

# Conditions générales de vente (à lire avant tout achat)

Politique de remboursement et politique de confidentialité sont à retrouver en bas de page.

Merci de les lire attentivement avant tout achat sur [www.soeurslb.com](http://www.soeurslb.com).

Introduction: Pour commander un produit

**Cela se fait en trois temps :**

- 1. Choisissez la variante de votre article désiré (Ex: Standard)**
- 2. Puis, cliquez sur «ajouter au panier»**
- 3. Enfin, indiquez la quantité souhaitée. Procédez alors au paiement.**

## PREAMBULE

Version du 04/01/2023

Livraison en France métropolitaine. En cas de doute, veuillez vous informer par mail à [contactsoeurslb@gmail.com](mailto:contactsoeurslb@gmail.com) pour connaître les pays disponibles à la livraison.

Ce site est exploité par SOEURSLB et géré par son représentant. Les termes "nous", "notre" et "le Vendeur" se réfèrent à SOEURSLB. SOEURSLB propose ce site, y compris toutes les informations, les outils et les services disponibles sur ce site pour vous, l'utilisateur, sous réserve de votre acceptation de tous les termes, conditions, politiques et avis énoncés ici. Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales » ou « Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») s'appliquent à tout achat effectué par une personne physique (ci-après le « Client »), sur SOEURSLB.

Toutes les nouvelles fonctionnalités ou tous les outils ajoutés au magasin actuel sont également soumis aux conditions d'utilisation. Vous pouvez consulter la version la plus récente des Conditions d'utilisation à tout moment sur cette page. Nous nous réservons le droit de mettre à jour, modifier ou remplacer toute partie de ces Conditions d'utilisation en publiant des mises à jour et / ou des modifications sur notre site Web. Votre utilisation continue ou accès au site Web constitue l'acceptation

de ces changements. Les Conditions Générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour 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. Tout le contenu de chaque fiche produit est soumis aux droits d'auteur, toute copie d'un paragraphe d'une fiche produit est illégale et est susceptible de donner lieu à une poursuite judiciaire.

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour vocation d'encadrer la vente et la Livraison des Produits commandés auprès de SOEURSLB via le Site.

Elles sont accessibles à tout moment via un lien hypertexte disponible sur la page d'accueil du Site.

Toute commande passée sur le Site implique obligatoirement l'acceptation sans réserve du Client des présentes conditions générales de vente.

## **Article 1 – Vente en ligne / MENTIONS LEGALES**

SOEURSLB est un site détenu par SOEURSLB, numéro siret 918 222 225 000 16  
Catégorie juridique Entrepreneur individuel.

SOEURSLB

33 AVENUE MARTYRS DE CHATEAUBRIANT 94310 ORLY

07 81 93 59 18 [soeurslb@gmail.com](mailto:soeurslb@gmail.com)

-Hébergeur Wix

- Wix Online Platform Limited
- Adresse : 1 Grant's Row, Dublin 2 D02HX96, Ireland.
- Téléphone : Veuillez cliquer [ici](#).

## **Article 2 – Généralités**

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les conditions applicables aux ventes conclues entre, d'une part, tout utilisateur du site <https://www.soeurslb.com> effectuant un achat via le site Internet de SOEURSLB, ci-après dénommées « le Client » et, d'autre part « le Vendeur», SOEURSLB.

Le Client et le Vendeur étant ci-après dénommés « les Parties ».

Ces conditions ne concernent à titre exclusif que les personnes physiques non professionnelles.

L'acquisition d'un Produit par ce site implique une acceptation sans réserve des Conditions Générales de Vente.

Dans la mesure où le Client achète les Produits sur le site <http://www.soeurslb.com> directement et automatiquement en ligne, l'acceptation électronique du Client marque la conclusion du contrat entre le Client et le Vendeur. Conformément à la loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique et la loi sur la confiance pour l'économie numérique du 21 juin 2004, tout achat validé par le Client par son « double clic » ou par son accord au téléphone

constitue une acceptation irrévocable des présentes conditions générales par le Client, à l'instar d'une signature manuscrite.

