

Conditions générales de vente

Principes généraux

Les présentes conditions générales de vente (ou « CGV ») s'appliquent à toutes les ventes effectuées par l'entreprise CHANDEL immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro de Siret 49191031100035, dont le siège social est situé 2 rue Pierre Savignol, Bât C, 31100 TOULOUSE (ci-après dénommée « le Vendeur ») avec un client internaute non professionnel (ci-après dénommé « le(s) Client(s) ») souhaitant acquérir les produits proposés à la vente par CHANDEL (ci-après dénommés les « Produits ») par le biais du site Internet <https://www.ungrandmarche.fr> (ci-après dénommé "le Site Internet"). Les Produits proposés à la vente sur ce Site Internet sont des bougies parfumées et des accessoires pour bougies. Les caractéristiques principales des Produits sont présentées sur le Site Internet. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Produit est la seule responsabilité du Client.

En passant une commande dans notre boutique, en cliquant sur « Passer la commande », vous acceptez les Conditions Générales de Vente sans aucune réserve. Veuillez noter que les Conditions Générales de Vente peuvent être modifiées à tout moment et il est recommandé de les lire attentivement à chaque nouvelle commande. Les Conditions Générales de Vente applicables seront celles en vigueur au moment de la commande. Elles peuvent être consultées à tout moment sur le Site Internet et ont la priorité sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Si vous avez besoin d'informations sur le suivi de votre commande, n'hésitez pas à nous contacter :

Soit par mail : bougies.chandel@gmail.com

Soit par courrier au 2 rue Pierre Savignol – Bât C – 31100 TOULOUSE

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

Article 1 - Produits et disponibilités des produits

CHANDEL s'engage à présenter et à décrire ses articles de manière précise et exacte sur son site en langue française. Toutefois, les ressortissants de la Communauté Européenne et des pays respectant la directive 95/46/CE ne peuvent annuler leur contrat en raison de leur méconnaissance linguistique. Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, le Client a la possibilité de prendre connaissance des caractéristiques essentielles des produits avant de passer commande sur le site. Les offres proposées par CHANDEL sont soumises à la disponibilité en stock.

Le Client reconnaît et confirme être seul juge de la pertinence des produits en fonction de leurs caractéristiques essentielles présentées sur le site. S'il a des doutes, il doit se faire conseiller. Bien que CHANDEL s'efforce de maintenir la disponibilité des produits en temps réel sur le site, elle ne peut pas garantir la disponibilité de tous les produits en tout temps en raison de la spécificité du réseau internet. Si un produit n'est pas disponible temporairement ou définitivement, CHANDEL informera les Clients via son site web ou par e-mail. Dans ce cas, la société pourra proposer le remplacement du produit commandé par un produit équivalent (qualité et prix), un avoir ou l'exercice du droit de rétractation (annulation de la commande).

Les clients peuvent contacter CHANDEL pour obtenir des informations complémentaires à bougies.chandel@gmail.com. En outre, la société se réserve le droit de modifier son offre de produits à tout moment en fonction de ses contraintes d'approvisionnement.

Article 2 - Prix

Les prix des produits sont libellés en Euros et sont valables pour les pays de l'Union

Européenne, à l'exception des DOM-TOM. Conformément à l'article 293 B du CGI, CHANDEL est exonérée de TVA et ne doit pas la facturer ni la reverser à l'Etat. Ainsi, la mention "TVA non applicable, art. 293 B du CGI" est inscrite sur chaque facture émise par l'entreprise. Pour les commandes livrées hors de l'Union Européenne et des DOM-TOM, les produits seront facturés sans TVA et pourront être soumis à des taxes et droits de douane à l'arrivée à destination. Ces frais sont à la charge exclusive du Client. Les prix affichés sur le site sont valables au moment de la commande dans la limite des stocks disponibles, sauf erreur manifeste. Les frais de port ne comprennent pas les éventuels frais de douane. CHANDEL se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment.

Article 3 - Identification et inscription du Client

Avant de passer commande sur le Site Internet, le Client doit s'inscrire en remplissant un formulaire d'inscription prévu à cet effet. Les informations fournies par le Client doivent être exactes, complètes et mises à jour rapidement. Le Client doit s'assurer que l'adresse électronique qu'il fournit est valide et à jour, car elle sera considérée comme une adresse personnelle et utilisée pour tous les messages du Vendeur, ainsi que pour l'identification de connexion du Client sur le Site Internet.

