

Conditions Générales de vente

PREAMBULE

Dernière mise à jour le 01/07/2026

La société TSA Publications SA, dont l'identité est précisée dans l'onglet [Mentions Légales](#) du Site (ci-après « **TSA Publications** ») propose à la vente à distance (i) des produits d'édition en format papier et/ou numérique et (ii) des produits alimentaires, ainsi que (iii) des services attachés à ces produits (notamment des abonnements).

La vente en ligne de ces produits et services est régie par les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **CGV** »).

ARTICLE 1 – DEFINITION

Au sens des présentes CGV, les termes et/ou expressions mentionnés ci-dessous ont la signification suivante :

- **Client(s)** : toute personne qui effectue une Commande de Produit(s) et/ou de Service(s).
- **Commande** : tout achat à distance de Produit(s) et/ou de Service(s) par le Client après acceptation pleine et entière des CGV et dont la validation constitue une vente ferme et définitive ne pouvant être remise en cause qu'en application du droit de rétractation du Client ou de la garantie satisfait ou remboursé TSA Publications, tel que mentionné dans les CGV.
- **Parties** : collectivement TSA Publications et le(s) Client(s).
- **Produit(s)** : (i) les produits d'édition en format papier et/ou numérique et (ii) les produits alimentaires commercialisés par TSA Publications.
- **Service(s)** : ensemble des services commercialisés par TSA Publications, notamment les abonnements.

ARTICLE 2 – ACCEPTATION

Toute Commande implique l'acceptation pleine et entière des CGV.

En passant commande, le Client qui coche la case « J'accepte les conditions générales de vente » reconnaît avoir pris connaissance des CGV en vigueur au jour de la Commande avant passation de

celle-ci et les avoir acceptées sans restriction ni réserve. Cette acceptation n'est en aucun cas conditionnée par une signature manuscrite de la part du Client.

Il est précisé que le Client peut à tout moment télécharger ou imprimer les présentes CGV. Il est alors tenu de ne pas les modifier. En tout état de cause, la version des CGV opposable au Client est celle acceptée par celui-ci lors de la validation de sa Commande.

TSA Publications se réserve la possibilité de faire évoluer, modifier ou compléter, à tout moment le Site ainsi que les présentes CGV. Il appartient au Client de consulter les CGV avant toute passation de commande sur le Site afin de s'assurer avoir pleine connaissance de la dernière version, la date de la dernière mise à jour étant affichée en haut des CGV.

Les CGV applicables sont toujours celles disponibles en ligne sur le Site et en vigueur à la date de la Commande.

ARTICLE 3 – PRODUITS ET SERVICES

3.1 Caractéristiques

TSA Publications propose l'accès gratuit en ligne à une information dans le domaine de la santé. Ce contenu est complété par des Produits et des Services payants, parmi lesquels :

- des Produits d'édition, en format papier et/ou numérique ;
- des Produits alimentaires, notamment des compléments alimentaires tels que définis par la Directive 2002/46/CE du 10 juin 2002 et ayant fait l'objet d'une déclaration conforme auprès des autorités compétentes ;

Il est précisé que les compléments alimentaires proposés à la vente ne sont pas des médicaments et n'ont ainsi vocation ni à diagnostiquer, ni à prévenir, ni à soigner des maladies quelles qu'elles soient. TSA Publications recommande aux Clients de consulter un médecin pour toute question relative à leur santé. Il est également recommandé à certaines catégories de population considérées par les autorités comme nécessitant un accompagnement spécifique, notamment aux femmes enceintes et allaitantes et aux personnes sous traitement médical, de s'abstenir de consommer des suppléments nutritionnels, sauf sur le conseil d'un professionnel de santé agréé ;

- ainsi que les services d'abonnement associés.

L'offre de Produits et Services proposés à la vente par TSA Publications peut être modifiée à tout moment par TSA Publications, à sa seule discrétion.

TSA Publications met à disposition du Client des présentations claires des Produits et Services proposés à la vente, évoquant leurs caractéristiques essentielles. Le Client qui passe Commande est réputé en avoir pris connaissance préalablement à son acte d'achat.

TSA Publications fournit ses meilleurs efforts pour que la présentation faite des Produits soit fidèle aux originaux. Néanmoins, des variations pouvant intervenir (du fait de l'outil informatique notamment), TSA Publications ne saurait être tenue responsable d'erreurs ou d'inexactitudes quant aux photographies ou graphismes représentant les Produits en ligne.

3.2 Disponibilité

Les Produits sont proposés à la vente dans la limite des stocks disponibles. En aucun cas TSA Publications ne peut garantir au Client la disponibilité des Produits présentés.

Si un ou plusieurs des Produits commandés par le Client sont indisponibles, le Client sera informé de l'indisponibilité dans les meilleurs délais par courrier électronique à l'adresse indiquée lors de la Commande. Le Client pourra alors choisir entre :

- le remplacement du ou des Produit(s) indisponible(s) par un ou des Produit(s) d'une valeur équivalente ; ou
- le remboursement des sommes versées au titre du ou des Produit(s) indisponible(s), dans les plus brefs délais suivant la demande de remboursement du Client. Dans ce cas, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité d'annulation de Commande, ce qu'il reconnaît et accepte sans réserve.

ARTICLE 4 – COMMANDE

4.1 Conditions générales de Commande

Le Client qui passe une Commande en ligne déclare être âgé d'au moins dix-huit (18) ans et avoir la pleine capacité juridique, ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une Commande en ligne.

