuelle associés sont et demeurent la propriété exclusive de la société AR TECHNOLOGY FZCO, exploitant la marque LUUME. Aucune disposition des présentes Conditions Générales de Vente n'entraîne une quelconque cession, partielle ou totale, des droits de propriété intellectuelle appartenant à AR TECHNOLOGY FZCO ou à la marque LUUME.

Le Client reconnaît expressément que l'accès au Site, ainsi que l'achat et l'utilisation des Produits et Services proposés par LUUME, ne lui confèrent aucun droit autre qu'un usage personnel, privé, non exclusif et non transférable.

En conséquence, sauf autorisation expresse, écrite et préalable d'AR TECHNOLOGY FZCO exploitant la marque LUUME, le Client s'interdit strictement de reproduire, représenter, adapter, modifier, distribuer, commercialiser, exploiter, diffuser ou réutiliser, de quelque manière que ce soit, tout ou partie des éléments protégés présents sur le Site ou liés aux Produits et Services vendus.

Toute reproduction, totale ou partielle, du contenu du site www.luume.fr sans autorisation préalable est strictement interdite et expose le contrevenant à des poursuites judiciaires.

AR TECHNOLOGY FZCO se réserve expressément le droit d'engager toute procédure judiciaire ou amiable afin de protéger ses droits de propriété intellectuelle et d'obtenir réparation des préjudices subis en cas d'usage non autorisé, de contrefaçon, de concurrence déloyale, d'actes de parasitisme ou de toute atteinte à son image ou à sa réputation commerciale.

Le fait pour AR TECHNOLOGY FZCO ou LUUME de ne pas agir immédiatement à la suite d'un usage non autorisé de ses droits de propriété intellectuelle ne constitue ni acceptation ni renonciation à son droit d'engager ultérieurement toute procédure appropriée.

13. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

AR TECHNOLOGY FZCO, société exploitant la marque LUUME, agit en qualité de Responsable de traitement des Données à Caractère Personnel collectées sur le site www.luume.fr. Le traitement des données personnelles est effectué conformément au Règlement européen 2016/679 (« RGPD ») ainsi qu'à toute autre réglementation nationale applicable en matière de protection des données personnelles (ci-après la « Réglementation Applicable »).

Finalités et bases juridiques du traitement :

Les données personnelles collectées auprès du Client sont utilisées pour :

- L'exécution des commandes et la fourniture des Produits et Services commandés par le Client ;
- La gestion de la relation client (communication, support client) ;
- La prospection commerciale par voie électronique (email, SMS, etc.), uniquement avec le consentement préalable et explicite du Client.

Ces traitements reposent principalement sur l'exécution du contrat entre AR TECHNOLOGY FZCO et le Client, et sur le consentement explicite du Client lorsqu'il s'agit de prospection commerciale.

Destinataires des données :

Les données personnelles du Client sont destinées principalement aux équipes internes de LUUME/AR TECHNOLOGY chargées de la gestion des commandes et de la relation client. Elles peuvent être communiquées à des prestataires tiers (hébergement, stockage, analyse, communication, gestion informatique, paiement sécurisé, etc.) agissant en qualité de sous-traitants, exclusivement selon les instructions de LUUME/AR TECHNOLOGY, dans le respect strict de la Réglementation Applicable.

Actuellement, les données personnelles du Client sont hébergées au sein de l'Union Européenne. En cas de transfert futur vers des pays situés hors de l'Union Européenne, AR TECHNOLOGY FZCO garantit la mise en œuvre des mécanismes nécessaires à la protection des données (clauses contractuelles types validées par la Commission Européenne, etc.).

Durée de conservation :

Les données personnelles sont conservées pendant toute la durée nécessaire à la relation contractuelle ainsi que pendant les délais légaux de conservation applicables en matière commerciale et fiscale. Pour des informations détaillées sur les durées précises applicables selon les traitements, le Client est invité à consulter la Politique de Confidentialité accessible sur le Site.

Mesures de sécurité :

AR TECHNOLOGY FZCO prend toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires afin d'assurer la sécurité des données personnelles contre tout accès non autorisé, altération ou perte de données.

Droits du Client :

Le Client bénéficie, conformément à la Réglementation Applicable, des droits suivants concernant ses données personnelles :

- Droit d'accès, de rectification et d'effacement des données personnelles ;
- Droit à la limitation du traitement, d'opposition au traitement, et droit à la portabilité des données ;
- Droit de retirer à tout moment son consentement à la prospection commerciale ;
- Droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès.

Pour exercer ces droits, le Client peut adresser sa demande :

- Par e-mail à l'adresse : **support@luume.fr**
- Ou par courrier postal à l'adresse de correspondance suivante en France :

**LUUME (AR TECHNOLOGY FZCO)
250 bis Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris, France**

Toute demande devra être accompagnée d'une pièce justificative d'identité afin d'en garantir l'authenticité.

Droit de réclamation :

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité française compétente en matière de protection des données personnelles (CNIL - www.cnil.fr), s'il estime que ses droits ne sont pas respectés.

Pour plus d'informations concernant la collecte, l'utilisation et la protection des données personnelles par LUUME, le Client est invité à consulter la Politique de Confidentialité accessible directement sur le Site www.luume.fr.

14. RÈGLEMENT DES LITIGES ET LOI APPLICABLE

Résolution amiable des litiges :

En cas de litige relatif à la formation, l'exécution, l'inexécution ou la rupture du contrat conclu en application des présentes Conditions Générales de Vente, le Client est invité, dans un premier temps, à contacter LUUME afin de rechercher une solution amiable.

Le Client peut adresser ses réclamations à LUUME par :

- **Email :** support@luume.fr
- **Courrier postal :**
LUUME (AR TECHNOLOGY FZCO)
250 bis Boulevard Saint-Germain
75007 Paris, France

LUUME s'engage à répondre au Client dans les meilleurs délais afin de rechercher une solution amiable au différend.

Médiation des litiges de consommation :

Conformément aux dispositions des articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de litige n'ayant pas pu être résolu amiablement par les services de LUUME. À ce titre, LUUME informe le Client qu'il peut saisir le médiateur suivant :

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE CONSOMMATEUR

Un service public indépendant qui accompagne gratuitement les consommateurs et entreprises.

Adresse :

Boulevard du Roi Albert II 8 Bte 1 - 1000 Bruxelles

Numéro d'entreprise : 0553.755.479

Contact :

Tel.: 00 32 2 702 52 20

Fax.: 00 32 2 808 71 29

Email contact@mediationconsommateur.be

Introduire un dossier :

<https://mediationconsommateur.be/introduire-un-dossier/>

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges :

Le Client peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL), accessible à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Loi applicable et compétence juridictionnelle :

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. Toutefois, cette disposition ne prive pas les consommateurs domiciliés hors de France du bénéfice des dispositions impératives plus favorables issues de leur droit national de résidence au sein de l'Union Européenne.

En cas de contradiction entre la version française des présentes CGV et une version traduite, la version française prévaut.

En cas de litige relatif aux présentes Conditions Générales de Vente ou aux opérations en découlant, le Client consommateur pourra saisir, au choix, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile français, soit la juridiction compétente du lieu de sa résidence au sein de l'Union Européenne, conformément au Règlement européen n°1215/2012 (Bruxelles I bis).