Conditions Générales OLD

CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales d'utilisation et/ou d'achat sur le site web www.goldentree.fr (ci-après désignées par les **Conditions Générales**).

1. **Introduction**

Les Conditions Générales s'appliquent à l'utilisation du site web www.goldentree.fr, la boutique en ligne de Golden Tree Ltd (ci-après désignée par la **boutique en ligne**) et/ou à l'achat de biens publiés sur le site web.

En utilisant le site web, vous (ci-après également désigné comme : le client) reconnaissez avoir lu et accepté les Conditions Générales. Lors de l'utilisation du site, vous êtes également lié par tous les autres documents mentionnés dans les Conditions Générales, notamment la Politique de Cookies et la Politique de Confidentialité. Nous vous recommandons donc de les lire attentivement avant d'utiliser le site. Si vous n'acceptez pas les Conditions Générales, la Politique de Cookies ou la Politique de Confidentialité, nous vous conseillons de ne pas utiliser le site web. En passant une commande, vous acceptez les Conditions Générales, la Politique de Cookies et la Politique de Confidentialité dans leur intégralité.

Tout le contenu publié sur le site est la propriété de Golden Tree, storitve za preobrazbo, d. o. o., Alpska cesta 43, 4248 Lesce, Slovénie (ci-après désignée par l'**entreprise** ou **Golden Tree**) et ne peut être utilisé qu'à des fins non commerciales. Il ne peut pas être copié, reproduit ou distribué sans l'accord de l'entreprise.

Golden tree se réserve le droit de modifier le contenu publié sur le site

www.goldentree.fr

Accessibilité des informations

Golden Tree s'engage à fournir au client les informations suivantes à tout moment :

- L'identité de l'entreprise (raison sociale, siège social, adresse commerciale, numéro d'enregistrement) ;
- Les coordonnées permettant aux clients de communiquer rapidement et efficacement avec l'entreprise (email, adresse) ;

- Les spécifications essentielles des biens proposés ;
- La disponibilité des articles (chaque produit ou service proposé sur le site doit être disponible dans un délai raisonnable) ;
- Les modalités de livraison (méthode, lieu et délai) ;
- Une présentation claire et sans ambiguïté des prix, incluant ou non les taxes et les frais de livraison ;
- Le mode de paiement et de livraison ;
- La durée de validité de l'offre ;
- Les conditions générales, le délai de retour possible pour le client, ainsi que les informations sur les frais éventuels ;
- Une explication de la procédure de réclamation, y compris les coordonnées où le client peut déposer sa réclamation.

2. **Commander des biens**

Les informations présentes sur le site web et les dispositions des présentes Conditions Générales constituent une offre de vente. Le contrat d'achat de biens avec Golden Tree est considéré comme conclu lorsque vous passez commande et recevez un email confirmant la réception de celle-ci.

En plus de votre commande et de notre confirmation, le contrat d'achat inclut les présentes Conditions Générales, qui sont disponibles sur le site web et que vous recevrez également avec la confirmation de commande.

Golden Tree fera toujours de son mieux pour traiter toutes les commandes reçues. Cependant, des circonstances exceptionnelles peuvent survenir (par exemple, un volume de commandes supérieur au stock disponible pour certains articles). En cas de telles circonstances, la société se réserve le droit de refuser, en tout ou en partie, de traiter une commande même après envoi de la confirmation. Dans ce cas, Golden Tree vous informera immédiatement de son retrait (total ou partiel) du contrat et ne saurait être tenue responsable envers vous ou tout tiers. Golden Tree n'est pas tenue de livrer les articles concernés par son retrait à moins qu'une confirmation d'expédition distincte ait été envoyée.

Lors de la commande via le formulaire en ligne, le client doit fournir une adresse email et un numéro de téléphone afin de recevoir gratuitement les informations sur l'évolution de sa commande.

2.1. Le processus de commande

Pour effectuer un achat sur le site web, le client doit suivre le processus de commande, qui comprend :

Choix du produit :

Sur le site, vous sélectionnez les articles souhaités et la quantité désirée, puis cliquez sur AJOUTER AU PANIER pour les ajouter à votre panier virtuel.