Le Client peut passer Commande par courrier postal, par téléphone ou par Internet.

Le Client réalise sa Commande dans le cadre de l'une des deux offres suivantes :

- ***Offre abonnement*** : le Client réalise une Commande de Produit(s) dans les conditions de l'article « Abonnements » des CGV.

Le Client qui commande dans le cadre de l'*Offre abonnement* bénéficie automatiquement (i) de conditions tarifaires avantageuses et (ii) des *Services Premium* de TSA Publications, lesquels comprennent notamment : des délais de livraison raccourcis le cas échéant, et des offres commerciales privilégiées envoyées directement par e-mail au Client (réductions, cadeaux, ventes privées, etc.).

- ***Offre standard*** : le Client réalise une Commande de Produit(s) par unité(s), dans des conditions de vente standard.

Le Client qui opte pour l'*Offre standard* est également abonné aux *Services Premium* de TSA Publications, gratuitement et par défaut, afin qu'il puisse profiter des avantages ci-dessus décrits. Le Client qui ne souhaite pas profiter de ces avantages a la possibilité de renoncer aux *Services Premium* en cliquant sur le lien correspondant dans la page de confirmation de sa Commande.

Certains Produits, compte-tenu de leur nature, ne sont disponibles qu'en abonnement (notamment, les publications et programmes périodiques). Pour ces Produits, le Client commande obligatoirement dans le cadre de l'*Offre abonnement*.

Le(s) Produit(s) commandé(s) sont destinés à une utilisation personnelle du Client qui s'engage à ne pas les céder sans l'accord préalable de TSA Publications.

Toute personne ou entité souhaitant commander les Produits à titre professionnel doit contacter le Service Clients dans les conditions de l'article « Service Clients » des CGV.

4.2 Commandes par courrier postal

Le Client peut effectuer des Commandes par voie postale en adressant le bon de commande dûment rempli à l'adresse suivante :

TSA Publications
CS 70074
59963 Croix Cedex
France

Aucun accusé de réception n'est envoyé au Client pour confirmer les Commandes passées par voie postale. La seule livraison des Commandes à l'adresse renseignée par le Client sur le bon de commande vaut confirmation.

4.3 Commandes par téléphone

Le Client peut effectuer des Commandes par téléphone en contactant le Service Clients du lundi au vendredi de 8h à 18h en composant l'un des numéros suivants :

09 85 60 05 42 (depuis la France) ou +33 9 85 60 05 42 (hors de France).

Le Client qui souhaite profiter d'une offre promotionnelle lors de sa Commande doit indiquer le code correspondant à l'agent du Service Clients au moment de la passation de sa Commande.

4.4 Commandes par voie électronique

Le Client peut librement prendre connaissance des Produits et Services proposés à la vente en ligne, sans que cela ne l'engage au titre d'une Commande.

4.4.1 Processus de commande

Pour passer Commande en ligne, le Client se rend sur la page de commande liée au Produit souhaité et procède aux étapes suivantes :

- Le Client sélectionne l'offre qui l'intéresse (standard ou abonnement) – sauf si le Produit concerné n'est disponible qu'en abonnement, auquel cas l'Offre abonnement lui est proposée sans autre option possible.
- Le Client remplit le formulaire avec les informations requises (ses nom, prénom, adresse postale, pays de résidence, téléphone ou encore adresse e-mail).
- Le Client choisit un mode de paiement parmi ceux proposés dans le cadre de l'offre sélectionnée (prélèvement sur compte bancaire SEPA ou paiement par carte bancaire).
- Le Client accepte les Conditions générales de vente en cochant la case correspondante.
- Le Client accepte les [Conditions générales de services de paiement Palyance](#) en cochant la case correspondante.
- Le Client renseigne ses coordonnées de paiement.

A ce stade et jusqu'à confirmation du paiement, le Client conserve la possibilité de vérifier le détail de sa Commande, le prix total, de corriger d'éventuelles erreurs ou d'annuler sa Commande.

- Le Client clique sur le bouton lui permettant de finaliser sa Commande.
- Le Client reçoit un e-mail de validation de Commande et clique sur le lien de validation qu'il contient. En cliquant sur ce dernier bouton, le Client exprime et confirme sa volonté et son accord de paiement.

La Commande n'est définitivement enregistrée et validée qu'après réception par le Client d'un courrier électronique de confirmation de sa Commande. La réception par le Client de ce courrier électronique de confirmation consacre la formation définitive du contrat de vente entre TSA Publications et le Client.

TSA Publications décline toute responsabilité en cas de non-validation de la Commande, sans recours possible de la part du Client.

L'ensemble des données fournies par le Client lors du processus de Commande et la confirmation enregistrée de la Commande valent preuve de la transaction.

A l'issue de sa Commande, le Client est inscrit à la lettre gratuite de TSA Publications, à laquelle il peut se désabonner en un clic via le lien présent au bas de chacun des e-mails.

4.4.2 Suivi et modification de la Commande

Pour toute question relative au suivi de sa Commande, le Client est invité à contacter le Service Clients dans les conditions prévues à l'article « Service Clients » des CGV.

Le Client qui souhaite obtenir une modification de sa Commande après sa confirmation doit en formuler la demande expresse auprès du Service Clients avant l'envoi de sa Commande. La modification d'une Commande est toujours soumise à l'acceptation de TSA Publications.

