

Responsable : Rosemarie Ponselee

N° de SIREN : 534 925 482 00018

Pour toutes questions, ou pour résoudre un problème, n'hésitez pas à me contacter :  
par téléphone : 0641839434

Par mail : rmp07@orange.fr

Par courrier : Rosemarie Ponselee Route du Ruisseau 42230 St Victor sur Loire

## Conditions générales de ventes

### Article 1. Définitions

Les termes employés ci-après ont, dans les présentes Conditions Générales, la signification suivante :

« CLIENT » : désigne le cocontractant du VENDEUR, qui garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence française. A ce titre, il est expressément prévu que ce CLIENT agit en dehors de toute activité habituelle ou commerciale.

« LIVRAISON » : désigne la première présentation des PRODUITS commandés par le CLIENT à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande.

« PRODUITS » : désigne l'ensemble des produits disponibles sur le SITE.

« TERRITOIRE » : désigne la FRANCE Métropolitaine (hors DOM/TOM).

### Article 2. Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens et services proposés par le Vendeur au Client, de la commande à la livraison, en passant par le paiement et l'utilisation de services mis à disposition par ETSY et le Vendeur.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente, dans la limite imposée par les textes réglementaires. Néanmoins, les Conditions Générales de Vente applicables à la commande passée par un Client sur la boutique du Vendeur sont celles acceptées par le Client au moment de la passation de sa commande.

### Article 3. Acceptation des conditions générales

Le CLIENT s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales et les accepter, avant de procéder au paiement d'une commande de PRODUITS passée sur le SITE.

Les présentes Conditions Générales sont référencées en bas de chaque page du SITE au moyen d'un lien et doivent être consultées avant de passer la commande. Le CLIENT est invité à lire attentivement, télécharger, imprimer les Conditions Générales et à en conserver une copie.

Le VENDEUR conseille au CLIENT de lire les Conditions Générales à chaque nouvelle commande, la dernière version desdites Conditions s'appliquant à toute nouvelle commande de PRODUITS.

En cliquant sur le premier bouton pour passer la commande puis sur le second pour confirmer ladite commande, le CLIENT reconnaît avoir lu, compris et accepté les Conditions Générales sans limitation ni

condition.

#### **Article 4. Achat de produits sur le site**

L'acheteur, qui souhaite acheter un produit doit obligatoirement :

- être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la capacité légale ou, s'il est mineur, être en mesure de justifier de l'accord de ses représentants légaux.
- remplir la fiche d'identification sur laquelle il indiquera toutes les coordonnées demandées.
- remplir le bon de commande en ligne en donnant toutes les références des produits ou services choisis (via la mise au panier) ;
- valider sa commande après l'avoir vérifiée ;
- effectuer le paiement dans les conditions prévues ;
- confirmer sa commande et son règlement.

La confirmation de la commande entraîne acceptation des présentes conditions de vente, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions.

**Une facture vous sera fournie sur demande pour éviter tout gaspillage de papier.**

Les informations que le CLIENT fournit au VENDEUR lors d'une commande doivent être complètes, exactes et à jour. Le VENDEUR se réserve le droit de demander au CLIENT de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

Le Vendeur se réserve la possibilité de ne pas confirmer une commande pour des raisons, tenant notamment à un problème d'approvisionnement de produits, ou à un problème concernant la commande reçue.

#### **Article 5. Commandes**

##### Article 5.1 Caractéristique des produits

Les produits et services offerts sont ceux qui figurent dans le catalogue publié dans la boutique du Vendeur. Les photographies du catalogue sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit offert, notamment en ce qui concerne les couleurs.

Le VENDEUR s'efforce de présenter aussi clairement que possible les principales caractéristiques des PRODUITS (sur les fiches d'information disponibles sur le SITE) et les informations obligatoires que le CLIENT doit recevoir en vertu du droit applicable (dans les présentes Conditions Générales).

Le CLIENT s'engage à lire attentivement ces informations avant de passer une commande sur le SITE.

