

Conditions Générales de Vente

L'Auto-entrepreneur : **Hanelore CARRIERE** – Siège Social 1 rue Emile Kahn – 30000 Nîmes (France)
Tél : 06 72 53 45 63 – Mail : latelierdhanelore@gmail.com

SIRET : 882 429 194 00013 – Raison Sociale : Hanelore CARRIERE / l'Atelier d'Hanelore

Dispensée d'immatriculation en application de l'article L 123-1-1 du code de Commerce. TVA non applicable, article 293 B du CGI.

Toute commande au sein de la boutique en ligne du site <https://www.ungrandmarche.fr/boutique/l-atelier-d-hanelore> suppose la consultation préalable des présentes conditions générales. Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les termes et conditions auxquels L'Atelier d'Hanelore vous propose ses créations. Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre l'Atelier d'Hanelore et son client, les deux parties les acceptant sans réserve.

Dans le cadre d'une vente en ligne, toute validation par le client d'une commande sur le site <https://www.ungrandmarche.fr/boutique/l-atelier-d-hanelore> vaut de sa part acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente dont il reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande. En conséquence, le consommateur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document, dans la mesure où le client souhaite commander en ligne les produits présentés dans le cadre de la boutique du site web. Par ailleurs, le Client déclare être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale ou de tutelle lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de vente. Ces conditions générales de vente prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite et pourront être modifiées à tout moment. Cependant, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de passation de la commande par le client.

1. Nos produits

L'ensemble des créations présentes sur le site <https://www.ungrandmarche.fr/boutique/l-atelier-d-hanelore> sont réalisées et assemblées à la main, en France par Hanelore CARRIERE. Nous mettons tout en œuvre pour que les photographies et descriptions des produits soient complètes et le plus juste possible. Cependant, chaque bijou étant réalisé à la main, il peut exister de légères différences entre les photographies et la réalité. (Notamment au niveau des couleurs). Au moment de la passation de sa commande, le client reconnaît avoir pris connaissance, des informations annoncées sur le site web <https://www.ungrandmarche.fr/boutique/l-atelier-d-hanelore> (Prix du produit, composants, quantité, couleur, taille etc...) et déclare expressément les accepter sans réserve.

Les bijoux et accessoires l'Atelier d'Hanelore sont adaptés à des adultes.

2. Disponibilité des produits

Les bijoux et accessoires sont réalisés en série limitée (parfois en modèle unique). Si vous souhaitez un modèle en rupture de stock, vous pouvez prendre contact avec nous pour en discuter. Pour toute demande personnalisée, la créatrice se réserve le droit de modifier le prix final de la création. En cas d'indisponibilité d'un produit commandé, le client sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. Il pourra alors demander un remboursement, un échange ou un

avoir qui lui sera versé dans les 30 jours suivant son versement.

3. Les Tarifs

Les prix sont indiqués en euros (€) et ne sont valables qu'à la date de la commande. En effet, l'Atelier d'Hanelore se réserve le droit de modifier les tarifs de ses créations à tout moment. Toutefois, le prix indiqué au moment de la commande ne pourra être modifié.

Les prix indiqués sont sans TVA mais ils ne tiennent pas compte des frais de livraison. Ces derniers seront facturés en supplément et indiqués avant la validation de la commande.

Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

4. Validation des commandes

Les commandes seront validées une fois le paiement reçu. Aucune commande ne sera envoyée si le règlement n'a pas été reçu. (Carte bancaire, Paypal ou porte-monnaie électronique). Sans règlement de votre part sous 10 jours, nous nous réservons le droit d'annuler votre commande.

l'Atelier d'Hanelore confirme l'acceptation de la commande au client par email. **Il est très important de nous fournir une adresse email valide** pour le bon suivi de l'évolution votre commande.

Toutes commandes validées constituent pour le consommateur une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les limites prévues dans les présentes conditions générales de vente.

Les commandes seront exécutées au plus tard dans un délai de 7 jours à compter du jour suivant celui de la réception du règlement de la commande.

5. Les Modes de Paiement

Le règlement peut s'effectuer par carte bancaire, Paypal ou par porte-monnaie électronique.

6. Livraison et Délai de livraison

Les commandes sont toutes préparées et vérifiées par la créatrice.

Les commandes sont expédiées du Lundi au Vendredi et au plus tard dans un délai de 7 jours à compter du jour suivant la réception du paiement.

Toutes les commandes sont expédiées par la poste avec un numéro de suivi.

Plusieurs modes de livraison s'offrent à vous :

- Lettre suivi : Avec numéro de suivi - Délai de livraison 48h à 72h (Délai indicatif)

- Colissimo : Avec numéro de suivi - Délai de livraison 48h (Délai indicatif)

Le délai annoncé par la poste pour les courriers suivis est de 48 à 72h. Les délais de la poste n'étant malheureusement jamais fixes, merci d'attendre au moins 15 jours à partir de la date d'envoi avant de faire une réclamation. Aucun arrangement ne pourra être proposé avant.