4.4.3 Refus de la Commande

TSA Publications se réserve le droit de refuser la Commande d'un Client pour des motifs légitimes, parmi lesquels notamment :

- lorsque les quantités de Produits commandés sont anormalement élevées, à l'entière appréciation de TSA Publications ;
- lorsque le Client n'a pas procédé, en tout ou partie, au paiement du prix d'une précédente Commande ;
- lorsqu'il existe un litige en cours avec le Client relatif à une précédente Commande, tant que ce litige n'est pas résolu ;
- lorsque la transaction a été refusée par la banque.

ARTICLE 5 – ARCHIVAGE DES CONTRATS ÉLECTRONIQUES

Conformément à l'article L. 213-1 du Code de la consommation, chaque Commande d'un montant supérieur à cent vingt (120) euros sera archivée par TSA Publications pour une durée de dix (10) ans à compter de la livraison du ou des Produit(s). Il est précisé que le Client peut accéder à tout moment au détail des Commandes qu'il a passées en formulant une demande en ce sens auprès du Service clients dans les conditions prévues à l'article « Service Clients » des CGV.

ARTICLE 6 – PAIEMENT

Toute Commande induit une obligation de paiement pour le Client.

6.1 Moyens de paiement disponibles pour le règlement des Commandes

Le paiement des Produits et Services commandés par téléphone ou par voie électronique peut être effectué par carte bancaire ou via un prélèvement automatisé sur compte bancaire (« Prélèvement SEPA »).

Carte bancaire : Le Client sera appelé à communiquer ou saisir le numéro de sa carte bancaire, ainsi que la date d'expiration et le numéro de cryptogramme (saisie sécurisée par cryptage en mode SSL, pour garantir la plus grande sécurité de paiement).

Le débit de la carte est effectué au moment de la validation de la Commande.

Prélèvement SEPA : Le Client sera appelé à communiquer ou renseigner le nom du titulaire du compte, le numéro IBAN, ainsi que le code BIC/SWIFT.

Les instructions, protégées par un cryptage SSL, sont envoyées à la banque du Client sous 24h après sa Commande. Selon les délais de la banque, le compte renseigné par le Client sera débité et le prélèvement apparaîtra sur le relevé bancaire du Client sous huitaine.

En optant pour le prélèvement bancaire SEPA, le Client autorise (i) la société TSA Publications ou tout prestataire de paiement qu'elle aura désigné à envoyer des instructions à sa banque pour débiter son compte, et (ii) sa banque à débiter son compte conformément aux instructions de TSA Publications ou dudit prestataire de paiement. Le Client bénéficie du droit d'être remboursé par sa banque selon les conditions décrites dans la convention passée avec elle.

6.2 Informations générales concernant le règlement des Commandes

Le Client garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le moyen de paiement choisi pour régler sa Commande. Le Client est responsable de l'approvisionnement du compte bancaire visé lors du paiement afin d'éviter tout incident de paiement. Les éventuels frais bancaires (rejet, frais de change etc.) restent à la charge du Client.

Le Client qui effectue une Commande en bénéficiant de l'Offre abonnement ou, plus généralement, des Services Premium est informé que ses informations de paiement sont enregistrées et conservées en toute sécurité, respectivement, pour la bonne gestion de son abonnement et dans le but de satisfaire sa volonté de bénéficier facilement des offres commerciales privilégiées.

Le Client conserve la possibilité de s'opposer, à tout moment, à la conservation de ses données de paiement, dans les conditions prévues à l'article « Vos droits sur vos Données Personnelles » de la [Politique de confidentialité TSA Publications](#).

Afin de renforcer la sécurité des paiements, la mise en paiement de toute Commande effectuée en ligne est réalisée par la société Palyance, opérateur de paiement sécurisé. Cette société est responsable de la collecte, du traitement automatisé et du stockage dans un environnement sécurisé, des informations de paiement et d'identification afférentes, relatives à chaque Commande, y compris des coordonnées bancaires. Toutes les informations de paiement saisies par le Client sont immédiatement cryptées (en mode SSL) et enregistrées sur un serveur sécurisé. Le Client est invité à prendre connaissance des Conditions Générales de Services Palyance sur le lien suivant : <https://palyance.com/cgs/>. Toute Commande implique l'acceptation sans réserve des Conditions Générales de Services Palyance.

6.3 Refus de paiement

Dans le cas où le paiement est refusé par la banque, le compte bancaire du Client n'est pas débité et un courrier électronique est adressé au Client lui demandant de saisir à nouveau ses coordonnées bancaires, sur son espace Palyance. La souscription au Service ou la livraison du/des Produit(s) commandé(s) est suspendue jusqu'à l'action de mise à jour par le Client. Le Client qui saisit à nouveau ses coordonnées bancaires et les communique à Palyance est informé par courrier électronique du changement de ses coordonnées bancaires et, si celles-ci sont valides et permettent le paiement, du traitement de la Commande dans les meilleurs délais.

ARTICLE 7 – PRIX

Les prix des Produits et Services proposés à la vente sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC). Les prix de vente n'incluent pas les éventuels frais de livraison pouvant être facturés en sus au Client.

Le tarif en vigueur correspond toujours à celui affiché sur le bon de commande ou la page de commande au jour de la passation de la Commande.