Le VENDEUR se réserve le droit de modifier la sélection des PRODUITS disponibles sur le SITE, notamment en fonction des contraintes liées à ses fournisseurs.

Le VENDEUR se base sur les indications des fournisseurs pour les produits et préparer ses fiches produits, et ne saurait être tenu pour responsable dans le cas où le fournisseur donnerait de fausses

indications, quant à la matière, la présence ou non de produit allergisants ou toxiques.

## Article 5.2. Procédure de commande

Les commandes de PRODUITS sont directement passées sur le SITE. Pour effectuer une commande, le CLIENT doit suivre les étapes décrites ci-dessous (veuillez noter cependant qu'en fonction de la page de démarrage du CLIENT, les étapes peuvent légèrement différer).

### 5.2.1. Sélection des PRODUITS et options d'achat

Le CLIENT devra sélectionner le(s) PRODUIT(s) de son choix en cliquant sur le(s) PRODUIT(s) concerné(s) et en choisissant les caractéristiques et les quantités souhaitées. Une fois le PRODUIT sélectionné, le PRODUIT est placé dans le panier du CLIENT. Ce dernier peut ensuite ajouter à son panier autant de PRODUITS qu'il le souhaite.

### 5.2.2. Commandes

Une fois les PRODUITS sélectionnés et placés dans son panier, le CLIENT doit cliquer sur le panier et vérifier que le contenu de sa commande est correct. Si le CLIENT ne l'a pas encore fait, il sera ensuite invité à s'identifier ou à s'inscrire.

Une fois que le CLIENT aura validé le contenu du panier et qu'il se sera identifié / inscrit, s'affichera à son attention un formulaire en ligne complété automatiquement et récapitulant le prix, les taxes applicables et, le cas échéant, les frais de livraison.

Le CLIENT est invité à vérifier le contenu de sa commande (y compris la quantité, les caractéristiques et les références des PRODUITS commandés, l'adresse de facturation, le moyen de paiement et le prix) avant de valider son contenu.

Le CLIENT peut alors procéder au paiement des PRODUITS en suivant les instructions figurant sur le SITE et fournir toutes les informations nécessaires à la facturation et à la LIVRAISON des PRODUITS. Concernant les PRODUITS pour lesquels des options sont disponibles, ces références spécifiques apparaissent lorsque les bonnes options ont été sélectionnées. Les commandes passées doivent comprendre toutes les informations nécessaires au bon traitement de la commande.

Le CLIENT doit également sélectionner le mode de livraison choisi.

### 5.2.3. Accusé de réception

Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, une page apparaît sur le SITE afin d'accuser réception de la commande du CLIENT. Une copie de l'accusé de réception de la commande est automatiquement adressée au CLIENT par courrier électronique, à condition que l'adresse électronique communiquée par le biais du formulaire d'inscription soit correcte. .

Le VENDEUR n'envoie aucune confirmation de commande par courrier postal ou par télécopie.

#### 5.2.4. Facturation

Pendant la procédure de commande, le CLIENT devra saisir les informations nécessaires à la facturation (le signe (\*) indiquera les champs obligatoires devant être remplis pour que la commande du CLIENT soit traitée par le VENDEUR).

Le CLIENT doit notamment indiquer clairement toutes les informations relatives à la LIVRAISON, en particulier l'adresse exacte de LIVRAISON, ainsi que tout éventuel code d'accès à l'adresse de LIVRAISON.

Le CLIENT devra ensuite préciser le moyen de paiement choisi.

Ni le bon de commande que le CLIENT établit en ligne, ni l'accusé de réception de la commande que le VENDEUR envoie au CLIENT par courrier électronique ne constituent une facture. Quel que soit le mode de commande ou de paiement utilisé, Le CLIENT recevra l'original de la facture à la LIVRAISON des PRODUITS, à l'intérieur du colis si la demande a été faite ou ultérieurement par voix électronique.

#### 5.3. Date de la commande

La date de la commande est la date à laquelle le VENDEUR accuse réception en ligne de la commande. Les délais indiqués sur le SITE ne commencent à courir qu'à partir de cette date.

