

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le site **Les douceurs de Créaloute**, géré par Nathalie PAVOT (ci-après "le Vendeur") met à disposition de ses Clients via son site Internet lesdouceursdecrealoute.com (ci-après le "Site") des produits ou services (ci-après les "Produits" ou Services"). Il est préalablement précisé que les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les "CGV") régissent exclusivement les ventes de Produits ou Services sur le Site.

COORDONNEES

Adresse: 31 avenue d'occitanie 31290 VILLEFRANCHE DE LAURAGAIS

Numéro de téléphone: 0611809388

Email: lesdouceursdecrealoute@gmail.com

L'internaute visitant le Site et qui est potentiellement intéressé par les Produits et Services proposés, est invité à lire attentivement ces CGV. Il est invité à les imprimer et/ou à les sauvegarder sur un support durable, avant de procéder à une commande sur le Site.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV et les accepte intégralement et sans réserve.

Application des CGV

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les CGV en publiant une nouvelle version de ces dernières sur le Site. **Les CGV applicables au Client sont celles en vigueur au jour de sa commande sur le Site.**

Le présent Site propose la vente en ligne des produits suivants :

Laine et accessoires de mercerie.

L'accès au Site est libre est gratuite pour tout Client. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en oeuvre de la procédure de commande en ligne. Le fait de cocher cette case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part du Client.

L'acceptation des présentes CGV suppose de la part des Clients qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela. Si le Client est mineur ou ne dispose pas de cette capacité juridique, il déclare avoir l'autorisation d'un tuteur, d'un curateur ou de son représentant légal.

Le Client reconnaît la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique du Vendeur et, sauf pour lui d'apporter une preuve contraire, il renonce à les contester en cas de litige.

Article 1 - Prix et modalités de paiement

1.1 - Tarification

Les prix des Produits et/ou Services sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA + autres taxes et notamment taxe sur les vidéogrammes, éco-participation...) hors participation aux frais de traitement et d'expédition.

Les douceurs de Créaloute se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et de répercuter, si applicable, tout changement du taux de TVA en vigueur sur le prix des Produits ou Services proposés sur le Site . Cependant, les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de commande. Les prix sont affichés hors la participation aux frais de traitement et d'expédition.

En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine le Client est réputé être l'importateur

du ou des produits concernés. Pour tous les produits expédiés hors Union européenne et DROM-COM, le prix sera calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort de Les douceurs de Créaloute. Ils seront à la charge du Client et relèvent de son entière responsabilité, tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et/organismes compétents de votre pays. Il est conseillé au Client de se renseigner sur ces aspects auprès de ses autorités locales.

Les douceurs de Créaloute n'a pas vocation à vendre à des professionnels, les produits et services vendus par Les douceurs de Créaloute sont réservés aux particuliers.

Article 2 - Commandes et compte client

2.1 - Compte client

La création d'un compte client n'est pas nécessaire avant la passation de la commande. Le Client s'engage toutefois à fournir des informations sincères et exactes concernant son état civil et ses coordonnées, notamment son adresse email lors de la commande.

2.2 - Modalités de paiement

Le Client peut passer commande sur le présent Site et peut effectuer son règlement par :

- Carte bancaire
- PAYPAL

Aucune donnée relative aux moyens de paiement du Client n'est récoltée par le Site. Le paiement est effectué directement entre les mains de la banque ou du prestataire de paiement recevant le paiement du Client. En cas de paiement par chèque ou virement bancaire, les délais de livraison définis à l'article « Livraison » des présentes CGV ne commencent à courir qu'à compter de la date de réception effective du paiement par le Vendeur, ce dernier pouvant en apporter la preuve par tous moyens.

Les bons de commandes et les factures seront archivés sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle. Les registres informatisés seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

2.3 - Commandes

Le Client peut passer commande sur :

- Sur Internet : lesdouceursdecrealoute.com
- Par téléphone aux heures d'ouverture de Les douceurs de Créaloute- Par mail à : lesdouceursdecrealoute@gmail.com

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au plus tard au moment de votre validation de commande.