Les conditions générales de vente sont conclues pour la durée nécessaire à la vente des Produits, jusqu'à l'extinction de leurs garanties.

Le Client sélectionne les Produit(s) qu'il souhaite acheter, et peut accéder à tout moment au récapitulatif de sa commande. Le Client a la possibilité de modifier sa commande et de corriger d'éventuelles erreurs avant de la valider définitivement.

La réception du paiement définitif de la commande par SOEURSLB après confirmation du récapitulatif de commande par le Client conclut le contrat de vente entre le Client et le vendeur, le contrat ne peut être remis en cause que dans les limites prévues dans les CGV. Toute commande effectuée implique une acceptation sans réserve des CGV par le Client.

La confirmation de la commande validée par le Client lui sera adressée par email. Selon le mode de paiement utilisé, l'envoi de la confirmation de commande pourra être différé jusqu'à la réception définitive du paiement par SOEURSLB.

A cet effet, le Client accepte formellement l'usage du courrier électronique pour la confirmation par le vendeur du contenu de sa commande.

SOEURSLB se réserve le droit de refuser les commandes émanant d'un Client avec lequel existerait un litige ou un incident relatif au paiement d'une commande antérieure dans les conditions détaillées à l'article 4.2 ci-dessous.

## **Article 3 – Prix**

3.1 Les prix sont indiqués en euros taxes comprises TTC.

3.2 Le Vendeur se réserve le droit de changer le prix des articles à tout moment mais les articles seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation des commandes, sous réserve de disponibilité.

3.3 Les articles et les frais éventuels seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

3.4 Clause de réserve de propriété : les produits demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au complet encaissement du prix.

## **Article 4 – Commande - Validation**

### 4.1. Informations personnelles

Lors de la Commande, le Client accepte de fournir les informations qui lui sont demandées et s'engage sur la véracité de ces dernières :

- Nom et prénom
- Adresse postale
- Téléphone
- Adresse électronique
- Le type de la carte de paiement, le numéro de carte, la date d'expiration et le cryptogramme de la carte ou le compte PayPal

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par le Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Le Client doit vérifier l'ensemble des renseignements saisis au cours de sa commande (Produit commandé, adresse de livraison, adresse de facturation, coordonnées téléphoniques...). Le Client doit également vérifier les informations qui figurent sur l'email de confirmation de commande.

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable d'éventuelles erreurs de saisie par le Client ni des conséquences en terme de retard ou d'erreur de livraison. Ainsi, si la livraison ne peut pas avoir lieu à cause d'une erreur de saisie par le Client, les frais de réexpédition seront à la charge du Client.

#### 4.2. Emails de confirmation et d'envoi

Le Vendeur envoie un email de confirmation de la commande du Client afin de récapituler les informations contractuelles. La commande du Client est ensuite validée par les Services du Vendeur selon les procédures de validation du paiement décrites aux présentes conditions générales de vente, le Client reçoit un nouvel email l'informant de la date d'expédition de sa commande.

4.3 La commande établie par le Client est constituée de produits faisant partie du catalogue en ligne constitué par le Vendeur.

4.4 La commande ne peut être enregistrée sur le site que si le Client s'est clairement identifié. Pour cela, le Client est invité à s'identifier en indiquant son nom, son prénom, une adresse e-mail valide, son adresse postale, son numéro de téléphone (obligatoire) pour entrer en contact avec le livreur et sa date de naissance. Le Vendeur se réserve le droit d'annuler une commande d'un Client qui présenterait à ses yeux une quelconque forme de risque ou avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

4.5 Toute commande vaut acceptation des prix et description des Produits disponibles à la vente.

4.6 Les commandes sont payables uniquement en euros TTC, toutes taxes comprises.

4.7 Le Vendeur s'engage à honorer les commandes reçues dans la limite des stocks disponibles des Produits.

4.8 Les dates des soldes indiquées sur le site sont les dates en vigueur en France.

## **Article 5 - Disponibilité**

5.1 Les offres de Produits et prix du Vendeur sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

5.2 Pour les Produits non disponibles chez le Vendeur, les offres du Vendeur sont valables sous réserve de disponibilité chez les fournisseurs du Vendeur.

