Conditions Générales

Conditions Générales régissant l'utilisation et/ou les achats effectués sur le Site internet www.goldentree.fr (ci-après : les « Conditions Générales »).

1. Introduction

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'utilisation du Site internet www.goldentree.fr, boutique en ligne de la société Golden Tree d.o.o. (ci-après : le « Site »), et/ou à l'achat des produits proposés sur celui-ci.

En utilisant le Site, vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et acceptez d'y être lié. Lors de l'utilisation du Site, vous êtes également soumis à l'ensemble des autres documents mentionnés dans les présentes Conditions Générales, notamment la Politique relative aux cookies et la Politique de confidentialité. Nous vous invitons à les lire attentivement avant toute utilisation du Site. Si vous n'acceptez pas les présentes Conditions Générales, la Politique relative aux cookies ou la Politique de confidentialité, vous ne devez pas utiliser le Site et devez le quitter immédiatement. Il est réputé que, par la passation de toute commande, vous acceptez intégralement les présentes Conditions Générales, la Politique relative aux cookies ainsi que la Politique de confidentialité.

L'ensemble des contenus publiés sur le Site est la propriété de la société Golden Tree d.o.o., Alpska cesta 43, 4248 Lesce (ci-après : la « Société » ou « Golden Tree d.o.o. ») et ne peut être utilisé qu'à des fins non commerciales. Toute reproduction, copie ou distribution, sous quelque forme que ce soit, est interdite sans l'autorisation préalable de la Société.

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit de la République de Slovénie. Elles sont établies conformément aux dispositions applicables du droit slovène et du droit de l'Union européenne, notamment les dispositions du Code des obligations et de la Loi sur la protection des consommateurs.

La société Golden Tree d.o.o. se réserve le droit de modifier à tout moment le contenu publié sur le Site www.goldentree.fr.

Accessibilité des informations

Nous nous engageons à vous fournir en permanence les informations suivantes :

- L'identité de l'entreprise (dénomination sociale, siège social, adresse professionnelle, numéro d'enregistrement) ;
- Les coordonnées permettant une communication rapide et efficace avec l'entreprise (adresse e-mail, adresse postale) ;

- Les caractéristiques essentielles des produits ;
- La disponibilité des produits (chaque produit proposé sur le Site doit être disponible dans un délai raisonnable) ;
- Les conditions de livraison (mode, lieu et délai de livraison) ;
- Des prix clairement et sans ambiguïté indiqués, ainsi que l'information relative à l'inclusion ou non des taxes et des frais de livraison ;
- Les modalités de paiement et de livraison ;
- La durée de validité de l'offre ;
- Les conditions et délais d'exercice du droit de rétractation, ainsi que les informations relatives aux coûts y afférents ;
- Les modalités de traitement des réclamations, y compris les coordonnées permettant de déposer une réclamation.

2. Commande de produits

Les informations figurant sur le Site ainsi que les dispositions des présentes Conditions Générales constituent une offre de vente. Le contrat de vente est réputé conclu entre vous et nous dès lors que vous passez commande et que vous recevez un courrier électronique confirmant la réception de celle-ci.

Outre votre commande et notre confirmation de commande, le contrat de vente comprend également les présentes Conditions Générales, accessibles sur le Site et qui vous sont également transmises avec la confirmation de commande.

Nous nous efforçons de traiter toutes les commandes reçues. Toutefois, des circonstances exceptionnelles peuvent survenir (par exemple, lorsque le volume de commandes reçues sur une période donnée dépasse les stocks disponibles de certains produits). Dans de telles situations exceptionnelles, nous nous réservons le droit de refuser, en tout ou en partie, le traitement d'une commande, y compris après l'envoi de la confirmation de commande. Dans ce cas, nous vous informerons immédiatement de notre retrait total ou partiel du contrat. Dans les limites autorisées par la loi, nous ne saurions être tenus responsables envers vous ou envers tout tiers de ce retrait du contrat. Les produits concernés par ce retrait ne seront pas livrés, sauf si leur expédition a été confirmée séparément par un avis d'expédition.

Lors de la passation d'une commande via le formulaire du Site, vous devez obligatoirement fournir une adresse e-mail et un numéro de téléphone afin de recevoir gratuitement des informations relatives au suivi de votre commande.

Conformément aux dispositions des premier et deuxième alinéas de l'article 7 de la loi slovène relative au commerce électronique, la Société vous permet d'accéder à la documentation contractuelle générée à la suite de votre commande sur la boutique en ligne. Cette documentation contractuelle est conservée sur les serveurs de la Société.