2.4 - Délais de paiement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la commande.

Article 3 - Validation de la commande

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions générales de vente avant la passation de votre commande. La validation de sa commande vaut donc acceptation de ces Conditions générales de vente.

Article 4 - Disponibilité

La disponibilité des Produits est indiquée sur le Site, dans la fiche descriptive de chaque Produit. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de la commande, le Client en sera informé. La commande sera automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué.

Article 5 - Livraison

5.1 - Généralités

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que le Client indiquera au cours du processus de commande, sauf restrictions de livraison indiquées sur la page de validation de la commande par le client.

Le Site n'a pas de limitation géographique de livraison, les commandes peuvent être expédiées partout dans le monde. En cas de livraison d'un Produit en dehors du territoire de l'Union européenne et dans les DROM-COM, le Client se déclare l'importateur du Produit et accepte qu'en pareil cas, le Vendeur peut être dans l'impossibilité matérielle de lui communiquer une information exacte sur le montant total des frais afférents aux droits et formalités de douanes ou des taxes à l'importation applicables dans le pays où la livraison du Produit est demandée.

Sauf mention contraire affichée sur le Site lors du processus de commande ou dans la description des Produits commandés, le Vendeur s'engage dans tous les cas à livrer les Produits dans un délai maximum de trente (30) jours après la conclusion du contrat avec un Client Consommateur.

5.2 - Délais de livraison

Le délai de livraison correspond

- au délai d'expédition indiqué sur la fiche Article auquel s'ajoute
- le délai de traitement et d'acheminement.

En cas de livraison par un transporteur nécessitant une prise de rendez-vous avec le Client, ce dernier prendra contact avec le Client dans les plus brefs délais pour convenir d'un rendez-vous de livraison, 30 jours au plus tard à compter de la date de votre validation de commande. Les douceurs de Créaloute ne peut être responsable de retard de livraison dû exclusivement à une indisponibilité du client après plusieurs propositions de rendez-vous par le transporteur.

En cas de commandes plusieurs produits en même temps et que ceux-ci ont des délais de livraison différents, le délai de livraison de la commande est basé sur le délai le plus éloigné. Les douceurs de Créaloute se réserve toutefois la possibilité de fractionner les expéditions. La participation aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée que pour un seul envoi.

En cas de paiement par carte bancaire ou privative et de livraisons fractionnées, seuls les produits expédiés sont débités.

Il est rappelé au client qu'au moment où il (ou un tiers désigné par celui-ci) prend possession physiquement des produits commandés, les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés.

Article 6 - Erreurs et retards de livraison

Si le colis du Client est retourné au Vendeur par la Poste ou par d'autres prestataires postaux, le Vendeur contactera le Client à réception du colis en retour pour lui demander la suite à donner à sa commande. Si le Client a refusé par erreur le colis il pourra en demander le renvoi en s'acquittant au préalable du paiement des frais postaux pour le nouvel envoi. Les frais postaux devront être acquittés même pour les commandes

dont les frais de port étaient offerts lors de la commande.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné au Vendeur dans son intégralité et en parfait état. Toute défectuosité résultant d'une maladresse ou d'une fausse manœuvre du Client ne pourra être imputée au Vendeur.

En cas de retard d'expédition, un mail sera adressé au Client pour l'informer d'une éventuelle conséquence sur le délai de livraison qui a été indiqué. En cas de retard de livraison, un nouveau délai de livraison sera proposé.

Tout retard de livraison par rapport à la date ou au délai indiqué(e) au Client Consommateur lors de sa commande ou, à défaut d'indication de date ou délai lors de la commande, supérieur à trente (30) jours à compter de la conclusion du contrat peut entraîner la résolution de la vente à l'initiative du Client Consommateur dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3 et L241-1 du Code de la consommation. La demande devra être écrite de sa part, envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception si après avoir enjoint le Vendeur d'effectuer la livraison il ne s'est pas exécuté. Le Client Consommateur sera alors remboursé, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé, de la totalité des sommes versées. La présente clause n'a pas vocation à s'appliquer si le retard de livraison est dû à un cas de force majeure.