#### 5.4. Prix

Pour tous les PRODUITS, le CLIENT trouvera sur le SITE des prix affichés en euros toutes taxes comprises, ainsi que les frais de livraison applicables (en fonction du poids du colis, hors emballage et cadeaux, de l'adresse de LIVRAISON et du transporteur ou mode de transport choisi).

Les prix incluent en particulier la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de commande. Toute modification du taux applicable peut impacter le prix des PRODUITS à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux.

Le taux de TVA applicable est exprimé en pourcentage de la valeur du PRODUIT vendu.

Les prix des fournisseurs du VENDEUR sont susceptibles d'être modifiés. En conséquence, les prix indiqués sur le SITE peuvent changer. Ils peuvent également être modifiés en cas d'offres ou de ventes spéciales.

Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué sur le SITE à la date à laquelle la commande est passée par le CLIENT.

Les prix indiqués ne comprennent pas les frais de traitement de commandes, de transport et de livraison et d'éventuels droits de taxes, douanes.

#### 5.5. Disponibilité des PRODUITS

En fonction du PRODUIT concerné, le VENDEUR applique une gestion des stocks « à flux tendu ». Par conséquent, selon le cas, la disponibilité des PRODUITS dépend des stocks du VENDEUR.

Le VENDEUR s'engage à honorer les commandes reçues sous réserve que les PRODUITS soient disponibles.

L'indisponibilité d'un PRODUIT est en principe indiquée sur la page du PRODUIT concerné. Les CLIENTS peuvent également être informés du réassort d'un PRODUIT par le VENDEUR.

En tout état de cause, si l'indisponibilité n'a pas été indiquée au moment de la commande, le VENDEUR s'engage à informer le CLIENT sans délai si le PRODUIT est indisponible.

Le VENDEUR peut, à la demande du CLIENT :

Soit proposer d'expédier tous les PRODUITS en même temps dès que les PRODUITS en rupture de stock seront à nouveau disponibles,

Soit procéder à une expédition partielle des PRODUITS disponibles dans un premier temps, puis à l'expédition du reste de la commande lorsque les autres PRODUITS seront disponibles, sous réserve d'une information claire concernant les frais de transport supplémentaires qui pourront être engagés,

Soit proposer un PRODUIT alternatif de qualité et de prix équivalents, accepté par le CLIENT.

Si le CLIENT décide d'annuler sa commande de PRODUITS indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour les PRODUITS indisponibles au plus tard dans les trente (30) jours du paiement.

## **Article 6. Droit de rétractation**

### 6.1 Principe de rétractation

Dans le cadre de la vente à distance (sans la présence physique simultanée des parties), le Client dispose selon l'Article L 121-21 du code français de la consommation d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour des produits concernés.

### 6.2 Délai de rétractation

Ce délai court à compter du jour de réception des biens par le Client ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le CLIENT ((numéro de suivi faisant foi)

Dans le cas où le CLIENT aurait commandé plusieurs PRODUITS via une seule commande donnant lieu à plusieurs LIVRAISONS (ou dans le cas d'une commande d'un seul PRODUIT livré en plusieurs lots), le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours calendaires après le jour où le CLIENT, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le CLIENT, prend physiquement possession du dernier PRODUIT livré.

### 6.3 Notification du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le CLIENT doit notifier sa décision de se rétracter du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à : Mme Rosemarie Penseelee Route du

Ruisseau 42230 St Victor sur Loire

Il peut également utiliser le formulaire ci-dessous :

### **FORMULAIRE DE RETRACTATION**

A l'attention de [\*] (\*Coordonnées du VENDEUR)

Numéro de téléphone du VENDEUR\* :

Numéro de télécopieur du VENDEUR\* :

Adresse de courrier électronique du VENDEUR\* :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du PRODUIT ci-dessous :

Référence du PRODUIT

N° de la facture :

N° du bon de commande :

- Commandé le [\_\_\_\_\_] / reçu le [\_\_\_\_\_]

- Moyen de paiement utilisé :