2.1. Processus de commande

L'achat sur le Site peut être effectué en tant qu'utilisateur enregistré ou en tant qu'invité.

L'inscription sur le Site s'effectue en renseignant les informations requises (nom, prénom, adresse e-mail et mot de passe), puis en cliquant sur le lien « Créez-en un ici ». Une fois connecté à votre compte utilisateur, vous pouvez modifier vos coordonnées, vos adresses de facturation, gérer vos abonnements aux produits (y compris le choix des modes de paiement), consulter les informations relatives au programme VIP ainsi que l'historique de vos commandes.

L'achat sur le Site s'effectue en suivant les étapes suivantes :

1. **Choix des produits :** Vous sélectionnez les produits souhaités ainsi que leur quantité, puis les ajoutez à votre panier en cliquant sur le bouton « AJOUTER AU PANIER ».
2. **Saisie des informations :** Vous poursuivez en cliquant sur « Voir le panier », où vous pouvez vérifier le contenu de votre commande, ajouter un code promotionnel, puis continuer en cliquant sur « Paiement ». Vous êtes alors invité à renseigner vos informations, choisir le mode de paiement et sélectionner les options de livraison, avant d'accéder à l'étape « Aperçu de la commande ». Si vous effectuez votre achat en tant qu'utilisateur enregistré, vos données seront automatiquement reprises depuis votre compte utilisateur. Vous pouvez toutefois les modifier à tout moment, soit depuis votre compte, soit avant la validation de la commande. Si vos données (nom, prénom, adresse, etc.) sont incomplètes ou incorrectes (par exemple, utilisation de lettres dans le code postal), le Site ne vous permettra pas de poursuivre vers l'étape de validation de la commande.
3. **Aperçu de la commande :** Avant de valider votre commande, vous pouvez vérifier le récapitulatif (produits, quantités, prix, etc.) ainsi que les informations que vous avez saisies et corriger toute éventuelle erreur. En cochant la case confirmant votre accord pour passer une commande avec obligation de paiement, puis en cliquant sur le bouton « FINALISER LA COMMANDE », votre commande est validée. Vous serez redirigé vers une page confirmant la réception de votre commande. Un e-mail de confirmation vous sera également envoyé, contenant le détail des produits commandés, les quantités, le prix total (frais de livraison inclus), ainsi qu'une copie des présentes Conditions Générales au format PDF.
4. **Expédition :** Conformément aux délais indiqués dans les présentes Conditions Générales et sur la fiche de chaque produit, nous préparerons et expédierons les produits selon le mode de livraison choisi. Vous recevrez un e-mail contenant la confirmation d'expédition ainsi qu'un lien de suivi. En validant votre commande, vous vous engagez à réceptionner le colis. En cas de non-réception, vous supporterez les frais engagés à ce titre.
5. **Annulation / modification de commande :** À défaut d'annulation, la commande est réputée confirmée. Vous pouvez demander l'annulation de votre commande en envoyant une demande à l'adresse e-mail info@goldentree.fr, en indiquant le numéro de la commande concernée. Vous pouvez également demander une modification de commande en passant une nouvelle commande avec les informations corrigées sur le Site, puis en nous envoyant une demande d'annulation de la commande initiale à l'adresse info@goldentree.fr, en précisant le numéro de la commande à annuler. La modification de commande est possible jusqu'à 7h00 le jour ouvré suivant la passation de la commande.

Délais de livraison : Le délai de livraison estimé est indiqué pour chaque produit sur le Site. Nous nous efforçons de traiter et d'expédier toutes les commandes dans un délai maximal de deux jours ouvrés à compter de leur

validation. Toutefois, en cas de circonstances imprévues, ce délai peut être prolongé. Le cas échéant, vous en serez informé dans les plus brefs délais. La date de livraison effective dépend du transporteur.

Clients professionnels : Les personnes morales peuvent passer commande exclusivement via l'adresse e-mail info@goldentree.fr. Toute commande passée par une personne morale est considérée comme une offre. Le contrat n'est réputé conclu qu'à compter de la confirmation de commande envoyée par la Société.