Toutes les Commandes sont payables en euros TTC, sans distinction en fonction du pays de résidence du Client. Ce prix est ferme et exigible en totalité dès validation de la Commande.

TSA Publications se réserve le droit de modifier à tout moment les prix de vente des Produits et Services, sans autres formalités que de mettre à jour les prix indiqués en ligne ou sur ses supports promotionnels. Les Produits et Services sont toujours facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation des Commandes, sous réserve de leur disponibilité.

Les Produits et Services commandés demeurent la propriété de TSA Publications jusqu'au complet encaissement du prix par TSA Publications.

ARTICLE 8 – LIVRAISON

8.1 Destination

Les Produits en format numérique commandés par le Client sont envoyés sur l'adresse électronique indiquée par le Client au cours du processus de Commande.

Les Produits en format physique (produits éditoriaux en format papier et/ou produits alimentaires) commandés par le Client sont envoyés à l'adresse postale indiquée par le Client au cours du processus de Commande.

Le Client peut modifier à tout moment l'adresse électronique et/ou l'adresse postale à laquelle il souhaite recevoir les Produits commandés en formulant une demande expresse en ce sens auprès du Service Clients.

La livraison des produits alimentaires est disponible dans tous les pays du monde hors Suisse, Espagne, Italie, Etats-Unis et Israël. Le Client déclare et reconnaît expressément ne pas être résident de l'un des Etats sur le territoire desquels aucune livraison n'est proposée par TSA Publications, et s'interdit notamment de faire commander par un tiers ou de se faire livrer à une adresse lui permettant de bénéficier des Produits sur l'un de ces territoires. Le Client s'interdit de mettre à disposition, sous quelque forme que ce soit, des Produits sur les marchés des pays visés par l'indisponibilité de la livraison.

8.2 Délais

Les Produits en format numérique sont livrés au Client par courrier électronique ou mis à disposition en ligne, soit le jour même de la Commande, soit à jour fixe de chaque mois, comme indiqué sur le bon ou la page de commande.

Le délai de réception des Produits en format physique est précisé sur le bon ou la page de commande. Les délais de livraison moyens sont :

	Offre standard (hors abonnement aux <i>Services Premium</i>)	Offre abonnement / <i>Services Premium</i>
France, Belgique, Luxembourg, Allemagne :	4 à 6 jours	2 à 5 jours
Reste de l'Europe (hors Suisse) :	5 à 8 jours	3 à 6 jours
Reste du Monde (y compris DOM-TOM) :	10 à 17 jours	8 à 15 jours

Les délais indiqués sont indicatifs et incluent les délais de traitement d'une Commande.

Les Commandes passées le vendredi et le week-end ou un jour férié seront traitées et expédiées le jour ouvrable qui suit.

Le délai de livraison commence à courir à compter de la réception par le Client de l'email de confirmation de la Commande.

Dans le cas particulier du renouvellement d'un abonnement, le délai de livraison des Produits commence à courir à compter de la réception du règlement correspondant.

Les Commandes sont expédiées :

- Pour la France métropolitaine, par La Poste Colissimo
- Pour les DOM TOM, par Colissimo International
- Pour la Belgique, par BPost
- Pour le Luxembourg, par GLS
- Pour l'Allemagne, par DHL
- Pour l'Espagne et l'Italie, par UPS
- Pour la zone reste du Monde, par Colissimo International ou UPS

8.3 Tarifs

Les tarifs de livraison sont précisés sur le bon ou la page de commande.

Les tarifs de livraison moyens sont :

- 6,00 € (pour la France métropolitaine, la Belgique, le Luxembourg, les Pays-Bas et l'Allemagne) ;
- 13,00 € (pour le reste du monde).

La livraison est gratuite dans le cadre d'un abonnement.

8.4 Réception

Le Client qui réceptionne sa Commande s'assure de la conformité et de l'état de l'emballage du ou des Produit(s) commandé(s), ainsi que la concordance entre le(s) Produit(s) commandé(s) et le(s) Produit(s) livré(s).

Dans l'hypothèse où le Client constaterait une anomalie à la réception de sa Commande (notamment, des Produits détériorés, manquants ou un retard de livraison), le Client en informe le Service clients dans les plus brefs délais et au maximum dans les cinq (5) jours à compter de la réception de la Commande. Le Client a la possibilité de :

- Demander le remplacement des Produits détériorés ;
- Demander le réacheminement du ou des Produits manquants ;
- Demander la résolution du contrat de vente dans les conditions évoquées ci-après.

ARTICLE 9 : DROIT DE RETRACTATION (DISPOSITIONS LEGALES)

Le Client, lorsqu'il a la qualité de consommateur, dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation et obtenir le remboursement de sa Commande, sans avoir à motiver sa décision.

Pour les Commandes conclues en ligne, TSA Publications met à la disposition du Client, gratuitement et au sein de son espace personnel, une fonctionnalité lui permettant d'exercer son droit de rétractation. Cette fonctionnalité, identifiée par la mention « renoncer au contrat ici » ou par une formule analogue dénuée d'ambiguïté, demeure visible et directement accessible pendant toute la durée du délai de rétractation. Après que le Client a déclaré sa volonté de se rétracter et confirmé sa demande, TSA Publications lui adresse sans délai, sur support durable, un accusé de réception de sa déclaration de rétractation mentionnant le contenu de celle-ci ainsi que la date et l'heure de son envoi. Le Client conserve la faculté d'exercer son droit de rétractation par tout autre moyen, notamment au moyen du formulaire type de rétractation ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, adressée au Service clients via le formulaire de contact accessible à l'adresse <https://www.totale-sante.com/contact> ou par courrier à l'adresse indiquée à l'article « Service Clients » des CGV.