1. Saisie de vos informations :

   Cliquez sur le bouton PROCÉDER AU PAIEMENT, où vous entrez vos coordonnées, choisissez votre méthode de paiement et sélectionnez les services supplémentaires liés à la livraison. Vous pouvez vérifier le récapitulatif de la commande (articles, quantité, prix, etc.) à tout moment avant de passer votre commande.

2. Soumission de la commande :

   En cliquant sur le bouton COMMANDER AVEC OBLIGATION DE PAIEMENT, vous validez votre commande et acceptez l'obligation de paiement. Vous serez redirigé vers une page confirmant la réception de votre commande. Vous recevrez également une confirmation par email avec tous les détails (type de produits, quantité, prix, y compris les frais de livraison) ainsi qu'une copie des Conditions Générales en format PDF.

3. Expédition :

   Votre commande sera préparée et expédiée selon le mode d'expédition choisi, conformément au délai défini dans le second paragraphe de cette section. Vous recevrez une notification par email, incluant la confirmation de l'expédition et un lien pour suivre votre commande. En passant une commande, vous vous engagez à accepter le colis.

4. Annulation/modification d'une commande :

   Votre commande est considérée comme confirmée, sauf si vous l'annulez. Pour annuler, envoyez une demande à l'adresse email info@goldentree.fr (en mentionnant le numéro de commande). Pour modifier votre commande, envoyez un email à info@goldentree.fr avec les détails de la modification souhaitée. Notez que certaines demandes peuvent ne pas être acceptées selon que la commande a déjà été traitée ou expédiée. Si la commande est déjà expédiée, il peut être nécessaire de refuser la livraison ou de retourner les articles avant que nous puissions vous renvoyer la commande modifiée ou procéder à un remboursement. Golden Tree fera de son mieux pour vous aider et apporter les modifications demandées dans la mesure du possible.

Golden Tree s'efforce de traiter et d'expédier toutes les commandes dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la date de la commande. Cependant, en cas de circonstances imprévues, si nous ne sommes pas en mesure de traiter et d'expédier votre commande dans ce délai, nous vous en informerons immédiatement et nous expédierons votre commande dès que possible. La date de livraison dépend également du prestataire de services de livraison.

Les personnes morales sont soumises aux mêmes conditions de commande et de paiement que celles définies dans les points 2 à 7 des Conditions Générales.

Pour toute modification concernant la livraison, veuillez contacter GLS et fournir votre numéro de suivi indiqué dans la confirmation de commande.

3. **Prix et offres spéciales**

Tous les prix indiqués sur le site web sont exprimés en livres sterling (GBP) et incluent la TVA, mais n'incluent pas les frais de livraison. En plus du prix des produits, la facture inclura les frais de livraison tels qu'indiqués lors de la finalisation de votre commande et dans la confirmation de commande.

Les remises sont proposées en fonction de la demande et de la disponibilité des stocks.

Les personnes morales ou autres entités assujetties à la TVA doivent fournir un numéro d'identification ou un numéro fiscal lors de la commande.

3.1. Codes de réduction

Lors de la passation de commande, vous pouvez entrer un code promotionnel qui réduira la valeur des produits et donc le montant total de la commande.

Les codes de réduction ou promotionnels (à l'exception du code de livraison gratuite) ne sont pas valables pour les services suivants :

1. Frais de livraison,
2. Frais de paiement à la livraison
3. Assurance colis,
4. Frais de livraison express.

Les codes promotionnels et autres réductions ne sont pas cumulables, et un seul code ou réduction valide peut être utilisé par commande.

4. **Programme de fidélité , Club VIP**

4.1 Généralités

Le Club VIP est un programme de fidélité destiné à récompenser nos clients fidèles. Il s'adresse à tous les utilisateurs enregistrés du Site et leur offre différents avantages en fonction du niveau auquel ils sont rattachés (« Adhésion VIP Basique », « Adhésion VIP Argent » ou « Adhésion VIP Or »).

L'adhésion au Club VIP est gratuite pour tous les utilisateurs enregistrés et s'effectue automatiquement dès lors que les conditions d'accès à un niveau spécifique du Club VIP sont remplies. La participation au Club VIP n'entraîne aucune obligation pour l'utilisateur.

Le statut du Club VIP est strictement lié au compte utilisateur individuel et ne peut être ni transféré à des tiers ni combiné avec d'autres comptes utilisateurs.