2.2. Abonnement à un produit

Pour certains produits, en plus de l'achat unique, nous proposons également une option d'abonnement. Lors de la sélection d'un produit avec abonnement, vous devez choisir la quantité souhaitée ainsi que la fréquence de livraison (intervalle). Cela signifie qu'après validation de votre commande incluant un abonnement, nous vous enverrons un rappel 3 jours avant la fin de l'intervalle choisi, accompagné d'un récapitulatif de la commande. À l'expiration de cet intervalle, une nouvelle commande sera automatiquement générée, vous en serez informé et le produit vous sera livré à l'adresse indiquée. Vous vous engagez à réceptionner et à régler chaque commande générée automatiquement.

Exemple : Le 15 juin, vous passez une commande avec abonnement pour 3 unités du produit Active Move tous les 3 mois. Le 12 septembre, vous recevrez un rappel. Le 15 septembre, une nouvelle commande sera automatiquement générée, vous en serez informé et les produits seront expédiés. Si la commande est passée le 31 d'un mois, les commandes suivantes seront générées le dernier jour du mois.

Gestion de l'abonnement : L'abonnement est accessible uniquement aux utilisateurs disposant d'un compte. Vous pouvez gérer votre abonnement à tout moment depuis la rubrique « Abonnements » de votre compte utilisateur, où vous pouvez :

- consulter les détails,
- modifier vos préférences,
- suspendre temporairement les livraisons,
- ou résilier votre abonnement.

Autorisation et paiement automatique : En validant une commande incluant un abonnement, vous nous autorisez expressément à générer automatiquement une nouvelle commande à chaque échéance, conformément à la quantité et au prix sélectionnés, ainsi qu'à débiter automatiquement le moyen de paiement que vous avez enregistré. Si le paiement par carte échoue, vous serez informé et la commande sera temporairement suspendue. Si le paiement n'est pas effectué dans un délai de 10 jours malgré plusieurs tentatives, la commande sera annulée et l'abonnement résilié. Vous serez informé de chaque tentative de paiement ainsi que de toute annulation ou résiliation.

Informations de paiement : Les informations de paiement sont accessibles dans votre compte utilisateur, où vous pouvez les modifier à tout moment (changement de carte ou de mode de paiement). Les données de carte bancaire ne sont pas stockées sur nos serveurs, mais uniquement auprès des prestataires de paiement.

Engagement minimum : En souscrivant à un abonnement, vous vous engagez à payer et à réceptionner au minimum deux commandes : la commande initiale et celle générée à la première échéance. L'abonnement peut

être résilié à tout moment après le paiement et la réception de ces deux commandes.

Option de suspension : Vous pouvez, deux fois par an, choisir de sauter une livraison. Dans ce cas, la commande prévue ne sera pas générée, et la suivante le sera automatiquement à la prochaine échéance.

Garantie satisfait ou remboursé : La garantie satisfait ou remboursé mentionnée au point 7.2 ne s'applique qu'à la première commande d'un produit. Elle ne peut pas être utilisée pour les commandes suivantes issues d'un abonnement.

Frais de livraison : À l'exception de la première commande, les commandes générées automatiquement dans le cadre d'un abonnement ne comportent pas de frais de livraison, sauf si ces frais sont déjà applicables conformément au point 5 des présentes Conditions Générales.

3. Prix et offres promotionnelles

Tous les prix indiqués sur le Site sont exprimés en euros (EUR) et incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), mais n'incluent pas les frais de livraison.

La facture émise comprend, en plus du prix des produits, les frais de livraison tels qu'indiqués lors de la commande et dans la confirmation de commande.

Offres promotionnelles : Les offres promotionnelles (remises) peuvent être proposées de manière hebdomadaire ou quotidienne et dépendent de la demande ainsi que des stocks disponibles.

Produits offerts (bonus) : Dans le cadre du processus d'achat, nous pouvons occasionnellement vous proposer un bonus sous forme de produit gratuit. Si vous acceptez cette offre, le produit gratuit est ajouté à votre panier et fait partie intégrante de la commande. Il apparaît également sur la facture et la confirmation de commande avec une valeur de 0,00 EUR. Toutefois, pour les besoins d'un éventuel droit de rétractation et en cas de non-retour du produit gratuit, la valeur contractuelle de ce produit est fixée à 10,00 EUR, indépendamment de sa valeur commerciale réelle, qui est généralement supérieure. Le client est informé de cette valeur avant la validation de la commande et l'accepte en confirmant sa commande. Si le client n'accepte pas ces conditions, il ne doit pas valider une commande incluant un produit gratuit.