- Nom du CLIENT et le cas échéant du bénéficiaire de la commande :

- Adresse du CLIENT :

- Adresse de livraison :

- Signature du CLIENT (sauf cas de transmission par courriel)

- Date

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le CLIENT doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

#### 6.4 Effets de la rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Vendeur est tenu de rembourser le montant des sommes versées par le client, sans frais, à l'exception des frais de retour. Nous vous rembourserons selon le même mode de paiement que celui utilisé lors de l'achat, sauf si le CLIENT convient expressément d'un moyen différent, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client. Le remboursement est dû dans un délai maximum de 14 jours, comme il est prévu à l'article L. 121-20-1 du Code de la Consommation. Le Vendeur vous confirmera la bonne réception de votre retour.

Le VENDEUR peut différer le remboursement jusqu'à réception du bien ou jusqu'à ce que le CLIENT ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Les articles vendus en lot devront être retournés en lot complet.

Notez que le Vendeur ne remboursera que les produits achetés dans sa boutique. Ceux achetés dans les autres boutiques de la plateforme ne seront pas remboursés par le Vendeur

#### 6.5 Modalités de retour

Le CLIENT devra, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de se rétracter du présent contrat, renvoyer le bien, à : Mme Rosemarie Penseelee Route du Ruisseau 42230 St Victor sur Loire

Ce délai est réputé respecté si le CLIENT renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours ET envoie préalablement un message à [contact@creafirm.com](mailto:contact@creafirm.com) afin de recevoir en retour la procédure de retour.

## 6.6 Frais de retour

Le CLIENT devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

## 6.7 Etat du bien retourné

La responsabilité du CLIENT n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce PRODUIT. En d'autres termes, le CLIENT dispose de la possibilité de tester le PRODUIT mais sa responsabilité pourra être engagée s'il procède à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires.

Le PRODUIT doit être retourné suivant les consignes du VENDEUR et comporter notamment tous les accessoires livrés :

- Les PRODUITS étant emballés conformément aux normes de transport en vigueur, afin de garantir un maximum de protection pour les PRODUITS pendant la LIVRAISON. Les CLIENTS doivent respecter les mêmes normes lorsqu'ils retournent des PRODUITS. A ce titre le CLIENT est invité à retourner le PRODUIT ne lui convenant pas dans son emballage d'origine et en bon état, propre à sa re-commercialisation

## 6.8 Exclusions du droit de rétractation

Le droit de rétractation est exclu dans les hypothèses suivantes :

Fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuation sur le marché financier

Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du CLIENT ou nettement personnalisés

Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement

Fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou logiciels scellés qui ont été descellés après livraison

Journal, périodique, magazine (sauf contrat d'abonnement)

Prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport de biens, de

location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si l'offre prévoit une date ou une période d'exécution spécifique

Fourniture de biens qui par leur nature sont mélangés de manière indissociable à d'autres articles

Fournitures de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le CLIENT après la LIVRAISON

la fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuation sur le marché échappant au contrôle du VENDEUR

Fourniture d'un contenu numérique non fourni dématérialisé si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation

les contrats conclus lors d'une enchère publique

## **Article 7. Paiement**

### 7.1. Moyens de paiement



Le CLIENT peut payer ses PRODUITS en ligne sur le SITE suivant les moyens proposés par le VENDEUR :

- en ligne par carte bancaire via n grand marché
- Par virement sur le compte du Vendeur : envoi de la marchandise après réception du virement sur le compte bancaire en j+1 par rapport à la date de réception du virement. La réception de votre virement conclura la vente.
- Par chèque à l'ordre de Rosemarie Ponsele : Postez votre chèque à l'adresse suivante :  
Rosemarie Ponsele Route du Ruisseau 42230 St Victor sur Loire  
La commande sera traitée dès réception de votre chèque. La réception de votre chèque conclura la vente.

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler la commande 6 jours après qu'elle ait été passée en cas de non réception du paiement.

Le CLIENT garantit au VENDEUR qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi.

Le VENDEUR prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement en ligne sur le SITE.