5.3 Dans l'éventualité d'une indisponibilité de Produit après passation de la commande du Client, le Vendeur en informera le Client par mail ou par téléphone dans les meilleurs délais. La commande du Client sera automatiquement annulée et le Client remboursé dans les conditions précisées à l'article 10.8.

5.4 L'information de disponibilité fournie au moment de la commande n'est donnée qu'à titre indicatif car les Produits ne sont réservés qu'après le paiement de la

commande. Les commandes en attente de paiement réglées tardivement après l'enregistrement de la commande peuvent ainsi voir le stock du ou des Produits commandés modifié ou nul. En cas de rupture de stock, le Vendeur s'engage à contacter le fournisseur pour connaître le délai de livraison du produit commandé et en informera le Client aussitôt.

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 quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

## **Article 6 - Livraison**

6.1 La livraison s'effectue en France métropolitaine.

6. SOEURSLB offre au Client les frais de livraison en Colissimo ou Mondial Relay à destination de la France métropolitaine. Les frais de livraison à l'étranger seront facturés selon les prix du marché observés pour chaque destination. La livraison sécurisée contre les pertes et les vols est également disponible.

6.3 SOEURSLB ou Colissimo/Mondial Relay ne sauraient être tenus responsables d'un retard de livraison ou de non livraison dans le cas où le Client n'aurait pas indiqué une adresse de livraison complète et correcte. Le renvoi d'un colis qui n'a pas pu être livré par un manque d'information dans l'adresse de livraison sera facturé 6.90€ au Client.

Le détail des délais et frais de Livraison sont mentionnés à la caisse.

2 modes de livraison avec suivi à domicile/en point retrait disponibles:

- livraison standard, offerte à partir de 80 euros.
- livraison rapide, payante (garantie perte / vol)

Le délai de livraison dépendant du transporteur et du type de produit, une durée comprise entre 4 et 8 jours en France Métropolitaine et entre 4 et 49 jours ouvrables à l'étranger est à prévoir selon le mode de livraison choisi.

Les frais de douane éventuels sont à la charge du client.

SOEURSLB est responsable jusqu'à la Livraison du Produit au Client. Il est rappelé que le Client dispose d'un délai de trois (3) jours pour notifier au transporteur les avaries ou pertes partielles constatées lors de la Livraison.

Les modes de Livraison suivants sont disponibles :

- Colissimo dont les conditions générales sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.laposte.fr/conditions-generales-de-vente>
- Mondial Relay

<https://www.mondialrelay.fr/envoi-de-colis/conditions-generales-de-vente/>

6.4 SOEURSLB s'engage à respecter un délai de préparation entre 24 à 78h pour une livraison en Colissimo à compter de l'évaluation positive du paiement par Carte Bancaire.

6.5 En cas de Produits livrables à des dates différentes compte tenu de leur disponibilité, le délai de livraison est basé sur le délai le plus long.

6.6 A réception de la commande, le Vendeur recommande au Client de vérifier la conformité de sa commande et d'informer le Vendeur le cas échéant, de toute anomalie la concernant, et ce sous 24 heures. Passé ce délai, SOEURSLB ne saurait être tenue responsable d'une livraison non-conforme.

## **Article 7 - Prérequis à la passation d'une commande**

La commande d'un Produit par un particulier sur le Site est réservée aux personnes âgées au minimum de 18 ans, en capacité de contracter et agissant à des fins légales. Le Client garantit qu'il remplit sincèrement les informations qui lui sont demandées lors de son inscription. Avant toute utilisation du Site, le Client doit s'assurer qu'il dispose des moyens techniques et informatiques lui permettant d'utiliser le Site, de commander les Produits et que son navigateur permet un accès sécurisé au Site.

Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser de fausses informations ou des informations de tiers.

Après sa première commande et à l'occasion de commandes ultérieures, le Client pourra accéder à son compte en saisissant son identifiant et son mot de passe. Le Client est seul responsable du maintien de la confidentialité de ses identifiants et mot de passe permettant d'accéder à son compte client et doit prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que ces éléments restent confidentiels et sécurisés.

## **Article 8 - Modalités de paiement - Sécurisation**

8.1 Le règlement des Produits en ligne se fait par Carte Bancaire ou par PayPal, dont les conditions contractuelles sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/useragreement-full>

8.2 Le Vendeur met tout en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité des données. Toutes les données échangées, et notamment les données sensibles liées aux moyens de paiement par carte sur le web sont cryptées par Stripe. Le paiement est entièrement sécurisé.

## **Article 9 - Traitement et collecte des données personnelles**

Les informations recueillies sont sécurisées via Wix. Le responsable de traitement est Madame LE BRETON Cindy. Le client peut effectuer à tout moment une demande à SOEURSLB pour s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (dispositif BLOCTEL). Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>

Conformément à la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, tout professionnel se réserve le droit de démarcher un consommateur inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de

l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet dudit contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité. Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation des présentes et pendant une durée maximale de cinq ans après la fin de la relation contractuelle selon les obligations légales d'archivage et de conservation et sont destinées à SOEURSLB et à ses prestataires de services intervenant dans le cadre des relations contractuelles entre SOEURSLB et le client.

Le Client peut exercer à tout moment son droit d'accès aux données le concernant, les faire rectifier, effacer, limiter, porter, s'opposer à leur traitement ou à faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement, et peut donner des directives sur le traitement de ses données après son décès, en se connectant sur son compte ou en contactant le service clients [contactsoeurslb@gmail.com](mailto:contactsoeurslb@gmail.com).

SOEURSLB collecte sur le Site des données personnelles concernant ses Clients, afin de traiter les Commandes passées sur le Site, analyser les Commandes, répondre à ses demandes de renseignement et, si le Client a expressément choisi cette option, lui envoyer des newsletters, sauf si le Client ne souhaite plus recevoir de telles communications de la part de SOEURSLB. A ce titre, le Client est invité à consulter la Politique de Confidentialité qui lui donnera plus amples informations relatives à la protection des données à caractère personnel, aux traitements effectués via le Site et aux modalités d'exercice des droits.

## **Article 10 - Garanties & Droit de rétractation**

### 10.1 Garantie de conformité

Article L. 217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre 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 du 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 ».

SOEURSLB 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. (Article L.217-12 du Code de la consommation). En cas de défaut de conformité, le Client pourra demander le remplacement ou le remboursement du Produit, à son choix. Dans l'hypothèse où un remplacement serait impossible, SOEURSLB s'engage à restituer le prix du Produit sous trente (30) jours à réception du Produit retourné et en échange du renvoi du Produit par le Client à l'adresse indiquée par mail par le service clients [contactsoeurslb@gmail.com](mailto:contactsoeurslb@gmail.com)

La mise en œuvre de la garantie légale de conformité ne doit entraîner aucun frais pour l'acheteur ([article L. 217-11 du code de la consommation](#)).

## 10.2 Garantie des vices cachés

Le Vendeur s'engage à échanger ou rembourser tout Produit présentant des vices cachés, des défauts de conformité résultant de l'emballage et des problèmes de qualité lors de l'usage normal du Produit, conformément aux articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation. Les frais de réexpédition seront alors à la charge du Vendeur. L'Acheteur ne peut annuler la vente si le défaut de conformité est mineur.

SOEURSLB est tenue 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. (Article 1641 du Code Civil).

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, SOEURSLB s'engage à restituer le prix du Produit sous trente (30) jours à réception du Produit retourné et en échange du renvoi du Produit par le Client à l'adresse indiquée par mail par le service clients [contactsoeurslb@gmail.com](mailto:contactsoeurslb@gmail.com). L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le Client dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. (Alinéa 1er de l'article 1648 du Code Civil).

Conformément aux dispositions légales en vigueur relatives à la conformité du bien au contrat ou aux vices cachés les Produits défectueux (sans que cela ne soit du fait de l'Acheteur) ou ne correspondant pas à la commande seront remboursés ou échangés au choix de l'Acheteur. Les Produits doivent être retournés dans l'état dans lequel ils ont été reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice...) dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions.