Article 7 - Réception

En cas de réserves sur le produit livré (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert...), le Client devra les notifier immédiatement au transporteur et à Les douceurs de Créaloute. Le Client peut refuser un colis au moment de la livraison s'il constate une anomalie concernant la livraison (avarie, Produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, Produits cassés...) ; toute anomalie devra alors impérativement être indiquée par le Client sur le bon de livraison, sous forme de réserves manuscrites, accompagnées de la signature du Client. Pour exercer son droit de refus, le Client devra ouvrir le ou les colis détériorés ou défectueux en présence du transporteur et lui faire reprendre la marchandise détériorée. A défaut de se conformer à ces prescriptions, le Client ne pourra pas exercer son droit de refus, et le Vendeur ne sera pas tenu d'accéder à la demande d'exercice du droit de refus du Client.

Article 8 - Transfert de propriété – Transfert des risques

L'acceptation du bon de commande par le Vendeur entraîne automatiquement le transfert de propriété des Produits commandés. L'acceptation du bon de commande par le Vendeur entraîne automatiquement le transfert des risques sur les Produits commandés.

Article 9 - Droit de rétractation

9.1 - Délai légal du droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur (article L.221-18 du Code de la Consommation), le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la passation de la commande pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

9.2 - Modalités de rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai visé précédemment, seul le prix du ou des produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés, les frais de retour restant à la charge du Client.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf. En cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit, la responsabilité du Client peut être engagée. Il est entendu que le Client supportera les frais de renvoi du Produit en cas de rétractation, ainsi que le coût de renvoi du Produit si celui-ci, en raison de sa nature, ne

peut normalement être renvoyé par la Poste. Si les obligations précédentes ne sont pas effectuées, le Client perdra son droit de rétractation et le Produit lui sera retourné à ses frais.

Pour exercer son droit de rétractation, conformément aux dispositions légales, le Client peut trouver ci-joint en Annexe 2 le formulaire-type de rétractation à adresser à Les douceurs de Créaloute à l'adresse suivante : Les douceurs de Créaloute 31 avenue d'occitanie 31290 VILLEFRANCHE DE LAURAGAIS. Une fois le formulaire ou la déclaration de rétractation envoyée à Les douceurs de Créaloute au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de votre commande, le Client devra renvoyer le ou les produits concernés à Les douceurs de Créaloute dans un délai raisonnable et, au plus tard, dans les 14 jours à compter de l'envoi du formulaire ou la déclaration de rétractation à Les douceurs de Créaloute.

La demande doit mentionner la commande concernée par cette rétractation. Si le colis retourné ne parvenait pas au Vendeur, il ne sera pas possible de lancer une enquête auprès des services postaux afin de leur demander de localiser ce dernier. Le Client peut exercer son droit de rétractation par :

Le Client peut exercer son droit de rétractation par tous moyens de communication.

En cas d'exercice du droit de rétractation, Les douceurs de Créaloute procédera au remboursement des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle Les douceurs de Créaloute est informée de votre décision de vous rétracter et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande (sauf accord exprès du Client pour un remboursement selon un autre moyen de paiement).

Cette date de remboursement pouvant être différée jusqu'à réception du produit ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition du produit. Le Vendeur n'est pas tenue de rembourser les frais supplémentaires dans le cas du choix d'un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé sur le Site.

Article 10 - Garanties

10.1 - Conformité des produits

Conformément aux dispositions des garanties légales de conformité et des vices cachés (visées dans l'encadré ci-dessous et dont les textes sont précisés en Annexe 1 des présentes conditions), Les douceurs de Créaloute rembourse ou échange les produits apparemment défectueux ou ne correspondant pas à la commande du Client. Le Client devra alors contacter le Vendeur dans les plus brefs délais.