Clients professionnels : Les personnes morales ou autres entités assujetties à la TVA doivent fournir leur numéro d'identification TVA lors de la commande.

3.1. Codes promotionnels

Lors de votre commande, vous pouvez saisir un code promotionnel permettant de réduire le prix des produits et, par conséquent, le montant total de la commande.

Les codes promotionnels (à l'exception des codes offrant la livraison gratuite) ne s'appliquent pas aux frais de livraison.

Les codes promotionnels et les remises ne sont pas cumulables. Un seul code valide peut être utilisé par commande. Les codes promotionnels ne peuvent pas être utilisés dans le cadre d'un abonnement à un produit.

3.2. Offres à prix réduit permanent

Les produits identifiés comme « Offre permanente » bénéficient d'un prix réduit sur une période prolongée. Le prix réduit entre en vigueur à la date de sa publication et reste applicable pendant la période indiquée dans l'offre. Durant cette période, le prix du produit ne varie pas. Le prix initial est toujours affiché à côté du prix réduit.

4. Programme de fidélité – Club VIP

4.1. Généralités

Le Club VIP est un programme de fidélité destiné à récompenser nos clients les plus fidèles. Il est réservé à tous les utilisateurs enregistrés du Site www.goldentree.fr et offre différents avantages en fonction du niveau attribué (« Membre VIP Basique », « Membre VIP Argent » ou « Membre 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 sont remplies. La participation au Club VIP n'implique aucune obligation pour l'utilisateur.

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

En cas d'abus ou de suspicion fondée d'abus du Club VIP (par exemple : exploitation abusive 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 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 supprimer partiellement ou totalement le programme. Ces modifications ou la suppression du Club VIP ne donnent droit à aucune indemnisation pour l'utilisateur.

4.2. Conditions d'accès aux différents niveaux

L'utilisateur est automatiquement classé dans un niveau du Club VIP en fonction du montant total des commandes finalisées au cours des 12 derniers mois (période glissante), selon les seuils suivants :

- **Membre VIP Basique :** de 1,00 € à 99,00 € inclus
- **Membre VIP Argent :** supérieur à 99,00 € et jusqu'à 199,00 € inclus
- **Membre VIP Or :** supérieur à 199,00 €

L'utilisateur est affecté à un niveau du Club VIP après la finalisation d'une commande lui permettant d'atteindre les conditions requises pour ce niveau. Aux fins de classification, une commande est considérée comme finalisée lorsqu'elle est payée, expédiée et effectivement réceptionnée.

Le montant total des commandes finalisées est déterminé pour chaque utilisateur sur la base d'une période glissante de 12 mois. Pour chaque jour donné, sont prises en compte toutes les commandes finalisées au cours des 12 mois précédents. Sont prises en compte uniquement les commandes passées et finalisées après la date de mise en place du programme.

Pour le calcul du montant total des commandes finalisées, seul le montant effectivement payé est pris en compte, diminué de tous les montants remboursés à l'utilisateur en raison d'une rétractation ou de l'exercice de la garantie de satisfaction conformément aux présentes Conditions Générales. En cas de rétractation partielle ou totale, ou d'exercice de la garantie de satisfaction, le montant total des commandes finalisées est réduit du montant correspondant au remboursement effectué.

4.3. Avantages du Club VIP

La liste des avantages en vigueur pour chaque niveau du Club VIP est disponible sur le Site https://goldentree.fr/loyalty/.

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

Dans le cadre du Club VIP, nous pouvons occasionnellement proposer aux utilisateurs des cadeaux ou des échantillons gratuits, dont la sélection et la disponibilité sont limitées. Nous nous réservons le droit de remplacer un cadeau par un produit équivalent ou de ne pas l'expédier si celui-ci n'est plus disponible en stock.

5. Modes de paiement

Vous pouvez régler votre commande en utilisant l'un des moyens de paiement suivants :

- Paiement par carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express, Discover) – paiement sécurisé, sans frais supplémentaires ;
- Paiement via PayPal – paiement sécurisé, sans frais supplémentaires ;
- Paiement avec Klarna – paiement sécurisé, sous réserve d'acceptation par Klarna et selon les conditions de Klarna.