Ces garanties sont sans préjudice du droit de rétractation prévu à l'article 4. Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, l'Acheteur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir;
- 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 ;
- Enfin, le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit pendant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit excepté pour les biens d'occasion pour lesquels ce délai est fixé à six (6) mois. (Article L. 217-7 du Code de la consommation).

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le Produit. Il est rappelé que l'Acheteur 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.

Dans tous les cas, les produits défectueux doivent être réparés ou remplacés sans aucuns frais pour le consommateur. Ce principe de gratuité vaut également pour les frais de renvoi du produit.

Tout retour du fait du Client entraînant des frais postaux externes ne peuvent être pris en charge par le Vendeur s'il n'en a pas été informé préalablement.

10.3 Erreur de commande :  
En cas d'erreur de modèle ou de Produit lors de la préparation de la commande, le Vendeur s'engage à échanger le Produit. Les frais de retour et de réexpédition seront à la charge du Vendeur.

10.4 Retour du fait du Client :  
Le Client dispose d'un délai légal de rétractation de 14 jours francs à compter de la date de réception des Produits. Les frais de retour sont à la charge du Client.  
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 de pièces), le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien, du dernier lot ou de la dernière pièce.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à [contactsoeurslb@gmail.com](mailto:contactsoeurslb@gmail.com) en téléchargeant le formulaire de rétractation disponible ici.

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.

En cas de rétractation de la part du Client, SOEURSLB s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de Livraison, sans retard injustifié, et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il est

informé de la décision du Client de se rétracter (Article L.221-24 du Code de la consommation).

#### Exclusions du droit de rétractation

Le droit de rétractation est exclu dans les hypothèses suivantes :

- 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
- Fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation
- 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 périmer 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
- 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

Un retour non validé par SŒURSLB dans les cas cités ci-dessus ne pourra entraîner de remboursement.

10.5 Dès réception du colis, le Vendeur jugera du parfait état des Produits (emballage, accessoires et notice, etc.). Si le produit est réceptionné cassé, le client devra envoyer une preuve photographique du colis avec le numéro d'expédition, des articles compris dans le colis et du problème soulevé dans les 14 jours suivant la réception du colis à [contactsoeurslb@gmail.com](mailto:contactsoeurslb@gmail.com) afin de demander un nouvel envoi. Aucun retour ne sera accepté si les Produits retournés ont été visiblement portés, abîmés, usés, endommagés ou leur emballage abîmé ou détérioré, rendant le produit impropre à sa revente à l'état neuf.

10.6 Si le retour est refusé par le Vendeur, les Produits seront retournés au Client aux frais du Vendeur sans que le Client ne puisse exiger un remboursement ou une quelconque indemnité.

10.7 Echange :  
Le Client dispose de 14 jours à compter de la date de réception pour retourner les Produits et demander un éventuel échange. Les frais de retour seront à la charge du Client.

10.8 Remboursement :  
Dans le cas où le Vendeur effectuerait un remboursement de Produit dans les hypothèses visés au présent article, il sera fait par accord commun via échange, avoir sur une prochaine commande ou encore selon la méthode de paiement du Client dans un délai de 30 jours à compter de la date de notification du remboursement.

10.9 Avoir :  
Dans le cas où l'acheteur souhaiterait un avoir il devra être utilisé uniquement sur le site internet dans un délai de 6 mois maximum.

## **Article 11 – Service clientèle**

Pour toute information ou question, notre service clientèle est à votre disposition ;  
Adresse mail : [contactsoeurslb@gmail.com](mailto:contactsoeurslb@gmail.com)  
Nos conseillers sont à votre disposition du lundi au vendredi, réponse sous 48h.

## **Article 12 – Propriété intellectuelle**

12.1. Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations œuvres et images reproduits ou représentés sur le site sont strictement réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier.

12.2. 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 de SOEURSLB est strictement interdite.

## **Article 13- Responsabilité**

13.1 Les photos sont communiquées à titre d'illustration. Le Vendeur invite le Client à se reporter au descriptif de chaque Produit pour en connaître les caractéristiques précises.

SOEURSLB s'engage à présenter les caractéristiques essentielles des Produits et les informations obligatoires que le Client doit recevoir en vertu du droit applicable.

Ces caractéristiques et informations figurent sur les fiches Produit présentes sur le Site. Le Client s'engage à lire attentivement ces informations avant de passer une Commande sur le Site.

Tous les Produits vendus sont conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

13.2 En cas de liens hypertextes pointant vers d'autres sites à partir du site du Vendeur, celui-ci ne sera pas responsable du contenu des informations fournies sur ces sites après activation de ces liens.

13.3 En cas d'achats à titre professionnel, 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. Le vendeur ne saurait voir sa responsabilité engagée lors de l'utilisation anormale ou non conforme d'un produit acheté sur le Site.

## **Article 14 - Commentaire, Critique, Communication**

Vous pouvez vous désinscrire à tout moment de nos mailings en cliquant sur le lien prévu à cet effet en bas de page.

Tous les avis déposés par le Client sont surveillés et modérés par l'équipe marketing. Dès lors que les propos enfreignent la loi, la morale ou l'éthique (publicité abusive, propos diffamatoires, insultes, commentaires hors contexte...) le Vendeur se réserve le droit de refuser ou de modifier l'avis concerné.

## **Article 15 - Droit applicable - Litiges**

Le présent contrat est soumis à la loi française.  
La langue du présent contrat est la langue française.

### **LITIGES :**

**En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.**

**A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir AME CONSO, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.**

**La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :**

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;**
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.**

## **Article 16 - Service après-vente (SAV) - Conditions de garantie**

Tous nos Produits bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés. Les frais d'envoi en atelier du ou des Produit(s) sont à la charge de SOEURSLB. Pour tout retour de colis, le client devra retourner le colis à

SOEURSLB à l'adresse indiquée par mail par le service clients [contactsoeurslb@gmail.com](mailto:contactsoeurslb@gmail.com). Le Vendeur s'engage à effectuer un suivi auprès des fournisseurs en cas d'éventuelles réparations.

Quel que soit le problème rencontré avec le Produit, le client devra préalablement joindre une preuve photographique / vidéo du problème en mentionnant le numéro de commande, par mail.

Tous les Produits vendus bénéficient en outre des garanties légales prévues par la loi.

Le défaut de conformité désigne les situations suivantes :

- Bien impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable (par exemple, produit habituellement prévu pour fonctionner sans fil sur batterie qui doit finalement être branché sur secteur)
- Bien qui ne correspond pas à la description donnée par le vendeur même s'il fonctionne parfaitement (par exemple, la couleur ne correspond pas au modèle présenté)
- Bien qui ne possède pas les qualités annoncées par le vendeur ou convenues avec vous (par exemple, une hotte aspirante présentée comme particulièrement silencieuse s'avérant bruyante).
- Bien qui présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage
- Installation qui n'a pas été faite correctement par le vendeur ou manuel d'installation incomplet ou incompréhensible vous empêchant de monter l'appareil convenablement

Les défauts peuvent provenir :

- du bien en lui-même,
- de l'emballage,
- des instructions de montage,
- de l'installation lorsque celle-ci a été faite par le vendeur ou réalisée sous sa responsabilité.

Toutefois, la garantie légale de conformité ne s'applique pas si :

- vous aviez connaissance du défaut au moment de l'achat,
- vous ne pouviez pas ignorer le défaut au moment de l'achat (par exemple, si le vendeur vous en a informé),
- le défaut résulte de matériaux que vous avez fournis ou ajoutés (par exemple, si vous mettez une batterie non conforme dans votre téléphone).

## **Article 17 - FORCE MAJEURE**

La responsabilité de SOEURSLB ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un évènement échappant au

contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

En cas de survenance d'un des évènements susvisés, SOEURSLB s'efforcera d'informer le Client dès que possible.