Les produits devront être retournés dans l'état dans lequel le Client les a reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice...) dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions. Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir votre bien. Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Les dispositions de cet Article n'empêchent pas le client de bénéficier du droit de rétractation prévu à cet article.

10.2 - Annulation avant livraison

Le Vendeur autorise les Clients à annuler leurs commandes tant que le Vendeur n'a pas débuté les démarches de livraison.

Article 11 - Responsabilité

La responsabilité du Vendeur ne peut être engagée qu'en cas de faute lourde, intentionnelle ou dolosive. Dans tous les autres cas, la responsabilité du Vendeur ne pourra jamais être recherchée ni engagée par les Clients.

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de Les douceurs de Créaloute ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré. 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.

En cas d'achats à titre professionnel, Les douceurs de Créaloute n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits. Il est rappelé au Client de procéder à la sauvegarde des données contenues dans les produits achetés. Les douceurs de Créaloute ne saurait être responsable de toutes pertes de données, fichiers ou des dommages définis au paragraphe précédent. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits, notamment pour cause d'incompatibilité de matériel, ne peut donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité de Les douceurs de Créaloute

Les produits vendus par Les douceurs de Créaloute détiennent des performances compatibles avec des usages professionnels même si Les douceurs de Créaloute n'a pas vocation à vendre à des professionnels. Par conséquent, la société ne pourra voir sa responsabilité engagée pour tout préjudice quel qu'il soit résultant d'une activité professionnelle. De même Les douceurs de Créaloute ne saurait en aucun cas être tenu responsable au titre des dommages résultant d'une mauvaise utilisation de des Produits par le Client.

Article 12 - Propriété intellectuelle

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations œuvres et images reproduits ou représentés sur le Site de Les douceurs de Créaloute sont strictement réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. À ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle est autorisée. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du Site ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur le Site est strictement interdite.

Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs reproduits sur le Site sont protégés au titre du droit des marques. La reproduction ou la représentation de tout ou partie d'un des signes précités est strictement interdite et doit faire l'objet d'une autorisation écrite préalable du titulaire de la marque.

Article 13 - Droit applicable – Litiges – Traitement des réclamations - Médiation

Droit applicable : Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.

Traitement des réclamations : Pour toute réclamation vous pouvez contacter le service clientèle aux coordonnées mentionnées en préambule des présentes conditions.

Attribution de juridiction :

En cas de difficulté survenant à l'occasion de la commande ou de la livraison des articles vendus sur le Site, le Client s'adressera en priorité à Les douceurs de Créaloute pour rechercher une solution amiable. Le Client a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

En cas de litige, conformément au règlement n° 44/2001 du 22 décembre 2000 :

- Le Client peut saisir soit le tribunal du lieu où il est domicilié, soit les tribunaux français,
- Les douceurs de Créaloute pourra saisir le tribunal du lieu où le Client est domicilié.

Médiation des litiges de consommation :

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le Client peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation. En l'espèce, le médiateur désigné est

Medicys

73 boulevard de Clichy, 75009 Paris

01 49 70 15 93

contact@medicys.fr

Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges :

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges a été mise en place par la Commission Européenne, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

Article 14 - Données personnelles

En plus des présentes Conditions Générales, le site dispose d'une politique de confidentialité et de gestion des données qui décrit la manière dont les données à caractère personnel sont traitées lorsque l'utilisateur se rend sur le site, ainsi que la manière dont les cookies sont utilisés.

En naviguant sur le site, l'utilisateur déclare avoir également pris connaissance de la politique de confidentialité susmentionnée.

Annexe 1

Article L. 217-4 Code de la consommation

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

1. S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
2. Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 217-16 Code de la Consommation :

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Annexe 2 - Formulaire de rétractation

En cas de rétractation de votre commande passée sur Les douceurs de Créaloute, veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire - sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de Les douceurs de Créaloute 31 avenue d'occitanie 31290 VILLEFRANCHE DE LAURAGAIS

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / pour la présentation de service(*) ci-dessous :

Commandé le / Reçu le (*)

Numéro de la commande :

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile