

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La-Royale Ressource Vive Distribution S.A.
Version en vigueur au 01 janvier 2026



LA-ROYALE

Ressource Vive Distribution S.A.

0 800 90 93 23
Gratuit depuis un téléphone fixe* International CEE & Suisse

*hors surcoût éventuel selon votre opérateur

00352 55 96 44
Appel & Fax

I. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les ventes conclues entre, d'une part, La-Royale Ressource Vive Distribution S.A., société de droit luxembourgeois, et d'autre part, toute personne physique ou morale passant commande pour elle-même ou pour un tiers, à titre professionnel ou privé.

Elles s'appliquent à toute commande passée par un client, quel que soit le canal utilisé (site internet, téléphone, e-mail, courrier). Le client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées sans réserve avant toute commande.

II. Coordonnées de l'entreprise

LA-ROYALE RESSOURCE VIVE DISTRIBUTION S.A.
5 Rue du Château
L-4976 BETTANGE-SUR-MESS
LUXEMBOURG

- Registre du commerce et des sociétés luxembourgeois : B 63 504
- Capital social : 34 000 EUR
- Numéro de TVA intracommunautaire : LU 17430947
- Numéro de TVA nationale : 1998 2204 537
- Numéro d'autorisation d'établissement : 85594
- Téléphone : +352 55 96 44
- Email : info@la-royale.com
- Site internet : <https://www.la-royale.com>

III. Produits et conformité

Les produits commercialisés sont des compléments alimentaires conformes à la réglementation européenne et aux exigences des autorités françaises, belges et luxembourgeoises. Ils disposent d'une traçabilité complète.

Les visuels et descriptions figurant sur le site sont non contractuels. Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles et/ou dans les dates annoncées.

Toutes les illustrations présentes sur notre site et une grande partie de nos supports de communication sont réalisés par Olivier Claudon, artiste professionnel. Ces œuvres sont protégées par le droit d'auteur. La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. est propriétaire exclusif des droits de reproduction et d'exploitation de ces visuels. Toute reproduction, utilisation, adaptation ou diffusion, sans autorisation préalable écrite, est strictement interdite et pourra faire l'objet de poursuites.



LA-ROYALE

Ressource Vive Distribution S.A.

0 800 90 93 23
Gratuit depuis un téléphone fixe* International CEE & Suisse

*hors surcoût éventuel selon votre opérateur

00352 55 96 44
Appel & Fax

IV. Accès à des services digitaux ou webinaires

La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. propose, à destination exclusive des praticiens de santé, l'accès à certains contenus digitaux ou webinaires, notamment sous forme d'enregistrements accessibles après achat.

Ces produits ne sont accessibles qu'aux professionnels disposant d'un compte client validé. Toute commande de contenu digital est strictement personnelle et non transférable.

Conformément à l'article L.222-9(7) du Code de la consommation luxembourgeois, le droit de rétractation ne s'applique pas une fois le contenu numérique fourni (accès activé, lien envoyé ou téléchargement autorisé), dès lors que le consommateur a expressément renoncé à ce droit.

La-Royale se réserve le droit de désactiver un accès en cas d'usage abusif, de partage non autorisé ou de comportement contraire à ses conditions générales d'utilisation.

V. Modalités de commande

Les commandes peuvent être passées :

- en ligne sur www.la-royale.com (création d'un compte nécessaire),
- ou via le service client ou le service dédié aux praticiens de santé, par l'un des moyens suivants :
 - par téléphone au +352 55 96 44. Nos lignes sont accessibles du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00, et le samedi de 8h00 à 16h00 ;
 - par e-mail à info@la-royale.com ;
 - par courrier, via un bon de commande dûment complété et signé. La signature d'un bon de commande vaut acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

Selon le canal utilisé pour passer la commande, les délais de traitement et de livraison peuvent varier. Les commandes transmises par courrier ne seront enregistrées qu'après réception du document papier, ce qui implique un délai de plusieurs jours.