5.1. Klarna

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 auprès de Klarna. En choisissant ce mode de paiement, vous acceptez les conditions générales et la politique de confidentialité de Klarna. Pour plus d'informations, veuillez consulter : https://www.klarna.com/fr/

5.2. Frais de livraison

- Livraison à domicile : 4,90 €. Délai estimé : 4 à 5 jours ouvrables
- Livraison offerte pour toute commande d'un montant égal ou supérieur à 100,00 €

5.3. Options supplémentaires

Avant de finaliser votre commande, vous avez la possibilité de sélectionner les options suivantes :

5.3.1. Traitement prioritaire (+2,90 €)

Cette option permet un traitement prioritaire de votre commande. Celle-ci sera préparée et transmise au transporteur en priorité par rapport aux commandes standard. Ce service n'a pas d'impact sur les délais de livraison, qui dépendent du transporteur.

5.3.2. Sécurité d'expédition (+1,90 €)

Cette option permet d'assurer votre colis en cas de perte ou de dommage pendant le transport. Dans ce cas, un nouveau colis vous sera expédié sans frais supplémentaires ou un remboursement sera effectué si le produit n'est plus disponible.

6. Réserve de propriété

Nous nous réservons la propriété des biens vendus jusqu'au paiement intégral de leur prix, en principal et accessoires, même en cas de livraison préalable au client.

7. Rétractation et retour des produits

7.1. Droit légal de rétractation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, si vous êtes un consommateur, vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception des produits pour nous notifier votre décision de vous rétracter, sans avoir à justifier de motif. Vous pouvez exercer ce droit en nous contactant par e-mail à l'adresse suivante : info@goldentree.fr

Le délai de rétractation commence à courir le lendemain de la date de livraison des produits. Le seul coût restant à votre charge est celui du retour des produits, calculé selon les tarifs du transporteur. Les produits doivent être retournés au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la notification de votre rétractation, à l'adresse suivante :

Golden Tree d.o.o.
Alpska cesta 43
4248 Lesce
Slovénie

Un formulaire de rétractation est disponible ici.

Conditions de retour :

- Les produits doivent être retournés intacts, non endommagés et dans leur état d'origine.

- Vous pouvez uniquement manipuler et tester les produits dans la mesure nécessaire pour en vérifier la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement.
- Vous êtes responsable de toute dépréciation du produit résultant d'une utilisation allant au-delà de ce qui est nécessaire.

Produits scellés (hygiène et santé) : Pour des raisons d'hygiène et de protection de la santé, certains produits sont scellés. Si le sceau est retiré après réception, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé, sauf accord exceptionnel de notre part.

Cas des promotions et produits offerts :

- En cas d'utilisation d'un code promotionnel, seul le montant réellement payé sera remboursé.
- Si votre commande incluait un produit offert, celui-ci doit également être retourné.
- À défaut, nous nous réservons le droit de déduire une valeur forfaitaire de 10,00 € du montant du remboursement.

Modalités de remboursement : Le remboursement sera effectué dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la réception de votre demande. Toutefois, ce remboursement pourra être différé jusqu'à réception des produits retournés ou d'une preuve d'expédition. Le remboursement sera effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord contraire. Le remboursement inclut également les frais de livraison standard, à l'exception des frais supplémentaires résultant du choix d'un mode de livraison autre que le mode standard le moins coûteux proposé.

Assistance en cas de problème : Si un produit ne fonctionne pas correctement ou ne correspond pas à vos attentes, nous vous invitons à nous contacter à : info@goldentree.fr

Exceptions au droit de rétractation : Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne s'applique pas notamment aux :

1. Biens ou services dont le prix dépend de fluctuations du marché ;
2. Produits confectionnés selon les spécifications du client ou personnalisés ;
3. Produits susceptibles de se détériorer rapidement ou périssables ;
4. Services pleinement exécutés avec votre accord préalable ;
5. Enregistrements audio, vidéo ou logiciels descellés ;
6. Produits mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
7. Contenus numériques fournis sans support matériel, si :
    - vous avez donné votre consentement préalable,
    - vous avez renoncé à votre droit de rétractation,
    - et vous avez reçu une confirmation correspondante.

7.2. Garantie satisfaction – rétractation dans des cas particuliers

7.2.1. Dispositions générales

Indépendamment des dispositions prévues au point 8.1, nous offrons une garantie satisfaction de 60 jours (ci-après : « garantie satisfaction ») sur l'ensemble des produits, à l'exception de certains programmes spécifiques. Cette garantie vous permet, même après ouverture du produit et début d'utilisation, de demander un remboursement, sous réserve du respect des conditions définies ci-dessous. Les frais annexes liés à la commande ne sont pas remboursés (notamment les frais de livraison).