Il est à ce titre précisé que toutes les informations relatives au paiement fournies sur le SITE sont transmises à la banque du SITE et ne sont pas traitées sur le SITE.

### 7.2. Date de paiement

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte du CLIENT sera débité dès la commande de PRODUITS passée sur le SITE.

En cas de LIVRAISON partielle, le montant total sera débité du compte du CLIENT au plus tôt lorsque le premier colis sera expédié. Si le CLIENT décide d'annuler sa commande de PRODUITS indisponibles, le remboursement s'effectuera conformément au dernier paragraphe de l'article 5.5 des présentes Conditions Générales.

### 7.3. Retard ou refus de paiement

Si la banque refuse de débiter une carte ou autre moyen de paiement, le CLIENT devra contacter le Service Client du VENDEUR afin de payer la commande par tout autre moyen de paiement valable.

Dans l'hypothèse où, pour quelle que raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par le CLIENT s'avèrerait impossible, la commande sera annulée et la vente automatiquement résiliée.



## Article 8. Preuve et Archivage

Tout contrat conclu avec le CLIENT correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par le VENDEUR pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L. 134-2 du code de la consommation.

Le VENDEUR accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du CLIENT.

En cas de litige, le VENDEUR aura la possibilité de prouver que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

## Article 9. Transfert de propriété

Le VENDEUR reste le propriétaire des PRODUITS livrés jusqu'à leur complet paiement par le CLIENT.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert au CLIENT, au moment de la réception par lui, ou par un tiers désigné par lui autre que le transporteur, des risques de perte ou de dommage des PRODUITS faisant l'objet de la réserve de propriété, ainsi que des risques de dommage qu'ils pourront entraîner.

## Article 10. Livraison

### 10.1 Zones de livraison

La vente en ligne des produits et services présentés dans le site est réservée aux acheteurs qui résident en France métropolitaine, DOM-TOM, Belgique, Italie, et Suisse. Toute commande passée sur le site et livrée en dehors de ces Pays pourra être soumise à des taxes éventuelles et à des droits de douane imposés lorsque le colis parvient à destination. Il en est de même pour la Suisse. Ces droits de douane et ces taxes éventuelles liés à la livraison d'un article sont à la charge du client et relèvent de sa responsabilité.

Les livraisons sont faites à l'adresse indiquée dans le bon de commande qui ne peut être que dans la zone géographique convenue.

Le transporteur sera La Poste Française. Tous les envois auront un numéro de suivi qui vous sera communiqué lors de la confirmation d'envoi de la commande via l'interface prévue à cet effet par **un grand marché**. Ce numéro de suivi servira à établir la date à laquelle le colis a été distribué et déterminera les délais en termes de retour de la marchandise.

### 10.2 Délais de livraison

Le CLIENT est informé des délais de livraison fixée au moment où il choisit le transporteur, à la fin de la procédure de commande en ligne, avant de confirmer la commande.

Il est précisé que les livraisons seront effectuées **sous trente (30) jours maximum**. A défaut, le CLIENT doit mettre en demeure le VENDEUR de livrer dans un délai raisonnable et en cas de non livraison dans

ce délai, il pourra résilier le contrat. A titre habituel, les commandes payées sont expédiées **dans les 24h qui suivent l'achat, sauf week-end et jours fériés.**

Ce délai de livraison s'entend sur la zone Européenne et en France pour le reste du monde les délais sont indépendants de la volonté du vendeur mais des services de douanes concernées.

### 10.3 Problèmes de livraison

Les adresses de livraison erronées sont de la responsabilité du client et peuvent donner lieu à des frais supplémentaires (par exemple le coût du renvoi des marchandises). En cas d'erreur dans l'adresse du destinataire, le vendeur ne peut nullement être tenu responsable de l'impossibilité de livrer les produits commandés.

Le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de force majeure. Le Vendeur 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.

Le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable de retards de livraison en raison d'erreurs ou de perturbations imputables aux transporteurs (grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications).

Le vendeur ne saurait être tenu pour responsable du blocage de la marchandise par un service de douane.