Le délai de quatorze (14) jours court à compter de la réception du Produit par le Client, ou par un tiers qu'il a désigné autre que le transporteur, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats de prestation de services, d'abonnement et de fourniture de contenu numérique non fourni sur un

support matériel, ce délai court à compter de la conclusion du contrat, soit à la date de confirmation de la Commande par TSA Publications.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut toutefois pas être exercé pour :

- les produits alimentaires qui auraient été descellés par le Client après la livraison, lesquels ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- les programmes composés d'enregistrements audio ou vidéo qui ont été descellés par le Client après la livraison ;
- les magazines, périodiques ou journaux, sauf dans le cadre d'un abonnement à ces publications.

Pour ces Produits et les autres, le Client peut toutefois bénéficier des conditions avantageuses de la Garantie commerciale TSA Publications.

ARTICLE 10 : GARANTIE SATISFAIT OU REMBOURSE

10.1 Pour tout Produit vendu à l'unité et pour les Produits alimentaires vendus en abonnement

TSA Publications permet au Client de bénéficier d'une garantie satisfait ou remboursé plus avantageuse que les dispositions légales. Selon les Produits et l'offre concernés, un délai de rétractation étendu peut ainsi être proposé au Client. Il appartient au Client de vérifier les conditions de rétractation associées à sa Commande et mentionnées sur le bon ou la page de commande correspondant.

Une seule demande de remboursement peut être acceptée par Produit.

Pour les Produits physiques, le Client qui souhaite profiter de la garantie devra retourner les Produits dans leur état d'origine et complet à l'adresse postale du Service clients précisée à l'article « Services Clients » des CGV.

Les frais de retour sont à la charge du Client, sauf pour les produits alimentaires qui sont livrés avec une étiquette de retour pré-timbrée, sous condition que celle-ci soit utilisée pour retourner les Produits depuis la France métropolitaine. Pour tout retour depuis une autre zone géographique que la France métropolitaine, les frais de retour restent à la charge du Client. Dans l'hypothèse où le colis ne comporte pas d'étiquette de retour, ou le Client a égaré l'étiquette de retour, le Client peut contacter le Service Clients afin qu'une nouvelle étiquette de retour lui soit adressée gratuitement.

En aucun cas, des frais de retour engagés par le Client ne pourront faire l'objet d'une demande de remboursement a posteriori auprès de TSA Publications. Tout risque lié au retour des Produits reste à la charge du Client.

A réception, TSA Publications jugera du parfait état du ou des Produits retournés. Le retour ne pourra être accepté s'il est manifeste que le(s) Produit(s) retourné(s) ont été endommagés, descellés, déballés et/ou utilisés. Notamment, les Produits alimentaires ne devront pas avoir été descellés pour des raisons tenant à l'hygiène et à la santé.

Dans le cas où les Produits sont retournés complets et en parfait état, TSA Publications rembourse au Client la totalité des sommes versées au titre des Produits retournés (y compris les frais de livraison). Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la Commande.

La garantie satisfait ou remboursé ne peut s'appliquer en cas d'utilisation abusive. Le caractère abusif d'une utilisation reste à l'entière discrétion de TSA Publications.

10.2 Pour les produits éditoriaux vendus en abonnement

Pour tout abonnement à un produit éditorial TSA Publications (publication ou programme périodique), le Client dispose d'une « période d'essai » dont la durée est précisée dans l'offre d'abonnement, durant laquelle il a la possibilité de demander l'annulation de son abonnement en utilisant le formulaire de contact : <https://www.totale-sante.com/contact>, ou en adressant un courrier postal à l'adresse du Service clients précisée à l'article « Service Clients » des CGV.

La période d'essai commence à courir à compter de la date d'entrée en vigueur de l'abonnement, soit à compter de la date de confirmation de la Commande par TSA Publications. L'annulation prendra effet à compter de la réception par TSA Publications de la demande du Client. Le Client obtiendra alors le remboursement total du prix de l'abonnement dans les meilleurs délais.

Au-delà de la période d'essai, le Client conserve la possibilité résilier son abonnement à tout moment en contactant le Service clients. Le remboursement sera alors calculé au prorata des Produits restant à recevoir à la date de résiliation (sauf cas de paiement périodique). Aucun nouveau prélèvement ne sera effectué par TSA Publications à compter de la communication par le Client de sa volonté de résilier son abonnement.

Il est rappelé au Client que son/ses abonnements se renouvellent automatiquement de période en période, sauf opposition de la part du Client. Le Client conserve la possibilité de résilier un abonnement renouvelé à tout moment en contactant le Service clients. Le remboursement sera calculé au prorata des Produits restant à recevoir à la date de résiliation.

ARTICLE 11 – GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Garanties légales

Le Client consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité (deux ans à compter de la délivrance du bien ou de la fourniture du contenu ou service numérique) et de la garantie des vices cachés (deux ans à compter de la découverte du vice). Ces garanties, gratuites et distinctes de toute garantie commerciale, permettent selon les cas la réparation, le remplacement, la mise en conformité, la réduction du prix ou le remboursement. Le Client n'a pas à prouver la date d'apparition du défaut pendant le délai applicable.

Indépendamment de toute garantie commerciale, TSA Publications est tenue des défauts de conformité dans les conditions des articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation pour les biens, et des articles L. 224-25-12 et suivants pour les contenus et services numériques, ainsi que des vices cachés au sens des articles 1641 et suivants du Code civil.

Biens : le Client dispose de deux (2) ans à compter de la délivrance pour obtenir la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement, à défaut une réduction du prix ou la résolution de la vente (art. L. 217-3 à L. 217-17). Il est dispensé de prouver la date du défaut pendant ces vingt-quatre (24) mois.

Contenus et services numériques : le Client bénéficie d'une garantie équivalente (art. L. 224-25-12 et suivants). Pour une fourniture ponctuelle, TSA Publications répond des défauts apparaissant dans les deux (2) ans ; pour une fourniture continue, des défauts survenant pendant toute la durée de fourniture.

Vices cachés : le Client peut aussi agir sur le fondement de l'article 1641 du Code civil et choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix, dans les deux (2) ans suivant la découverte du vice.

Article 12 – Offres

TSA Publications propose aux Clients différentes modalités de Commande de ses Produits et Services, détaillées dans les sous-articles ci-après. En cas d'arrêt, de fusion ou de réorganisation d'un Produit ou Service, quelle que soit la modalité de Commande, les dispositions de l'article 12.4 (Substitution de Produits et Services) s'appliquent.

12.1 – Abonnements éditoriaux

TSA Publications propose au Client de commander certains Produits éditoriaux périodiques (publications ou programmes) dans le cadre d'une Offre abonnement. Le Client qui s'abonne recevra le Produit concerné de façon régulière, pour une période et selon un rythme prédéfinis et indiqués lors de la Commande. Le Client est prélevé, soit en une (1) fois au jour de la Commande pour toute la période de l'abonnement, soit en plusieurs fois à chaque nouvelle réception.

Le Client qui s'abonne bénéficie de son droit de rétractation (dans les conditions prévues par le Code de la consommation), et selon les offres, de la garantie satisfait ou remboursé TSA Publications plus avantageuse (laquelle se matérialise en une période d'essai).

À tout moment, le Client peut modifier, suspendre ou résilier son abonnement en contactant le Service clients. La résiliation est gratuite, non rétroactive et prend effet immédiatement. Aucun nouveau prélèvement ne sera opéré sur le compte du Client au titre de son abonnement après résiliation effective.

Tous les abonnements éditoriaux se renouvellent automatiquement à chaque fin de période pour une période égale à la période initiale, sauf dénonciation par le Client dans les conditions de l'article « Service clients » des CGV. Chaque renouvellement induit un nouveau paiement.

Lorsque TSA Publications décide de mettre fin à la production, à la publication ou à la diffusion d'un Produit ou Service faisant l'objet d'un abonnement éditorial, les dispositions de l'article 12.4 (Substitution de Produits et Services) s'appliquent.

12.2 – Abonnements alimentaires

TSA Publications propose au Client de souscrire un abonnement à des produits alimentaires de sa gamme. Ces abonnements s'adressent aux Clients qui souhaitent recevoir des Produits en continu et automatiquement, selon un rythme d'envoi choisi au moment de la Commande (tous les mois, tous les 3 mois, tous les 6 mois). Le Client est prélevé à chaque nouvel envoi du montant indiqué lors de la Commande.

À tout moment, le Client peut modifier, suspendre ou résilier son abonnement en contactant le Service clients. La résiliation est gratuite, non rétroactive et prend effet immédiatement. Aucun nouveau prélèvement ne sera opéré sur le compte du Client au titre de son abonnement après résiliation effective.

Tous les abonnements alimentaires se renouvellent automatiquement à chaque fin de période, sauf dénonciation par le Client dans les conditions de l'article « Service clients » des CGV. Chaque renouvellement induit un nouveau paiement.

Lorsque TSA Publications décide de mettre fin à la commercialisation d'un Produit alimentaire faisant l'objet d'un abonnement, les dispositions de l'article 12.4 (Substitution de Produits et Services) s'appliquent.

12.3 – Offres LifeTime

12.3.1 – Définition et dénominations

TSA Publications propose certains Produits et Services dans le cadre d'une offre dite « LifeTime Offer » (ci-après « LTO »).

Cette offre peut être désignée, dans les communications commerciales de TSA Publications, les parcours de vente, les codes d'offre, les emails et tout autre support, sous l'une ou plusieurs des dénominations suivantes :

- « LifeTime Offer » ou « LTO » ;
- « Licence à vie » ;
- « Offre à vie » ;
- Toute autre formulation équivalente contenant les termes « life », « lifetime » ou « à vie ».

La LTO constitue un abonnement au sens des présentes CGV. Quelle que soit la dénomination utilisée, ces offres sont régies par les dispositions du présent article 12.3 et, à titre subsidiaire, par les dispositions générales de l'article 12.1.

12.3.2 – Nature de l'offre

La LTO est une offre qui, pour un prix initial donné, permet au Client d'accéder au Produit ou Service concerné pour toute la durée de vie de ce Produit ou Service.

Par « durée de vie du Produit ou Service », il est entendu la période pendant laquelle TSA Publications assure la production, la publication et la diffusion active du Produit ou Service concerné. La durée de vie d'un Produit ou Service n'est ni perpétuelle ni garantie pour une durée déterminée ; elle dépend notamment des conditions de marché, de la disponibilité des auteurs et analystes, de l'évolution éditoriale et des décisions stratégiques de TSA Publications.

12.3.3 – Structure tarifaire et frais de maintenance

La LTO peut être proposée selon l'une des deux structures tarifaires suivantes, telle que précisée dans l'offre concernée au moment de la Commande :

- Prix fixe unique : le Client règle un prix unique au moment de la Commande, sans frais de maintenance ultérieurs ; ou
- Prix initial assorti de frais de maintenance annuels : le Client règle un prix initial au moment de la Commande, puis des frais de maintenance annuels destinés à couvrir les coûts liés au maintien de l'accès au Produit ou Service, et notamment :
 - Les frais techniques et informatiques (hébergement, maintenance des plateformes, sécurité des accès, mises à jour techniques) ;
 - Les frais de fulfilment (gestion des abonnements, service client, envoi des communications).

Le montant des frais de maintenance annuels est indiqué au Client au moment de la Commande initiale. Il peut faire l'objet d'une révision annuelle dans la limite d'une augmentation maximale de 5% par an, communiquée au Client au moins un (1) mois avant la date de facturation.

12.3.4 – Conditions de maintien de l'accès

L'abonnement souscrit dans le cadre d'une offre LTO permet au Client d'accéder au Produit ou Service concerné pour sa durée de vie, au sens de l'article 12.3.2, sauf dénonciation par le Client dans les conditions des présentes CGV. Il ne constitue pas un droit d'accès perpétuel et inconditionnel.

Lorsque la LTO prévoit des frais de maintenance annuels, le maintien de l'accès au Produit ou Service est conditionné au paiement effectif de ces frais.

À défaut de paiement des frais de maintenance dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'échéance, après notification par courrier électronique au Client :

- L'accès au Produit ou Service concerné est suspendu ;
- Le Client conserve la possibilité de réactiver son accès en procédant au règlement des frais en cours, pendant une période de trois (3) mois suivant la suspension ;
- À l'expiration de ce délai de trois (3) mois, le non-paiement des frais de maintenance vaut dénonciation tacite de l'abonnement par le Client. L'offre LTO prend définitivement fin et les sommes déjà versées par le Client restent acquises à la Société.

12.3.5 – Fin de vie du Produit ou Service

Lorsque TSA Publications décide de mettre fin à la production, à la publication ou à la diffusion d'un Produit ou Service, notamment faisant l'objet d'une offre LTO, les dispositions de l'article 12.4 (Substitution) s'appliquent.

12.4 – Substitution de Produits et Services

12.4.1 – Droit de substitution

TSA Publications se réserve le droit de remplacer un Produit ou Service par un autre produit ou service (ci-après le « Produit de Substitution »), notamment dans les cas suivants :

- Arrêt de la publication, de la production ou de la commercialisation du Produit ou Service initial ;
- Fusion, intégration ou réorganisation de plusieurs Produits ou Services en une offre regroupée ;
- Évolution du marché, de l'environnement réglementaire ou technologique rendant le maintien du Produit ou Service initial inadapté ou disproportionné ;
- Indisponibilité du ou des auteur(s), analyste(s) ou formulateur(s) associé(s) au Produit ou Service initial.

12.4.2 – Conditions de la substitution

Le Produit de Substitution doit remplir les conditions cumulatives suivantes :

- Domaine comparable : le Produit de Substitution relève du même domaine thématique que le Produit ou Service initial. Si un tel Produit ou Service n'existe pas au sein du catalogue de TSA Publications, le Produit de Substitution devra être le plus proche possible du domaine thématique concerné ;
- Niveau de service équivalent ou supérieur : la fréquence de publication ou de livraison, le volume de contenu ou la composition du Produit et la nature des informations délivrées sont au moins équivalents à ceux du Produit ou Service initial ;
- Maintien des conditions tarifaires : le prix de l'abonnement, y compris le tarif préférentiel LTO, les éventuels frais de maintenance, sont maintenus ou améliorés.

12.4.3 – Notification et droit d'opposition

La substitution est notifiée au Client par courrier électronique au moins trente (30) jours avant sa prise d'effet. Cette notification précise :

- Le Produit ou Service initial concerné ;

- Le Produit de Substitution proposé et ses caractéristiques ;
- La date de prise d'effet de la substitution ;
- Les modalités d'exercice du droit d'opposition du Client.

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la notification pour s'opposer à la substitution en contactant le Service clients dans les conditions de l'article 14. À défaut d'opposition dans ce délai, la substitution est réputée acceptée.