Conditions d'application : Vous devez nous informer de votre demande dans un délai de 60 jours à compter de la réception de la commande. Après notification, vous disposez d'un délai de 30 jours pour retourner les produits à l'adresse suivante :

Golden Tree d.o.o.
Alpska cesta 43
4248 Lesce
Slovénie

Vous devez retourner l'ensemble des produits restants ou, si les produits ont été entièrement consommés, les emballages vides correspondants. L'utilisation des produits est évaluée sur la base d'une consommation objectivement possible dans un délai de 60 jours, conformément aux recommandations d'utilisation. Par conséquent, seuls les produits non ouverts ainsi que les emballages correspondant à une utilisation normale pourront faire l'objet d'un remboursement.

Conditions de remboursement : Si les conditions ci-dessus ne sont pas respectées (produits ouverts en excès, produits endommagés ou sceaux retirés de manière injustifiée), le remboursement intégral ne pourra pas être accordé. Dans ce cas :

- Seuls les produits non ouverts et en parfait état seront remboursés
- Les autres produits ne seront pas retournés et pourront être détruits
- Sauf demande expresse de votre part pour un renvoi à vos frais

Exemple : Si votre commande comprend 5 flacons d'un produit : le remboursement intégral est possible uniquement si vous respectez une utilisation normale sur 60 jours et retournez les produits non utilisés et scellés ainsi que les produits entamés correspondant à une consommation normale. Toute utilisation excessive (par exemple ouverture de trop de produits) pourra entraîner une réduction du remboursement.

Limitation à la première commande : La garantie satisfaction s'applique uniquement au premier achat d'un produit donné. Pour toute commande ultérieure du même produit, seule la procédure standard de rétractation (point 8.1) s'applique.

Cas des offres promotionnelles (1+1, 3+3, etc.) : Si les conditions de la garantie satisfaction ne sont pas respectées (par exemple trop de produits ouverts ou produits endommagés), le remboursement sera limité aux produits :

- Non ouverts
- Non endommagés

- Encore scellés

Le montant remboursé sera alors calculé sur la base du prix moyen par unité, en tenant compte des produits offerts. Exemple : 6 produits pour 30 € → valeur unitaire = 5 €. En cas de plusieurs promotions combinées, le remboursement sera calculé en priorité sur les produits ayant la valeur unitaire la plus faible.

Exclusions : La garantie satisfaction ne s'applique pas :

- Aux produits surprises
- Ni à certains programmes spécifiques

Dans ces cas, seule la procédure de rétractation légale (point 8.1) est applicable.

Dispositions complémentaires : Pour toute situation non prévue dans cette section, les dispositions du point 8.1 s'appliquent.

7.2.2. Achat de programmes de transformation

Dans le cadre de l'achat de certains programmes spécifiques (par exemple programme de transformation), un remboursement intégral peut être accordé également dans le cas où vous nous transmettez les résultats obtenus grâce au programme. Ces résultats peuvent inclure, par exemple : Photos avant / après, témoignage, récit de votre expérience ou tout autre élément démontrant la transformation.

Si vous souhaitez bénéficier d'un remboursement après avoir obtenu des résultats, vous devez nous en informer à l'adresse suivante : info@goldentree.fr

En faisant cette demande, vous acceptez que :

- Les résultats fournis (photos, témoignages, contenus) puissent être utilisés à des fins marketing et promotionnelles
- Les droits d'utilisation de ces contenus soient cédés à Golden Tree

Si vous n'acceptez pas ces conditions, le remboursement ne pourra pas être accordé dans ce cadre.

8. Réclamations en cas de non-conformité des produits

8.1. Contrat de fourniture de biens

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, en tant que consommateur, vous bénéficiez de la garantie légale de conformité.

Nous nous engageons à vous fournir des produits conformes au contrat, répondant aux critères de conformité subjectifs et objectifs prévus par la réglementation en vigueur.

Nous sommes responsables de tout défaut de conformité existant au moment de la livraison du produit et apparaissant dans un délai de deux (2) ans à compter de celle-ci.

Mise en œuvre de la garantie : Vous pouvez faire valoir vos droits en cas de non-conformité en nous contactant dans un délai de deux mois à compter de la découverte du défaut. Votre demande doit être adressée à : info@goldentree.fr. Elle doit contenir :

- Une description précise du défaut constaté
- Votre numéro de facture ou numéro de commande

Vous devez également nous permettre d'examiner le produit concerné. Si nous contestons l'existence du défaut, nous vous fournirons une réponse écrite dans un délai de 8 jours.

Durée de responsabilité : Nous ne sommes pas responsables des défauts apparaissant après un délai de deux (2) ans suivant la livraison du produit. Les droits liés à la garantie de conformité s'éteignent dans un délai de deux ans à compter de la notification du défaut.

Droits du consommateur : Si le défaut de conformité est confirmé, vous avez droit, dans l'ordre suivant :

1. La mise en conformité du produit sans frais (réparation ou remplacement)
2. Une réduction du prix ou le remboursement intégral, si la mise en conformité est impossible ou disproportionnée.

Modalités de mise en conformité : Vous pouvez exiger que le produit soit mis en conformité dans un délai raisonnable, qui ne peut excéder 30 jours. Ce délai peut être prolongé de 15 jours maximum en fonction de la nature du produit ou de la complexité du défaut, à condition d'en être informé avant expiration du délai initial. Vous pouvez choisir entre réparation et remplacement, sauf si l'une des solutions est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés.

Cas particulier : Vous pouvez demander immédiatement le remboursement si le défaut de conformité apparaît dans un délai de 30 jours suivant la livraison.

Dispositions complémentaires : L'exercice des droits relatifs à la non-conformité est régi par les dispositions applicables du Code de la consommation.

8.2. Contrat de fourniture de contenu numérique ou de services numériques

En tant que consommateur, vous avez également le droit, conformément aux dispositions applicables du Code de la consommation, de faire valoir vos droits en cas de défaut de conformité concernant un contenu numérique ou un service numérique.

Nous nous engageons à fournir un contenu numérique ou un service numérique conforme au contrat, répondant aux exigences de conformité subjectives et objectives prévues par la réglementation en vigueur.

Nous sommes responsables de tout défaut de conformité existant au moment de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique et apparaissant dans un délai de deux (2) ans à compter de celle-ci.

Mise en œuvre de la garantie : En cas de défaut de conformité, vous pouvez faire valoir vos droits en nous informant dans un délai de deux (2) mois à compter de la découverte du défaut, à l'adresse suivante : info@goldentree.fr. Votre demande doit contenir : une description précise du défaut constaté, votre numéro de

commande ou facture. Vous devez également nous permettre de vérifier l'existence du défaut. Si nous contestons l'existence du défaut, nous vous fournirons une réponse écrite dans un délai de huit (8) jours.

Durée de responsabilité : Nous ne sommes pas responsables des défauts apparaissant après un délai de deux (2) ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Les droits liés à la garantie de conformité s'éteignent dans un délai de deux ans à compter de la notification du défaut.

Droits du consommateur : Si le défaut de conformité est confirmé, vous avez droit, dans l'ordre suivant :

1. à la mise en conformité du contenu ou du service numérique
2. à une réduction du prix proportionnelle
3. ou à la résolution du contrat avec remboursement

Modalités de mise en conformité : Vous pouvez exiger que la mise en conformité soit effectuée dans un délai raisonnable, sans frais et sans inconvénient majeur pour vous. La mise en conformité peut être refusée si elle est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de toutes les circonstances, notamment de la valeur du contenu ou du service numérique s'il était conforme et de l'importance du défaut.

Cas particuliers : Vous pouvez demander immédiatement la résolution du contrat et le remboursement si :

- la mise en conformité est impossible ou disproportionnée
- nous ne procédons pas à la mise en conformité dans un délai raisonnable
- le défaut persiste malgré une tentative de mise en conformité
- le défaut est suffisamment grave pour justifier une résolution immédiate
- ou il est évident que nous ne mettrons pas le contenu ou service en conformité

Vous pouvez également demander immédiatement le remboursement si le défaut apparaît dans un délai de trente (30) jours suivant la fourniture.

Dispositions complémentaires : L'exercice des droits relatifs à la non-conformité des contenus numériques ou services numériques est régi par les dispositions applicables du Code de la consommation.

9. Avis clients

Tous les visiteurs du Site peuvent publier un avis sur les produits proposés. Les avis ne sont pas nécessairement liés à un compte utilisateur. Chaque avis reçu fait l'objet d'une modération manuelle avant publication. Nous vérifions notamment la cohérence entre le contenu de l'avis et la note attribuée (nombre d'étoiles). Les avis filtrés ne sont pas pris en compte dans la note globale affichée.