## **11 Délai d'expédition**

Les délais pour préparer une commande puis établir la facture, avant expédition des PRODUITS en stock sont mentionnés sur le SITE. Ces délais s'entendent hors weekends ou jours fériés.

L'expédition a lieu au plus tard le lendemain de la commande sauf jours fériés et weekend.

## **12 Frais de livraison**

Tous les envois se font désormais en plis suivi toutes destination, la boutique se réserve le droit d'un envoi avec assurance si elle estime devoir le faire, sans supplément vis-à-vis du vendeur.

Possibilité est donné de choisir un envoi en pli recommandé.

Les tarifs peuvent être différents selon le produit et restent à l'entière discrétion du Vendeur.

Au cours du processus de commande, Le VENDEUR indique au CLIENT les délais et formules d'expédition possibles pour les PRODUITS achetés.

Les coûts d'expédition sont calculés en fonction du mode de livraison. Le montant de ces coûts sera dû par le CLIENT en sus du prix des PRODUITS achetés.

Le détail des frais de livraison est détaillé sur le SITE.

## **Article 13. Emballage**

Les PRODUITS seront emballés conformément aux normes de transport en vigueur, afin de garantir un maximum de protection pour les PRODUITS pendant la LIVRAISON. Les CLIENTS s'engagent à respecter les mêmes normes lorsqu'ils retournent des PRODUITS.

Le consommateur est tenu de vérifier l'état de l'emballage de la marchandise à la livraison et de signaler les dommages au transporteur sur le bon de livraison, ainsi qu'au Vendeur dans un délai de deux jours ouvrés à la date de livraison (numéro de suivi faisant foi).

Toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport à la commande, colis endommagé, produits cassés...) devra être impérativement signalée au vendeur dans un délai de deux jours ouvrés à la date de livraison (numéro de suivi faisant foi).photos à l'appui.

Dans le cas d'un envoi effectué par La Poste, si le colis arrive ouvert ou endommagé (notamment avec la présence du scotch jaune " La Poste ") il est indispensable que le client fasse établir par le facteur ou le bureau de Poste dont il dépend un " constat de spoliation ".

Le consommateur devra parallèlement confirmer cette anomalie en adressant au transporteur dans les deux (2) jours ouvrables suivants la date de livraison un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations.

Il n'y aura pas de remboursement dans le cadre d'une perte du colis par les services postaux sauf si le client a choisi un envoi par système indemnitaire. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge du client.

Je note que le remboursement ne peut se faire lors d'une perte de la poste. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge du client.

## **Article 14. Garanties**

L'acheteur non professionnel peut bénéficier de la part du vendeur professionnel de trois garanties différentes :

- la garantie légale de conformité du bien au contrat
- la garantie légale des vices cachés
- la garantie commerciale (également appelée garantie contractuelle)

Les garanties légales s'appliquent en tout état de cause dans le respect des conditions qui les régissent alors que les garanties contractuelles sont facultatives.

### 14.1. Garantie de conformité

Le VENDEUR est tenu de livrer un PRODUIT conforme c'est-à-dire propre à l'usage attendu d'un bien semblable et correspondant à la description donnée sur le SITE. Cette conformité suppose également que le PRODUIT présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le VENDEUR, y compris dans les publicités et sur les étiquetages

Dans ce cadre, le VENDEUR est susceptible de répondre des défauts de conformité existants lors de la

délivrance et 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 ou a été réalisée sous sa responsabilité.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du PRODUIT.

En cas de défaut de conformité, le CLIENT pourra demander le remplacement ou la réparation du PRODUIT, à son choix. Toutefois, si le coût du choix du CLIENT est manifestement disproportionné au regard de l'autre option envisageable, compte tenu de la valeur du PRODUIT ou de l'importance du défaut, le VENDEUR pourra procéder à un remboursement, sans suivre l'option choisie par le CLIENT.

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous 30 jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT

Enfin, le CLIENT est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du PRODUIT pendant les six (6) mois suivant la délivrance du bien.

Il est précisé que la présente garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie, le cas échéant, sur les PRODUITS.

#### 14.2. Garantie de vices cachés

Le VENDEUR est tenu de la garantie à raison des vices cachés du PRODUIT vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le CLIENT ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Cette garantie permet au CLIENT qui peut prouver l'existence d'un vice caché de choisir entre le remboursement du prix du PRODUIT s'il est retourné et le remboursement d'une partie de son prix, si le PRODUIT n'est pas retourné.

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous 30 jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT

Le CLIENT devra au préalable contacter le VENDEUR par mail à [contact@creafirm.com](mailto:contact@creafirm.com) pour demander la procédure de retour.

L'action résultant des vices cachés doit être intentée par le CLIENT dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

#### 14.3 Garantie commerciale

Cette garantie est facultative et ne s'applique pas ici

### **Article 15. Responsabilité**

La responsabilité du VENDEUR ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputable au CLIENT, notamment lors de la saisie de

sa commande.

Le VENDEUR ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux français.

Il est par ailleurs précisé que le VENDEUR ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés au SITE. En conséquence, elle exclut toute responsabilité au titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

## **Article 16. Données personnelles**

Le VENDEUR collecte sur le SITE des données personnelles concernant ses Clients, y compris par le biais de cookies. Les CLIENTS peuvent désactiver les cookies en suivant les instructions fournies par leur navigateur.

Les données collectées par le VENDEUR sont utilisées afin de traiter les commandes passées sur le SITE, gérer le compte du CLIENT, analyser les commandes et, si le CLIENT a choisi cette option, lui envoyer des courriers de prospection commerciale, des newsletters, des offres promotionnelles et/ou des informations sur des ventes spéciales, sauf si le CLIENT ne souhaite plus recevoir de telles communications de la part du VENDEUR.

Elles sont obligatoires en vue du traitement de la commande et des vérifications éventuellement effectuées pour lutter contre la fraude. Si des données facultatives devaient être recueillies, l'acheteur sera avisé de ce caractère facultatif.

L'acheteur est avisé de ce que le refus de fournir des données obligatoires a pour conséquences l'impossibilité de procéder à la livraison des produits qu'il souhaiterait commander. Il est également avisé du fait que dans le cadre des opérations de vérification des renseignements fournis lors de sa commande, les données pourront être transmises à des tiers aux fins uniques de vérification.

Les données du CLIENT sont conservées confidentiellement par le VENDEUR conformément à sa déclaration effectuée auprès de la CNIL, pour les besoins du contrat, de son exécution et dans le respect de la loi.

Les CLIENTS peuvent à tout moment se désinscrire en accédant à leur compte ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque offre reçue par courrier électronique.

Les données peuvent être communiquées, en tout ou partie, aux prestataires de services du VENDEUR intervenant dans le processus de commande. A des fins commerciales, le VENDEUR peut transférer à ses partenaires commerciaux les noms et coordonnées de ses CLIENTS, à condition que ceux-ci aient donné leur accord préalable lors de l'inscription sur le SITE.

Le VENDEUR demandera spécifiquement aux CLIENTS s'ils souhaitent que leurs données personnelles soient divulguées. Les CLIENTS pourront changer d'avis à tout moment sur le SITE ou en contactant le VENDEUR.

Le VENDEUR peut également demander à ses CLIENTS s'ils souhaitent recevoir des sollicitations commerciales de ses partenaires.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés, le CLIENT bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition (pour des motifs légitimes) et de suppression de ses données personnelles. Il peut exercer ce droit en adressant un courrier électronique à l'adresse [mzellemarieozcrea@orange.fr](mailto:mzellemarieozcrea@orange.fr), soit en envoyant un courrier :

Rosemarie Ponseele

Route du Ruisseau

42230 St Victor sur Loire

Il est précisé que le CLIENT doit pouvoir justifier de son identité, soit en scannant une pièce d'identité, soit en adressant au VENDEUR une photocopie de sa pièce d'identité.