12.4.4 – Conséquences de l'opposition

En cas d'opposition du Client à la substitution, TSA Publications propose au Client, à son choix :

- Le maintien de l'accès aux archives et contenus déjà publiés du Produit ou Service initial, sans production de nouveau contenu, pour une durée de douze (12) mois à compter de la date de prise d'effet de la substitution ;
- Le remboursement de la valeur résiduelle, calculé selon les modalités suivantes :
- Pour les offres LTO : TSA Publications détermine le prix de l'abonnement annuel standard du Produit ou Service initial en vigueur au jour de la substitution (ci-après le « Tarif Annuel de Référence »). Le montant cumulé des abonnements annuels théoriques depuis la date de Commande initiale du Client est comparé au prix initial effectivement réglé par le Client au titre de la LTO. Si le prix initial excède le montant cumulé, TSA Publications rembourse au Client la différence (ci-après la « Valeur Résiduelle »). Si le montant cumulé est égal ou supérieur au prix initial, aucun remboursement n'est dû, le Client ayant déjà bénéficié de l'intégralité de la valeur de son offre. Les frais de maintenance annuels éventuellement acquittés par le Client ne sont pas pris en compte dans le calcul du montant cumulé, ceux-ci couvrant des frais techniques et de fulfilment distincts du prix du contenu. À défaut de Tarif Annuel de Référence directement applicable, celui-ci est déterminé par TSA Publications par référence au tarif d'abonnement annuel standard du Produit ou Service le plus comparable de son catalogue ;
- Pour les abonnements souscrits hors offre LTO : la Valeur Résiduelle correspond au prorata temporis du prix de l'abonnement en cours, calculé sur la période restant à courir entre la date de prise d'effet de la substitution et la prochaine date d'échéance de renouvellement.
- L'attribution d'un avoir d'un montant égal à la Valeur Résiduelle telle que définie au point b), utilisable sur tout autre Produit ou Service de TSA Publications dans un délai de douze (12) mois.

12.4.5 – Continuité des conditions contractuelles

En cas de substitution acceptée ou réputée acceptée, l'ensemble des conditions contractuelles du Client — et notamment le tarif préférentiel de renouvellement, la périodicité de renouvellement et les droits acquis au titre de la garantie satisfait ou remboursé — sont transférés de plein droit au Produit de Substitution. La date d'échéance de renouvellement demeure inchangée.

ARTICLE 13 : RESPONSABILITE LIMITEE

Les Produits et Services proposés par TSA Publications sont conformes à la législation européenne en vigueur. La responsabilité de TSA Publications ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où les Produits sont livrés ou les Services utilisés. Il appartient au Client de vérifier

auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des Produits ou Services qu'il envisage de commander.

Le Client doit toujours être considéré comme le seul juge du caractère approprié et adapté à ses besoins des Produits et/ou Services qu'il commande. TSA Publications ne saurait être tenue responsable d'une utilisation des Produits ou Services non conforme à leur destination et/ou sans considération des conseils d'utilisation.

ARTICLE 14 – SERVICE CLIENTS

Pour toute information, réclamation ou question, notre Service Clients est à la disposition des Clients :

Par téléphone : du lundi au vendredi de 8h à 18h
+33 9 85 60 05 42 (hors de France) ou 09 85 60 05 42 (depuis la France)

Par courrier à l'adresse postale suivante :

TSA Publications
CS 90006
59718 Lille Cedex 9
France

Via notre formulaire de contact : <https://tsa-publications.com/contact/>

ARTICLE 15 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

TSA Publications est seule propriétaire des contenus (textes, commentaires, ouvrages, illustrations, images, etc.) dont elle est l'éditeur sur le Site. Tous les droits d'exploitation y afférents lui sont exclusivement réservés, dans la limite des droits éventuellement détenus par des tiers.

A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule est permise l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes, voire plus restrictives. Le Client est autorisé à reproduire et à imprimer sur papier les contenus auxquels il accède durant sa navigation sur le Site, dans le cadre de sa Commande ou de son abonnement pour un usage privé uniquement.

Le Client s'interdit de copier, de publier, de diffuser ou de vendre, de quelque manière que ce soit, ces contenus et plus particulièrement de porter atteinte, directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers, de quelque façon que ce soit, aux droits de propriété intellectuelle détenus par TSA Publications.

ARTICLE 16 – FORCE MAJEURE

Les retards, la mauvaise exécution ou la non-exécution totale ou partielle des Commandes résultant de cas de force majeure, telle que définie à l'article 1218 du Code civil et incluant de manière non

limitative les incendies, inondations, grèves, réglementations ou exigences de la puissance publique, ou tout autre événement inévitable, imprévisible et échappant au contrôle de TSA Publications ne peuvent donner lieu à indemnité. Les dispositions du présent article ne peuvent cependant, en aucun cas, être interprétées comme dispensant une partie de l'obligation de régler à l'autre toute somme qu'elle lui devrait.

ARTICLE 17 – LIENS

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites. TSA Publications décline toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

ARTICLE 18 – DONNEES PERSONNELLES

Le Responsable du Site est amené à traiter des données personnelles, notamment aux fins d'enregistrer et de délivrer les Commandes des Clients. Les données personnelles des Clients sont traitées conformément à la Politique de confidentialité, accessible [ici](#). Pour toute question concernant ses données personnelles, le Client peut contacter le Responsable du Site à l'adresse : donnees-personnelles@tsa-publications.com.

ARTICLE 19 – DROIT APPLICABLE / LITIGES

Les relations contractuelles entre les Parties sont soumises au droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires, sous réserve des dispositions impératives qui auraient pour vocation à s'appliquer au Client en sa qualité de consommateur.

En cas de litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution des CGV, la juridiction compétente sera déterminée au regard des dispositions de droit commun régissant les relations entre un non-professionnel d'une part et un professionnel d'autre part.

Le Client est également informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à la procédure de médiation de la consommation dont les conditions sont fixées par le titre Ier du livre VI du Code de la consommation.