En cas d'abus ou de suspicion fondée d'abus du Club VIP (par exemple exploitation abusive et intentionnelle des avantages, commandes fictives, etc.), nous nous réservons le droit de suspendre temporairement ou définitivement, sans préavis, la participation de l'utilisateur au Club VIP, d'annuler les avantages indûment obtenus et d'exclure les commandes concernées du calcul du montant total des commandes finalisées.

Nous nous réservons également le droit de modifier à tout moment les avantages associés à chaque niveau, les conditions d'accès aux différents niveaux ainsi que le fonctionnement du Club VIP, ou de mettre fin partiellement ou totalement au Club VIP. Ces modifications ou la suppression du Club VIP ne donnent droit à aucune indemnisation pour les utilisateurs.

4.2 Conditions d'accès aux différents niveaux

L'utilisateur est automatiquement rattaché à un niveau du Club VIP en fonction du montant total des commandes finalisées au cours des 12 derniers mois , selon les seuils suivants :

1. Adhésion VIP Basique : de 1,00 € à 99,00 € inclus
2. Adhésion VIP Argent : au-delà de 99,00 € jusqu'à 199,00 € inclus

3. Adhésion VIP Or : au-delà de 199,00 €

L’utilisateur est rattaché à un niveau du Club VIP après la finalisation d’une commande lui permettant d’atteindre le seuil requis. Est considérée comme commande finalisée, aux fins de l’attribution d’un niveau du Club VIP, toute commande payée, expédiée et effectivement réceptionnée.

La somme totale des commandes finalisées est toujours déterminée pour chaque utilisateur sur la base d’une période glissante des 12 derniers mois. Pour chaque jour donné, sont prises en compte toutes les commandes finalisées au cours des 12 mois précédents. Seules les commandes passées et finalisées après [•] sont prises en compte.

Pour le calcul de la somme totale des commandes finalisées, est pris en compte le montant réellement payé, diminué de tous les montants ayant été remboursés à l’utilisateur en raison d’une rétractation du contrat ou de l’exercice de la garantie de satisfaction, conformément aux présentes Conditions Générales.
Si l’utilisateur se rétracte partiellement ou totalement du contrat pour quelque raison que ce soit, ou exerce ses droits au titre de la garantie de satisfaction conformément à l’article 8 des présentes Conditions Générales, la somme totale des commandes finalisées est réduite du montant correspondant au remboursement partiel ou total.

4.3 Avantages du Club VIP

La liste des avantages en vigueur pour chaque niveau du Club VIP est disponible sur le site internet : [•].

Les avantages associés à chaque niveau du Club VIP ne sont pas transférables à des tiers et ne peuvent pas être échangés contre de l’argent ni contre d’autres avantages.

Dans le cadre du Club VIP, nous pouvons occasionnellement offrir aux utilisateurs des cadeaux (produits gratuits) ou des échantillons, dont la sélection et la disponibilité sont limitées. Nous nous réservons toujours le droit de remplacer un cadeau par un autre produit approprié ou de ne pas expédier le cadeau si le produit n’est plus disponible en stock.

5. **Méthodes de paiement**

Vous pouvez choisir parmi les méthodes de paiement suivantes :

Carte de crédit via le prestataire de services de paiement Stripe ;

PayPal avec une carte de crédit ou de débit, les frais PayPal étant à notre charge ;

Klarna (vous pouvez lire leurs Conditions Générales ici : https://www.klarna.com/uk/terms-and-conditions/). En partenariat avec Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Suède, vous avez la possibilité de régler vos achats via Klarna lors de la finalisation de votre commande. Le paiement est effectué directement à Klarna. En choisissant ce mode de paiement, vous acceptez les conditions générales et la politique de confidentialité de Klarna. Pour plus d'informations sur le service Klarna, consultez : https://www.klarna.com/international/.

Les frais de livraison sont de 4,90 € (GLS). Si le montant total de la commande est de 100 € ou plus, la livraison est gratuite.

5. **Assurance colis**

Avant de finaliser votre commande, vous avez la possibilité de sélectionner l'assurance colis, ce qui signifie que votre colis sera assuré en cas de perte ou de dommage. Cette assurance entraîne un coût supplémentaire de 1,90 €.

Ce service vous permet d'éviter la procédure de réclamation auprès du service de livraison et de retourner les marchandises à vos frais. En cas de perte de votre colis ou si vous recevez des articles endommagés, un nouveau colis vous sera envoyé. Si les articles commandés sont en rupture de stock à ce moment-là, vous serez remboursé.

Si votre colis est perdu ou si vous recevez des articles endommagés, vous devez nous en informer immédiatement par email à l'adresse info@goldentree.fr

En cas de réception d'un colis endommagé, vous avez droit à un remplacement sur la base d'une photographie de l'état des articles, sans que nous ayons besoin de les inspecter au préalable. Cette assurance ne vous permet pas de conserver les articles endommagés. Golden Tree décidera si les articles doivent être retournés, en fonction de leur valeur et du degré de dommage, et nous vous en informerons dans les plus brefs délais.

En cas de perte du colis, nous examinerons la situation avec le service de livraison dès que vous nous aurez signalé que vous n'avez pas reçu le colis. Une fois que nous aurons reçu la confirmation de perte de la part du service de livraison, nous vous enverrons immédiatement un nouveau colis.

6. Livraison express

Avant de passer commande, vous pouvez sélectionner l'option de livraison express, ce qui signifie que votre commande sera traitée le jour même ou au plus tard le jour ouvré suivant. Ce service entraîne un coût supplémentaire de 2,90 €.

Les commandes avec livraison express sont préparées et expédiées plus rapidement que les commandes standard. Cependant, en raison de la nature même des services de livraison, nous ne pouvons pas garantir que ces commandes seront livrées plus rapidement ou qu'il n'y aura pas de retard dû à des circonstances imprévues liées au service de livraison (conditions météorologiques extrêmes, problèmes techniques, etc.). Cette option signifie uniquement que la commande bénéficiera d'un traitement prioritaire de notre part..

7. **Réserve de propriété**

Golden Tree conserve la propriété des biens et services vendus, qui restent la propriété de l'entreprise, même après leur livraison, jusqu'à ce que vous les ayez intégralement payés.

8. **Annulation et Retours**

8.1. Annulation et Retours

Si vous êtes considéré comme un consommateur en vertu de la loi sur la protection des consommateurs (Journal Officiel de la République de Slovénie, n° 130/22), **vous avez le droit, dans le cadre d'un achat en ligne, de nous informer par email dans un délai de quatorze (14) jours suivant la réception des biens à l'adresse suivante : info@goldentree.fr pour annuler tout ou partie du contrat et retourner les produits,** sans avoir à justifier votre décision.

Le délai mentionné commence le jour suivant la date de livraison des biens. Le seul coût que vous devez prendre en charge dans le cadre de l'annulation est celui du retour des produits (facturé selon le tarif du service de livraison).

L'adresse de retour à laquelle vous devez envoyer les produits dans les 14 jours suivant votre notification est :

Golden Tree d.o.o

Alpska cesta 43

4248 Lesce

Slovenia

Le formulaire de rétractation du contrat d'achat (retour) est disponible ici.
Vous devez nous retourner les biens en parfait état et dans leur condition d'origine. Vous ne pouvez inspecter et tester les biens que dans la mesure nécessaire pour en déterminer la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement. Vous êtes responsable de toute diminution de la valeur des biens si celle-ci résulte d'une manipulation non essentielle. Vous ne pouvez pas utiliser les biens de manière prolongée avant d'annuler le contrat.

Veuillez noter que la plupart des produits disponibles à l'achat dans la boutique en ligne sont scellés pour des raisons de santé ou d'hygiène (par exemple, film sur l'emballage, scellé sous le bouchon, autocollant de sécurité). Si vous ouvrez le sceau de sécurité après réception, vous ne pourrez plus vous rétracter du contrat, sauf accord de notre part.

Si vous vous rétractez d'un achat utilisant un code de réduction ou promotionnel, seul le montant réellement payé sera remboursé. Si vous avez reçu un produit gratuit en bonus lors de votre commande, vous devez également nous retourner ce produit lors de votre rétractation.

Tout remboursement, y compris les frais de livraison (sauf pour des frais supplémentaires liés à un mode de livraison autre que le mode standard le plus économique), sera effectué dès que possible et au plus tard 14 jours après réception de votre notification de rétractation. Nous nous réservons le droit de retenir le remboursement jusqu'à ce que nous ayons récupéré les biens retournés ou reçu une preuve satisfaisante de leur envoi à notre adresse de retour.

Golden Tree remboursera le montant payé via le même moyen de paiement utilisé pour l'achat, sauf accord exprès pour un autre moyen, sans frais supplémentaires pour l'entreprise. Si vous avez payé par contre-remboursement, le remboursement sera effectué par virement sur le compte bancaire que vous nous aurez fourni dans votre notification d'annulation. Dans ce cas, les biens retournés doivent être accompagnés d'une copie de la facture, de vos coordonnées et de votre numéro de compte bancaire.

Si les biens ne fonctionnent pas correctement ou ne répondent pas à vos attentes, vous pouvez nous contacter à tout moment par email à **info@goldentree.fr** Cela permet d'éviter toute utilisation inappropriée des biens et d'éventuels dommages.

Sauf accord contraire de la société, vous n'avez pas le droit de vous rétracter du contrat conformément aux dispositions de la loi sur la protection des consommateurs dans les cas suivants :

1. Biens ou services dont le prix dépend de fluctuations sur des marchés échappant au contrôle de la société et qui peuvent survenir pendant la période de rétractation ;
2. Biens fabriqués selon les spécifications précises du client et adaptés à ses besoins personnels ;
3. Biens périssables ou dont la date de péremption est courte ;
4. Prestation de services, lorsque le client est tenu de payer si le contrat est intégralement exécuté par la société, et que la prestation a été commencée sur la base du consentement exprès préalable du client, avec la compréhension que le client perd son droit de rétractation une fois le contrat pleinement exécuté par la société ;
5. Fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés et de programmes informatiques, si le client a ouvert le sceau de sécurité après livraison ;
6. Fourniture de biens qui, de par leur nature, sont inextricablement mélangés avec d'autres éléments ;
7. Fourniture de contenus numériques non fournis sur un support tangible, si la prestation a commencé et, lorsque le contrat oblige le client à payer, si : –

– Le client a donné son consentement exprès au début de la prestation pendant la période de rétractation,

– Le client a convenu qu'il perd ainsi son droit de rétractation, et

– La société a remis un certificat au client conformément au paragraphe six de l'article 132 ou au paragraphe deux de l'article 133 de la loi sur la protection des consommateurs.

8.2. Annulation et Retours dans des Cas Particuliers

8.2.1. Généralités

Si votre commande comprend plusieurs articles du même produit et que, selon les instructions d'utilisation, il n'est pas possible d'utiliser la totalité de la quantité commandée dans les 14 jours suivant la livraison, la société vous permet de vous rétracter du contrat et d'obtenir un remboursement intégral, même si un article a été ouvert et utilisé.

Avant la fin de la période de 14 jours suivant la livraison, vous devez nous notifier votre rétractation par email et retourner à l'adresse suivante :

Golden Tree d.o.o

Alpska cesta 43

4248 Lesce

Slovenia

Vous devez renvoyer l’intégralité de la partie de la commande qui, selon les instructions d’utilisation, ne peut pas être utilisée dans les 14 jours, dans un délai de 30 jours après avoir notifié votre rétractation. Dans ce cas, tout produit qui n’aurait pas dû être ouvert par vous dans les 14 jours suivant la livraison doit être encore scellé en usine avec un sceau de sécurité.

Si vous retournez des biens avec des signes visibles d’utilisation ou si vous avez retiré le sceau de sécurité en violation de ce qui précède, vous n’aurez pas droit à un remboursement intégral. Dans cette situation, Golden Tree ne remboursera que les produits non endommagés et encore scellés. Les autres articles seront détruits et ne seront pas retournés, sauf si vous demandez immédiatement leur renvoi à vos frais.

Exemple : Si votre commande contient 3 flacons de Golden Tree Liver Complex, l’intégralité du prix d’achat ne sera remboursée que si vous nous informez de votre annulation avant la fin de la période de 14 jours à compter de la date de livraison. Vous devez nous renvoyer à l’adresse mentionnée dans le paragraphe précédent deux flacons de Golden Tree Liver Complex pleins, non endommagés et scellés en usine, ainsi qu’un flacon ouvert avec le reste que vous n’avez pas consommé. En effet, seules 30 des 60 gélules (2 gélules par jour) contenues dans un flacon de Golden Tree Liver Complex peuvent être consommées au cours du premier mois, conformément à la notice d’emballage.

Si le client retourne plus d’un flacon de Golden Tree Liver Complex à moitié vide après 14 jours d’utilisation, il n’aura pas droit à un remboursement intégral du prix d’achat. Si vous retournez des biens avec des signes visibles d’utilisation, Golden Tree ne remboursera que les produits non endommagés et encore scellés. Les autres articles seront détruits et ne seront pas retournés, sauf si vous demandez leur renvoi à vos frais.

Vous pouvez bénéficier de la procédure de rétractation selon ce point des Conditions Générales uniquement pour votre premier achat d’un produit spécifique. Pour toutes les commandes ultérieures du même produit, la procédure de rétractation ne s’applique pas, car vous aurez déjà établi la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des biens lors de votre première commande. Toutefois, vous pouvez vous rétracter du contrat conformément aux Conditions Générales énoncées au point 8.1. Les dispositions du point 8.1 s’appliquent mutatis mutandis pour les questions non couvertes par ce point.

8.2.2. Complete Biotics / Premium Collagen Complex / Alpha Man / Active Move / Active Burn / Liver Complex / Sleep Well / Ageless / Spotless / Bloom / My Cycle / Gut Restore / Be Brain / Oral Biotics / Scent / Nighttime Burn / Knee Relief / Collagen Derma Lift / Revitally / Q10 / Slim Coffee Booster / Pure Cleanse / Knee Relief / Garcinia Belly Burn / Curcuma Cleanse / FunguLux / My EstroGem / My ThyroGem / Aqua Cleanse / SlimBellyccino / BellyTox / Hair Boost Serum / Immuno365 / Lymph Relief / GLP-1 Supreme / Sugar Control / Collagen GlowFit / My Flora Biotics / Veinless / BeeTox / Cardio Relief

Le point 8.2.1. s'applique également à l'achat de grandes quantités des produits suivants: Complete Biotics / Premium Collagen Complex / Alpha Man / Active Move / Active Burn / Liver Complex / Sleep Well / Ageless / Spotless / Bloom / My Cycle/ Gut Restore / Be Brain / Oral Biotics / Scent / Nighttime Burn / Collagen Derma Lift / Revitally / Q10 / Slim Coffee Booster / Pure Cleanse / Knee Relief / Garcinia Belly Burn / Curcuma Cleanse / FunguLux / My EstroGem / My ThyroGem / Aqua Cleanse / SlimBellyccino / BellyTox / Hair Boost Serum / Immuno365 / Lymph Relief / GLP-1 Supreme / Sugar Control / Collagen GlowFit / My Flora Biotics / Veinless / BeeTox / Cardio Relief.

Avant l'expiration de la période de 60 jours à compter de la date de livraison de la commande, vous devez nous notifier votre rétractation par email et nous retourner à l'adresse suivante :

Golden Tree d.o.o

Alpska cesta 43

4248 Lesce

Slovenia

Dans les 30 jours suivant la date de notification de votre rétractation.

9. **Réclamations en cas de non-conformité des biens**

9.1. Contrat de fourniture de biens

En tant que consommateur, vous avez le droit d'exercer vos droits découlant de la non-conformité des biens, conformément aux dispositions de la loi sur la protection des consommateurs, si vous concluez un contrat pour la fourniture de biens.

L'entreprise doit vous fournir des biens conformes aux exigences de conformité subjective et objective, telles que définies dans la loi sur la protection des consommateurs, le cas échéant.

L'entreprise est responsable de toute non-conformité des biens existant au moment de la livraison et qui se manifeste dans les deux ans suivant cette livraison.

Dans le cas d'une fourniture unique de contenu numérique ou de services numériques, vous pouvez faire valoir vos droits concernant la non-conformité de ces contenus ou services en informant l'entreprise de la non-conformité dans les deux mois suivant la date à laquelle vous en avez eu connaissance. Dans la notification que vous envoyez à notre adresse email **info@goldentree.fr**, vous devez décrire en détail la non-conformité. La notification doit être accompagnée d'une facture ou d'un numéro de commande. Vous devez nous permettre d'inspecter les biens pour lesquels vous faites une réclamation de non-conformité. Si l'entreprise ne reconnaît pas la non-conformité des biens ou la conteste, elle vous adressera une réponse écrite dans un délai de 8 jours.

Golden Tree n'est pas responsable de la non-conformité des biens qui apparaît après deux ans à compter de la date de livraison.

Les droits de rétablissement de conformité en vertu de la loi sur la protection des consommateurs expirent dans un délai de deux ans à compter du jour où vous notifiez à Golden Tree la non-conformité des biens.

Dans le cas où vous avez notifié l'entreprise de la non-conformité des biens et qu'elle n'a pas rejeté votre demande, vous avez droit, sous réserve des conditions énoncées dans la loi sur la protection des consommateurs et dans l'ordre suivant :

1.Exiger que l'entreprise rétablisse la conformité des biens gratuitement ;
2. Demander une réduction du prix d'achat proportionnelle à la non-conformité ou se retirer du contrat de vente et demander le remboursement du montant payé.

Les conditions et les délais pour établir la conformité sont définis plus en détail dans la loi sur la protection des consommateurs, qui stipule notamment que le client peut :

1. Exiger du vendeur qu'il mette les biens en conformité gratuitement dans un délai raisonnable ne dépassant pas 30 jours. Le vendeur peut prolonger cette période jusqu'à 15 jours supplémentaires, en fonction de la nature des biens, de leur complexité, de l'étendue de la non-conformité, etc. Le vendeur doit informer l'acheteur de la prolongation avant l'expiration du délai de 30 jours ;
2. Choisir entre la réparation des biens ou leur remplacement par des nouveaux, sauf si la performance est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés par rapport à l'autre demande, en tenant compte de toutes les circonstances.

Nonobstant ce qui précède, l'acheteur peut se retirer du contrat et demander immédiatement un remboursement si la non-conformité se manifeste dans un délai de moins de 30 jours suivant la livraison des biens.

L'exercice du droit découlant de la non-conformité des biens est réglementé plus en détail par les dispositions de la loi sur la protection des consommateurs.

9.2. Contrat de Fourniture de Contenu Numérique ou de Services

En tant que consommateur, vous avez le droit d'exercer vos droits découlant de la non-conformité des biens, conformément aux dispositions de la loi sur la protection des consommateurs, si vous concluez un contrat pour la fourniture de contenu numérique ou de services numériques.

L'entreprise doit vous fournir des biens conformes aux exigences de conformité subjective et objective, telles que définies dans la loi sur la protection des consommateurs.

L'entreprise est responsable de toute non-conformité du contenu numérique ou du service numérique qui apparaît au moment de la livraison ou dans les deux ans suivant la livraison.

Dans le cas d'une fourniture unique de contenu numérique ou de services numériques, vous pouvez faire valoir vos droits concernant la non-conformité en informant l'entreprise dans les deux mois suivant la date à laquelle vous avez constaté la non-conformité. Dans votre notification envoyée à notre adresse email **info@goldentree.fr** , vous devez décrire en détail la non-conformité. La notification doit être accompagnée d'une facture ou d'un numéro de commande. Vous devez nous permettre d'inspecter les biens concernés par votre réclamation. Si l'entreprise ne reconnaît pas la non-conformité ou la conteste, elle vous répondra par écrit dans un délai de 8 jours.

Golden Tree n'est pas responsable de la non-conformité des biens qui apparaît après deux ans à compter de la date de livraison.

Les droits de rétablissement de conformité en vertu de la loi sur la protection des consommateurs expirent dans un délai de deux ans à compter de la date à laquelle vous notifiez à Golden Tree la non-conformité.

Si vous avez notifié l'entreprise de la non-conformité et qu'elle n'a pas rejeté votre demande, vous avez droit, sous réserve des conditions énoncées dans la loi sur la protection des consommateurs, à :

1. Exiger que l'entreprise rétablisse la conformité des biens gratuitement ;
2. Demander une réduction du prix d'achat proportionnelle à la non-conformité ou se retirer du contrat de vente et demander le remboursement du montant payé.

Les conditions et délais pour établir la conformité sont précisés dans la loi sur la protection des consommateurs, qui stipule que le client peut exiger que le contenu numérique ou le service soit mis en conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés pour l'entreprise, en tenant compte de toutes les circonstances, y compris l'importance de la conformité et la valeur du contenu numérique ou du service. L'entreprise doit mettre le contenu numérique ou le service en conformité dans un délai raisonnable après que le consommateur l'a informée de la non-conformité, sans frais et sans inconvénient significatif pour le consommateur.

Vous pouvez demander une réduction proportionnelle du prix d'achat si le contenu numérique ou le service a été livré contre paiement, ou vous retirer du contrat si :

1. Il est impossible ou disproportionné de mettre le contenu numérique ou le service en conformité ;
2. L'entreprise ne met pas le contenu numérique ou le service en conformité ;
3. Le contenu numérique ou le service reste non conforme malgré les tentatives de rétablir la conformité ;
4. La nature de la non-conformité est suffisamment grave pour justifier une réduction immédiate du prix d'achat ou un retrait du contrat ;
5. Golden Tree a déclaré, ou les circonstances le montrent, qu'elle ne mettra pas le contenu numérique ou le service en conformité dans un délai raisonnable ou sans inconvénient significatif pour le consommateur.

Nonobstant ce qui précède, l'acheteur peut se retirer du contrat et demander immédiatement un remboursement si la non-conformité se manifeste dans un délai de moins de 30 jours suivant la livraison des biens.

L'exercice du droit découlant de la non-conformité des biens est réglementé plus en détail par les dispositions de la loi sur la protection des consommateurs.

11. Responsabilité

Golden Tree ne pourra être tenue responsable des complications ou problèmes découlant de l'utilisation des biens en violation des instructions d'utilisation ou de toute autre mauvaise utilisation des biens. De même, les employés du centre de service client de la boutique en ligne Golden Tree ne sont pas responsables de la résolution personnelle des problèmes pouvant survenir avec l'utilisation des biens ou services.

Golden Tree n'est pas responsable des problèmes occasionnels liés au fonctionnement du site www.goldentree.fr, des inexactitudes d'information, ni des dommages causés par l'utilisation d'informations inexactes ou incomplètes.

Golden Tree se réserve le droit de se retirer d'une commande ou de l'exécution de celle-ci en cas de défaut matériel des produits ou services offerts. Un défaut matériel comprend des éléments sur la base desquels Golden Tree n'aurait pas accepté la conclusion du contrat, tels que des erreurs de prix évidentes, pouvant être dues à des problèmes techniques ou autres.

La communication de l'entreprise avec les clients se fait exclusivement par le biais de notre boutique en ligne, par email et par messages texte.

Réclamations et Litiges

12.1. Généralités

Golden Tree respecte la législation applicable en matière de protection des consommateurs. Golden Tree s'engage à mettre en place un système efficace de traitement des réclamations et à désigner une personne que le client peut contacter par email en cas de problème. Les réclamations peuvent être soumises par écrit à l'adresse email suivante : **info@goldentree.fr**. Golden Tree accusera réception de votre réclamation dans un délai de 3 jours ouvrés au maximum, vous informera du délai nécessaire pour la traiter et vous tiendra informé de l'avancement de la procédure à tout moment.

L'entreprise mettra tout en œuvre pour résoudre les litiges à l'amiable.

12.2. Règlement amiable des litiges de consommation

Conformément aux normes légales, Golden Tree ne reconnaît aucun fournisseur de résolution des litiges de consommation extrajudiciaire comme compétent pour résoudre un litige que le consommateur pourrait soumettre en vertu de la loi slovène sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (Journal Officiel de la République de Slovénie, n° 81/15). Golden Tree, en tant que fournisseur de biens et de services pour le commerce en ligne en Slovénie, a publié sur son site un lien vers la plateforme de résolution des litiges en ligne (ODR). La plateforme est accessible ICI.

Cela est basé sur la loi slovène sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil concernant la résolution des litiges en ligne pour les litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE.

Informations sur l'entreprise :

Golden Tree, storitve za preobrazbo, d. o. o.
Alpska cesta 43
4248 Lesce

Numéro d'enregistrement : 6708501000

Numéro de TVA : SI28639103 (assujetti à la taxe)

L'entreprise est enregistrée au Tribunal de District de Kranj sous le numéro SRG 2014/46021, le 17 octobre 2014

Compte bancaire détenu auprès de Intesa Sanpaolo d.d. : SI56 1010 0006 0899 020

Les Conditions Générales ont été mises à jour le 15 juin 2023