Toute commande implique l'exactitude des informations transmises (coordonnées, adresse de livraison, email, etc.). La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. ne saurait être tenue responsable en cas d'erreur, d'omission ou d'incohérence dans les données fournies par le client, entraînant un retard ou une impossibilité de livraison.



LA-ROYALE

Ressource Vive Distribution S.A.

0 800 90 93 23
Gratuit depuis un téléphone fixe* International CEE & Suisse
*hors surcoût éventuel selon votre opérateur

00352 55 96 44
Appel & Fax

Une fois validée, une commande ne peut plus faire l'objet de modification concernant la documentation contractuelle associée, à savoir la facture et le bon de livraison. En particulier, le nom et l'adresse de livraison ou de facturation ne peuvent pas être modifiés après validation de la commande, quelle que soit la demande du client.

Les commandes sont enregistrées dès leur validation par notre service client. En cas de problème de disponibilité produit ou d'anomalie dans les informations fournies, notre équipe contactera le client dans les meilleurs délais afin de trouver une solution adaptée.

Une fois validée, une commande passée en ligne ne peut pas être modifiée (en cas d'anomalie ou de double commande involontaire, le client peut contacter rapidement le service client). Pour les commandes transmises par téléphone, email ou courrier, une modification est possible uniquement si le colis n'a pas encore été préparé par notre service logistique. En pratique, ce délai est généralement de 5 minutes suivant la validation. Passé ce délai, la modification de la commande ne peut être garantie.

La commande est considérée comme définitive après validation du paiement et confirmation de prise en compte par nos services. En cas d'erreur manifeste de prix ou d'indisponibilité produit, La-Royale se réserve le droit d'annuler la commande et d'en informer le client sans délai.

VI. Prix et moyens de paiement

Les prix affichés sur le site et dans nos documents commerciaux sont exprimés en euros (€), toutes taxes comprises (TVA incluse), sauf indication contraire. Ils sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés à tout moment par La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. Toutefois, le prix appliqué à une commande est celui en vigueur au moment de sa validation.

Certains frais annexes peuvent s'ajouter au prix initial (frais de port, frais d'emballage, commissions bancaires spécifiques, etc.) ; ces frais sont précisés au moment de la commande ou sur la facture correspondante. En cas d'erreur manifeste de prix, La-Royale se réserve le droit d'annuler une commande, sous réserve d'en informer le client au plus tôt.

Les factures sont émises en euros et sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de facturation. Tout retard de paiement peut entraîner l'application de pénalités conformément au droit luxembourgeois, sans préjudice des mesures de recouvrement.



LA-ROYALE

Ressource Vive Distribution S.A.

0 800 90 93 23
Gratuit depuis un téléphone fixe* International CEE & Suisse
*hors surcoût éventuel selon votre opérateur

00352 55 96 44
Appel & Fax

Moyens de paiement acceptés :

- Commandes en ligne sur www.la-royale.com :
 - Paiement sécurisé par carte bancaire (Visa, MasterCard, CB).
 - Transactions traitées via le système MONETICO du groupe CIC, certifié conforme aux normes de sécurité PCI-DSS. Seules les données non sensibles (ticket de paiement) sont accessibles par La-Royale.
- Commandes passées par téléphone, email ou courrier :
 - Paiement par carte bancaire (Visa, MasterCard, CB).
 - Traitement par le système sécurisé VERIFONE – PAYBOX, certifié PCI-DSS.
 - Paiement par virement bancaire, aux coordonnées précisées sur le bon de commande ou la facture.
 - Paiement par chèque, à l'ordre de La-Royale Ressource Vive Distribution S.A., en joignant les références de commande ou de facture.

Paiement différé ou en plusieurs fois :

Dans certains cas et pour des clients réguliers, un paiement différé peut être accepté, uniquement pour les commandes passées par téléphone, email ou courrier. Dans ce cas, le client s'engage à régler sa commande à réception de la facture, dans un délai maximal de 30 jours. La-Royale se réserve le droit de suspendre ce mode de paiement à tout moment ou de refuser une commande en cas d'incident de paiement antérieur.

Les produits livrés demeurent la propriété de La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. jusqu'au paiement complet du prix par le client, en principal et accessoires. En cas de défaut de paiement, La-Royale se réserve le droit de revendiquer les produits livrés, sans préjudice de toute action en dommages et intérêts.

Tout paiement intervenant après l'échéance entraînera, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités de retard calculées sur la base du taux d'intérêt légal luxembourgeois majoré de 5 points. Une indemnité forfaitaire de 40 € pourra également être exigée pour frais de recouvrement.

Évolution des modes de paiement :

La-Royale se réserve le droit d'ajouter, de modifier ou de retirer certains moyens de paiement proposés, sous réserve d'en informer ses clients via ses supports de communication.



LA-ROYALE

Ressource Vive Distribution S.A.

0 800 90 93 23
Gratuit depuis un téléphone fixe*
International CEE & Suisse
*hors surcoût éventuel selon votre opérateur

00352 55 96 44
Appel & Fax

VII. Livraison

Modalités de livraison

Les livraisons sont effectuées à l'adresse indiquée par le client lors de la commande, que ce soit à domicile, sur le lieu de travail ou en point relais, selon les options disponibles. Il appartient au client de s'assurer de l'exactitude des informations fournies (nom, adresse complète, code postal, téléphone, instructions de livraison éventuelles). En cas d'erreur ou d'omission, La-Royale ne pourra être tenue responsable des retards ou défauts de livraison. Une facture détaillée est jointe à chaque colis et établie au nom du client.

Délais de préparation et d'expédition

Toute commande validée avant 15h du lundi au vendredi, ou avant 11h le samedi est préparée et expédiée le jour même (hors dimanches, jours fériés et cas de force majeure). Les commandes sont confiées au prestataire de transport le plus adapté en fonction de la destination, du poids et du volume du colis. La-Royale met tout en œuvre pour assurer une expédition rapide, soignée et fiable.

Clause de responsabilité

La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. décline toute responsabilité en cas de dépassement des délais de livraison indiqués, ceux-ci dépendant des transporteurs tiers (La Poste, DHL, etc.). Aucun remboursement ou dédommagement ne pourra être exigé au titre d'un retard de livraison.

Force majeure

En cas d'événement imprévisible, irrésistible et extérieur (intempéries, grèves, incident informatique, blocage logistique...), La-Royale se réserve le droit de suspendre temporairement les livraisons. La survenance d'un cas de force majeure ne saurait engager la responsabilité de l'entreprise, ni donner lieu à indemnisation.

Zones de livraison

La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. propose ses livraisons vers deux types de zones :

1. Zone de livraison "classique"

Cette zone comprend les pays suivants : France, Belgique, Luxembourg, Suisse, Angleterre, Monaco, Allemagne, Bulgarie, Slovénie, Danemark, Slovaquie, Pays-Bas, Pologne, Espagne, Autriche, Italie, Portugal, Hongrie et République Tchèque. Cette liste peut être modifiée à tout moment.

Les commandes vers cette zone peuvent être passées en ligne, par téléphone, par email ou par courrier. La livraison s'effectue soit à domicile, soit en point de relais, en fonction des options proposées par nos transporteurs partenaires.

Délais indicatifs de livraison (à compter de l'expédition) :

- France : 2 à 3 jours ouvrables
- Belgique, Luxembourg, Suisse : 3 à 4 jours ouvrables



LA-ROYALE

Ressource Vive Distribution S.A.

0 800 90 93 23
Gratuit depuis un téléphone fixe* International CEE & Suisse
*hors surcoût éventuel selon votre opérateur

00352 55 96 44
Appel & Fax

Frais de livraison (zone classique) :

Un tarif unique de 5,50 € TTC s'applique à toutes les commandes vers la zone classique, quel que soit le poids ou le volume du colis.

Les frais de livraison sont offerts à partir de 100 € d'achat, ou à partir de 3 produits achetés, et ce uniquement pour les livraisons standards.

Transporteurs partenaires en zone classique :

La-Royale collabore avec plusieurs prestataires reconnus, dont la disponibilité peut varier selon l'adresse de livraison : Colissimo, Chronopost, Delivengo, DHL, Frequenceo, La Poste Relais Colis, Post Luxembourg, etc.

2. Zone de livraison “hors zone classique”

Il s'agit de toutes les autres destinations en dehors de la liste citée ci-dessus.

Modalités spécifiques :

Les commandes vers des destinations hors zone classiques ne peuvent pas être passées en ligne. Le client doit impérativement contacter le service client ou le service professionnel (téléphone, email) pour vérifier la faisabilité de la livraison. La-Royale se réserve expressément le droit de refuser l'envoi vers certaines destinations selon les contraintes douanières, légales ou logistiques.

Frais de livraison (hors zone classique) :

Les livraisons sont assurées via DHL ou Colissimo International. Les frais sont calculés en fonction du poids du colis et ne donnent droit à aucune gratuité, quels que soient le montant ou le volume de la commande.

Délais de livraison :

Les délais sont généralement plus longs et dépendent exclusivement du transporteur pour les destinations hors zone classiques. La-Royale ne pourra être tenue responsable des retards éventuels ou d'une impossibilité de livraison.

VIII. Rétractation et retours

Droit de rétractation légal

Conformément au droit luxembourgeois, tout consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception du colis pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision. La-Royale prend alors également en charge les frais de retour (geste commercial). Il est possible de créer l'étiquette de retour soit en contactant le service client, soit depuis votre compte en ligne, jusqu'à la fin du délai de rétractation.



LA-ROYALE

Ressource Vive Distribution S.A.

0 800 90 93 23
Gratuit depuis un téléphone fixe* International CEE & Suisse
*hors surcoût éventuel selon votre opérateur

00352 55 96 44
Appel & Fax

Retour étendu à 30 jours (geste commercial)

La-Royale accepte, à titre commercial, les retours jusqu'à 30 jours après réception, sous réserve que les produits soient non entamés et en parfait état.

Les frais de retour sont à la charge du client, sauf en cas d'erreur de préparation ou de produit défectueux.

Pour initier un retour tardif :

info@la-royale.com
+352 55 96 44

IX. Remboursements

En cas de retour validé ou d'erreur de facturation, La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. propose deux modes de régularisation :

- Un remboursement, effectué par défaut via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord exprès du client pour un autre mode de paiement.
- Un avoir, valable pendant 2 ans à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, l'avoir est automatiquement supprimé sans possibilité de réclamation ou de réactivation.

Le choix entre avoir ou remboursement peut être proposé au client selon la situation. En cas d'erreur ou d'omission de la part de La-Royale Ressource Vive Distribution S.A., la priorité est donnée au remboursement dans les meilleurs délais.

Le remboursement peut être différé jusqu'à la récupération effective des produits retournés, sauf si le retour est dû à une erreur de préparation ou à un produit défectueux.

Écarts de montant inférieurs à 10 € :

- Tout solde dû (trop-perçus ou insuffisance de paiement) inférieur à 10 € est automatiquement porté en compte sur une prochaine commande du client.

Écarts supérieurs à 10 € :

- Si le montant à rembourser dépasse 10 €, La-Royale contactera le client pour choisir entre un avoir ou un remboursement.
- Si le montant à régulariser est dû par le client, celui-ci s'engage à effectuer le paiement complémentaire dans un délai raisonnable.

Les avoirs et/ou notes de crédit porté en compte ont une durée de vie de 2 ans. Au delà de cette date ils seront supprimés.

Ces dispositions ne remettent pas en cause les droits légaux du consommateur en matière de remboursement, en particulier dans le cadre du droit de rétractation.



LA-ROYALE

Ressource Vive Distribution S.A.

0 800 90 93 23

Gratuit depuis un téléphone fixe* International CEE & Suisse

*hors surcoût éventuel selon votre opérateur

00352 55 96 44

Appel & Fax

X. Garanties légales

En cas de produit non conforme ou présentant un défaut, le client peut faire appel à deux garanties légales distinctes :

- La garantie légale de conformité, régie par les articles L-212-3 et suivants du Code de la consommation luxembourgeois ;
- La garantie contre les vices cachés, régie par les articles 1641 et suivants du Code civil.

Dans les deux cas, La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. prendra en charge le remplacement ou le remboursement du produit, dans les conditions prévues par la législation en vigueur au Grand-Duché de Luxembourg.

La société La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. est l'unique garant de la conformité des produits qu'elle commercialise. Toute demande au titre de ces garanties doit lui être adressée directement.

Le client dispose d'un délai de 14 jours suivant la réception du bien pour faire valoir la présomption d'un défaut sans avoir à en apporter la preuve. Passé ce délai, la charge de la preuve pourra incomber au client.

En cas de choix entre remplacement ou remboursement, le client pourra opter pour la solution de son choix, dans la limite des dispositions prévues à l'article L-215-5 du Code de la consommation, notamment en cas de coût manifestement disproportionné pour le vendeur.

XI. Protection des données

La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. collecte et traite des données personnelles uniquement dans le cadre du traitement des commandes et du suivi des relations clients. Aucune utilisation commerciale externe n'est autorisée.

La collecte de ces données est nécessaire pour le bon traitement des commandes. Sans ces informations, la transaction pourrait être retardée ou rendue impossible, et la commande annulée. Les données sont recueillies uniquement lorsqu'elles sont transmises volontairement par téléphone, e-mail, courrier, ou via notre site internet. Elles sont traitées par les services internes habilités.

La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. s'interdit toute exploitation des données à des fins de prospection commerciale non liée à une commande. Certaines fonctionnalités du site nécessitent un enregistrement avec création d'un mot de passe.

Les données peuvent être transmises à nos prestataires techniques et bancaires (ex. : VERIFONE - PAYBOX), uniquement pour l'exécution de la commande. Ces tiers s'engagent contractuellement à la confidentialité et à la protection des données.



LA-ROYALE

Ressource Vive Distribution S.A.

0 800 90 93 23
Gratuit depuis un téléphone fixe* International CEE & Suisse
*hors surcoût éventuel selon votre opérateur

00352 55 96 44
Appel & Fax

Contrôles bancaires et obligations réglementaires

Dans le cadre de leurs obligations légales et réglementaires, notamment en matière de lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, certains établissements bancaires (y compris ceux du client) peuvent être amenés à solliciter La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. afin d'obtenir des éléments permettant de justifier la légitimité d'une transaction de paiement.

Dans ce cadre strictement limité, La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. pourra être amenée à transmettre aux organismes bancaires concernés des informations nécessaires à la justification de la transaction (telles que l'existence d'une commande, sa nature ou son montant), dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Le client est informé que ces données sont traitées par les établissements bancaires conformément à leur propre politique de protection des données, accessible auprès de ces derniers. Le client sera informé de cette transmission lorsque la réglementation l'exige.

Le client dispose des droits suivants sur ses données personnelles : droit d'accès, droit de rectification, droit de suppression et droit à l'exportation ainsi que le droit d'opposition et de limitation du traitement conformément au RGPD.

Ces droits peuvent être exercés :

- par e-mail à info@la-royale.com,
- ou par courrier adressé au siège social.

Transmission à Avis Vérifiés : En acceptant les présentes CGV, le consommateur reconnaît avoir été informé que ses données à caractère personnel pourront être transmises à Avis Vérifiés, tiers de confiance chargé de recueillir l'avis des clients après leur commande.

Avis Vérifiés s'interdit formellement de transmettre ces données à des tiers ou de porter atteinte à la vie privée des clients. L'utilisation des données est strictement limitée à notre prestataire d'avis client. Le consommateur peut s'opposer à cette transmission à tout moment, en envoyant un e-mail à avis@la-royale.com.

Pour plus d'informations sur la manière dont La-Royale collecte, traite et protège vos données personnelles, vous pouvez consulter notre politique de confidentialité complète depuis notre site internet.

XII. Droit applicable – Litiges – Médiation

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit luxembourgeois. Toute commande implique l'adhésion sans réserve du client à ces conditions générales. Le contrat est rédigé en langue française. Cette langue est également celle utilisée pour les échanges contractuels et pour le traitement des commandes.

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut, le litige sera porté devant les juridictions compétentes du Grand-Duché de Luxembourg.

- Médiations à la consommation : Conformément à la législation en vigueur, le client a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de litige non résolu. Pour ce faire, il peut contacter le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (C.E.C.), autorité compétente en matière de médiation transfrontalière :

Centre Européen des Consommateurs Luxembourg
55, rue des Bruyères,
L-1274 Howald – Luxembourg
+352 26 84 64 1
info@cec.lu
<https://www.cecluxembourg.lu>

Le site du CEC fournit également la liste complète des médiateurs agréés.

- Règlement en ligne des litiges : www.ec.europa.eu/odr

Lorsqu'un client passe commande à la suite d'un conseil ou en utilisant un lien d'affiliation communiqué par un praticien partenaire, certaines informations limitées (référence des produits commandés, date de la commande, utilisation du lien) peuvent être transmises au praticien.

Ce partage a pour seule finalité de lui permettre d'assurer le suivi de ses conseils et de ses recommandations.

Aucune donnée relative aux coordonnées personnelles du client ou aux modalités de paiement n'est transmise.

- Archivage : Les contrats conclus avec La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. sont archivés électroniquement sur un support fiable. Le client peut y avoir accès sur simple demande écrite adressée au service client.
- Produits réglementés : Les produits vendus par La-Royale Ressource Vive Distribution S.A sont des compléments alimentaires réglementés notamment par :
 - L'Arrêté Royal Belge du 29 août 1997 relatif à la fabrication et au commerce de denrées alimentaires composées ou contenant des plantes ou des préparations de plantes,
 - L'Arrêté Royal Belge du 12 février 2009 relatif à la fabrication et au commerce de compléments alimentaires contenant d'autres substances que les nutriments et des plantes ou des préparations de plantes,
 - La Directive européenne 202/46/CE.



LA-ROYALE

Ressource Vive Distribution S.A.

0 800 90 93 23
Gratuit depuis un téléphone fixe* International CEE & Suisse
*hors surcoût éventuel selon votre opérateur

00352 55 96 44
Appel & Fax

Ils peuvent être vendus librement en Europe en tant que compléments alimentaires. Ils ont fait l'objet d'une déclaration à la DGCCRF pour la mise sur le marché en France, conformément aux exigences des articles 15 et 16 du décret n° 2006-352 du 20 mars 2006.

Les produits sont certifiés par BELAC, organisme indépendant d'évaluation garantissant leur qualité et leur légalité. Ils sont conformes aux normes et réglementations européennes et internationales, y compris celles relatives à l'anti-dopage.

Les photos et illustrations figurant sur le site sont présentées à titre indicatif, ne sont pas contractuelles et ne représentent pas nécessairement les produits à l'échelle réelle.

XIII. Modifications des CGV

La-Royale Ressource Vive Distribution S.A. se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande. Toute commande effectuée avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV reste régie par les anciennes conditions.

Les CGV sont accessibles à tout moment sur le site internet officiel de La-Royale : www.la-royale.com.

Sauf preuve contraire, les bons de commande et les données enregistrées sur le site font foi et constituent la preuve de la transaction conclue entre La-Royale et ses clients.

*Document électronique officiel signé numériquement.
Version CGV applicable à compter du 1er janvier 2026.
Toute version antérieure est réputée caduque.*