Il est très important de nous communiquer une adresse postale valide et toutes les informations nécessaires au bon déroulement de la livraison. (Code d'entrée etc...)

Si la commande devait nous être retournée suite à une erreur d'adresse de votre part, nous ne pourrions pas être tenus responsables et les frais du second envoi seront à votre charge.

Pour les livraisons à l'étranger, n'hésitez pas à nous contacter via le formulaire de contact ou directement à l'adresse latelierdhanelore@gmail.com

7. Droit de rétractation

Le client dispose d'un délai de 14 jours ouvrables pour retourner les produits qui ne lui conviennent pas. Ce délai court à compter du jour de la réception de la commande.

Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en considération et les articles retournés hors délais ne pourront pas faire l'objet d'un remboursement.

Pour toute demande de rétractation, depuis son espace « mes achats », le client peut effectuer une « demande de retour ». Le remboursement sera effectué une fois la commande reçue par l'Atelier d'Hanelore.

Les produits personnalisés en revanche ne bénéficient pas du droit à la rétractation.

Le délai de remboursement s'effectuera au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle je suis informée de la décision de rétractation.

8. Retours et échanges

Pour un traitement optimal des retours, toute demande devra être faite au préalable auprès de la créatrice en la contactant par mail à l'adresse : latelierdhanelore@gmail.com ou via le formulaire de contact. Merci de ne pas renvoyer votre commande sans nous avoir contacté au préalable. Une fois la demande de retour acceptée, le produit devra ensuite être retourné à l'adresse donnée dans les 7 jours suivants.

Nous avons fait une erreur ? Le client devra nous formuler au plus vite toute réclamation concernant sa commande. La réclamation devra être faite au plus tard 48h après la réception des produits. Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus ne pourra être prise en compte et dégage l'Atelier d'Hanelore de toute responsabilité vis-à-vis du consommateur.

Seuls seront repris les produits renvoyés dans leur ensemble, dans leur emballage d'origine complet et intact, et en parfait état de revente. Tout produit qui aura été abîmé ou sali ne sera ni remboursé ni échangé.

Nous vous conseillons vivement d'effectuer les retours par Lettre suivie. Dans le cas contraire, si le produit expédié par vos soins ne nous parvenait pas, vous ne pourriez être remboursé.

Notez bien que tout colis non expédié par nos soins n'est pas sous notre responsabilité. Seul l'expéditeur du colis est en mesure de lancer une enquête auprès des services postaux.

Après réception et acceptation de votre retour par nos services, vous aurez le choix entre un échange, un avoir ou un remboursement. Le remboursement s'effectuera au plus tard dans les 30 jours à compter de la date de demande de retour.

Votre commande arrive cassée, abîmée ou votre bijou ne vous convient pas? N'hésitez pas à prendre contact avec nous via le formulaire de contact ou directement à l'adresse latelierdhanelore@gmail.com

9. Litiges

Les relations commerciales résultant des présentes conditions générales de ventes sont soumises à la loi Française. L'Atelier d'Hanelore ne saurait être tenue responsable des dommages de toute nature, tant matériels, qu'immatériels que corporels, résultant d'un mauvais fonctionnement ou de la mauvaise utilisation des créations commercialisés.

Que faire en cas de litige si la résolution à l'amiable n'aboutit pas ?

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, l'Atelier d'Hanelore a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : **CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION**.

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la Libération ; 42400 SAINT-CHAMOND.

Pour trouver une solution à votre problème de consommation, la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) est également mise à disposition par la commission européenne, afin de rendre les achats en ligne plus sûrs et plus équitables et en permettant l'accès à des outils de règlement des litiges de qualité.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

Protection des données personnelles

En tant que site marchand, le commerçant recueille un certain nombre d'informations nécessaires au traitement des commandes. L'Atelier d'Hanelore s'engage à traiter ces informations avec la plus grande confidentialité. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le client peut exercer son droit d'accès au fichier, son droit d'opposition et son droit de rectification ou de suppression pour les renseignements le concernant en adressant sa demande par courrier électronique.

Vos coordonnées ne seront pas divulguées à des sociétés tiers.

Le traitement des informations nominatives relatives aux clients par le site

<https://www.ungrandmarche.fr/boutique/l-atelier-d-hanelore> a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

11. Sécurité des transactions

Le paiement par carte de crédit est assuré par la plateforme sécurisé MANGO PAY. La transaction qui se fait entre vous et cette plateforme est cryptée (SSL). Les informations bancaires que vous donnez, cryptées sur votre propre ordinateur, ne circuleront jamais en clair sur Internet.

12. Droits d'auteur

Toute représentation ou reproduction partielle ou intégrale des créations, titres ou tout autre élément constitutif au site, par quelque procédé ou support que ce soit et sans autorisation écrite est strictement interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et autres du Code de la Propriété Intellectuelle.