### **Article 17. Réclamations**

Le VENDEUR met à la disposition du CLIENT un « Service téléphonique Client » au numéro suivant : 06.41.83.94.34 (numéro non surtaxé).

Vous pouvez aussi transmettre au vendeur une lettre de réclamation à : MME Rosemarie Ponseele  
Route du Ruisseau 42230 St Victor sur Loire

Contactez la pour signaler le moindre souci, même une fois le délai légal de 14 jours pour les retours signalés.

Le vendeur (rosemarie Ponseele) est disponible pour vous apporter le meilleur service possible :

Si un accord ne peut être trouvé et conformément au Règlement (UE) N° 524/2013 relatif au « Règlement en ligne des litiges de consommation » une plateforme indépendante de gestion des litiges aidera à arbitrer tout conflit : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> .

En cas d'échange infructueux, le vendeur se réserve le droit de saisir les instances judiciaires du lieu d'implantation de sa société.

### **Article 18. Propriété intellectuelle**

Tous les éléments de la boutique Internet **Solissimeperles** sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de **Solissimeperles** y compris la technologie sous-jacente utilisée, et sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et/ou des brevets.

Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores.

Ces éléments sont la propriété exclusive du VENDEUR. Toute personne qui édite un site web et souhaite créer un lien hypertexte direct vers le SITE doit demander l'autorisation du VENDEUR par écrit.

Cette autorisation du VENDEUR ne sera en aucun cas accordée de manière définitive. Ce lien devra être supprimé à la demande du VENDEUR. Les liens hypertextes vers le SITE qui utilisent des techniques tels que le cadrage (framing) ou l'insertion par liens hypertextes (in-line linking) sont strictement interdits.

## **Article 19. Validité des Conditions Générales**

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales ne saurait affecter la validité des présentes Conditions Générales. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les CLIENTS à méconnaître les présentes Conditions Générales.

Toutes conditions non expressément traitées dans les présentes seront régies conformément à l'usage du secteur du commerce aux particuliers, pour les sociétés dont le siège social se situe en France.

## **Article 20. Modification des Conditions Générales**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les achats effectués en ligne sur le SITE, tant que le SITE est disponible en ligne.

Les Conditions Générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par le VENDEUR à tout moment. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les modifications apportées aux Conditions Générales ne s'appliqueront pas aux PRODUITS déjà achetés.

## **Article 21. Compétence et droit applicable**

Ces conditions générales de vente sont régies par le droit français. En cas de litige, seuls les Tribunaux français seront seuls compétents et plus particulièrement celui de la ville de ST ETIENNE dans le département de la Loire. En cas de difficulté ou de réclamation à l'occasion d'une commande, le client peut s'adresser au Service Clients pour trouver une solution amiable.

En cas de litige (désaccord en le client et le vendeur, le code du commerce et la législation en vigueur s'applique.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, sera privilégiée la négociation dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de négociation devra en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit. Si au terme d'un délai de quinze (15) jours, les parties ne parvenaient pas à s'entendre, le différend sera soumis à la juridiction compétente désignée ci-après.

Durant tout le processus de négociation et jusqu'à son issue, les parties s'interdisent d'exercer toute action en justice l'une contre l'autre et pour le conflit objet de la négociation. Par exception, les parties sont autorisées à saisir la juridiction des référés ou à solliciter le prononcé d'une ordonnance sur requête. Une éventuelle action devant la juridiction des référés ou la mise en œuvre d'une procédure sur requête n'entraîne de la part des parties aucune renonciation à la clause d'arrangement amiable, sauf



volonté contraire expresse.

Précision, le vendeur n'est pas juriste toutefois il a essayé de faire en sorte que ces conditions générales ne sortent pas du cadre de la loi. (conditions établies avec le service de la direction de la concurrence)

Qu'il est à l'écoute si effectivement quelque chose ne va pas.

Le vendeur termine sous cette phrase connu des juristes

"Il vaut mieux un mauvais arrangement qu'un bon procès"

En clair le vendeur est à votre écoute et à disposition pour aplanir au mieux de ses possibilités les difficultés