Nous utilisons la plateforme Stamped pour la collecte des avis. Nous ne vérifions pas systématiquement si l'auteur de l'avis a effectivement acheté ou utilisé le produit. Toutefois, lorsqu'un avis est laissé via un e-mail envoyé après un achat, celui-ci est identifié comme « client vérifié ».

Modération des avis : Nous nous réservons le droit de refuser ou de supprimer tout avis ou commentaire que nous estimons inapproprié, notamment s'il :

- est offensant, diffamatoire, agressif ou susceptible de porter atteinte à autrui
- contient des propos discriminatoires (racistes, sexistes, homophobes, etc.)
- comporte des contenus à caractère sexuel ou inapproprié
- contient des insultes ou un langage grossier
- enfreint la législation en vigueur ou incite à des comportements illégaux
- porte atteinte aux droits de tiers (droits d'auteur, droits de la personnalité, etc.)
- constitue une publicité ou promotion pour des produits ou services tiers
- contient des données personnelles (numéro de téléphone, adresse, email, etc.)
- inclut des liens vers des sites externes
- est rédigé dans une langue autre que celle du Site
- encourage des comportements dangereux ou nuisibles
- est assimilable à du spam (messages répétés ou contenus identiques)
- est sans rapport avec le produit concerné

Publication des avis : Tous les avis conformes à ces règles, qu'ils soient positifs ou négatifs, sont publiés sur le Site.

10. Responsabilité

Nous ne saurions être tenus responsables, dans les limites autorisées par la loi, des dommages ou problèmes résultant d'une utilisation des produits non conforme aux instructions d'utilisation ou d'une utilisation inappropriée. Le service client est à votre disposition pour vous accompagner, mais ne saurait être tenu responsable de l'usage que vous faites des produits ni des conséquences qui pourraient en découler.

Nous ne pourrons être tenus responsables des éventuelles interruptions ou dysfonctionnements du Site internet, ni des erreurs ou omissions dans les informations diffusées, ni des dommages résultant de l'utilisation d'informations inexactes ou incomplètes.

Nous nous réservons le droit d'annuler une commande ou de refuser son exécution en cas d'erreur manifeste affectant l'offre. Une erreur manifeste s'entend notamment comme : une erreur évidente sur le prix, une erreur technique, ou toute autre information essentielle erronée qui n'aurait pas permis la conclusion normale du contrat.

Les échanges entre vous et notre service s'effectuent exclusivement via : le Site internet, l'e-mail ou les SMS.

11. Réclamations et litiges

11.1. Réclamations

Nous respectons la législation en vigueur en matière de protection des consommateurs.

Nous mettons en place un système de traitement des réclamations afin de garantir une gestion rapide et efficace des demandes.

Vous pouvez adresser toute réclamation par e-mail à l'adresse suivante : info@goldentree.fr

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 3 jours ouvrés et à vous informer du délai nécessaire à son traitement. Nous vous tiendrons informé(e) de l'évolution de votre dossier jusqu'à sa résolution. Nous nous efforçons de résoudre tout litige à l'amiable.

11.2. Règlement des litiges

Nous ne reconnaissons aucun organisme de règlement extrajudiciaire des litiges comme étant compétent. Conformément à la réglementation européenne, vous pouvez toutefois accéder à la plateforme de règlement en ligne des litiges à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/consumers/odr

Nous ne sommes pas tenus de participer à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges devant un organisme de médiation, mais nous restons ouverts à la recherche d'une solution amiable.

12. Clients professionnels

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux clients professionnels uniquement pour les dispositions suivantes : points 1 à 6 ainsi que le point 10. Pour toutes les autres dispositions non couvertes, les relations entre l'entreprise et les clients professionnels sont régies par le droit de la République de Slovénie, sans tenir compte de ses règles de conflit de lois. En cas de litige, les tribunaux compétents seront ceux du ressort du siège de l'entreprise.

13. Informations sur l'entreprise

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

Numéro d'enregistrement : 6708501000
Numéro de TVA : SI28639103 (assujetti à la TVA)

Société enregistrée auprès du tribunal de Kranj sous le numéro SRG 2014/46021 en date du 17 octobre 2014

Capital social : 7 500,00 €

Compte bancaire :
Lon d. d. Kranj
IBAN : SI56 6000 0000 0453 449

Les présentes Conditions Générales ont été mises à jour en Avril 2026

Formulaire de rétractation

Ancienne version des conditions générales