Lors de l'inscription sur le Site Internet, le Client crée un Identifiant et un Mot de passe associé, qu'il peut modifier à tout moment en suivant la procédure prévue sur le Site. Le Client doit utiliser son Identifiant et son Mot de passe pour passer une commande.

L'Identifiant et le Mot de passe sont personnels et confidentiels : le Client doit les garder secrets et s'engage à ne les divulguer à aucun tiers. Toute commande passée avec l'Identifiant et le Mot de passe du Client sera considérée comme ayant été effectuée par le Client, qui sera donc responsable envers le Vendeur. Si le Client constate une utilisation non autorisée de son Identifiant et de son Mot de passe, il doit en informer immédiatement le Vendeur par écrit. Après l'inscription, le Vendeur envoie immédiatement un e-mail au Client à l'adresse électronique fournie pour confirmer la

demande d'inscription.

Article 4 – commande

Le processus de commande sur le Site Internet est constitué des étapes suivantes :

- Le Client sélectionne les produits et les quantités souhaités, puis valide son panier. Il peut à tout moment vérifier les produits sélectionnés en consultant la fonction "Mon panier".
- Le Client s'identifie en utilisant ses identifiants de connexion ou en remplissant le formulaire d'inscription s'il n'est pas encore inscrit (cf. Article 3).
- Le Client prend connaissance du mode de livraison proposé sur le Site Internet et prend connaissance des frais de livraison applicables à la commande.
- Un récapitulatif de la commande et de son montant est présenté au Client pour validation. Le Client peut modifier sa commande en tout ou partie, notamment en ce qui concerne les produits sélectionnés, l'adresse de facturation et/ou de livraison et le mode de paiement. Dans ce cas, un nouveau récapitulatif de commande est présenté au Client.
- Avant de valider la commande, le Client doit prendre connaissance des conditions générales de vente figurant sur le Site Internet et confirmer son acceptation des CGV ainsi que son engagement de paiement en cliquant sur le bouton "Valider ma commande".
- Une fois la commande passée, le Vendeur effectue les vérifications préalables nécessaires, notamment la vérification du paiement.
- Le Vendeur envoie un courriel de confirmation à l'acheteur, qui matérialise l'enregistrement de la commande et rappelle son contenu ainsi que les conditions, délais et modalités du droit de rétractation et les modalités de remboursement (cf. article 12).

Le Vendeur se réserve le droit de refuser la commande du Client dans les situations suivantes :

- Si la commande excède les besoins d'un particulier, que ce soit en termes de contenu ou de fréquence, ou si elle est considérée comme une demande anormale ou faite de mauvaise foi.
- Si l'organisme bancaire en charge de la gestion du paiement de la commande informe le Vendeur de l'impossibilité d'utiliser le mode de paiement choisi par le Client.
- Si le Vendeur a un motif légitime tel que défini dans l'article L 121-11 du Code de la Consommation.

Article 5 – Enregistrement et validation de la commande

Une fois que l'utilisateur a rempli toutes les informations demandées et vérifié l'état de sa commande, un récapitulatif de la commande apparaîtra. L'utilisateur devra choisir un mode de paiement parmi ceux proposés (carte bancaire, Paypal ou virement Sepa). Si l'utilisateur paie immédiatement par carte bancaire, il sera redirigé vers le serveur de paiement sécurisé de la plateforme, où ses données bancaires seront cryptées pour protéger sa confidentialité. Une fois le paiement validé, la commande sera enregistrée et l'utilisateur deviendra client. Un e-mail de confirmation contenant un récapitulatif de la commande sera envoyé au client, qui pourra également accéder au suivi de sa commande en se connectant à son compte.

Le client dispose d'un droit de rétractation et de remboursement dans un délai de quatorze jours ouvrables à compter de la réception des produits.

Si le client souhaite modifier sa commande, il devra envoyer un mail pour formuler sa demande à : bougies.chandel@gmail.com.

Article 6 – Livraison

Si vous fournissez des informations inexactes ou incomplètes, CHANDEL ne peut être tenue responsable des conséquences qui pourraient en découler. Les délais de livraison commencent à partir du moment où votre commande est expédiée. Par "livraison", nous entendons tous les moyens utilisés pour livrer les produits commandés via notre site web. Les détails spécifiques de chaque mode de livraison sont expliqués ci-dessous.

La livraison des produits sont effectuées en France Métropolitaine et à l'international. La livraison se fera à l'adresse indiquée lors de la commande et dans les délais précisés sur la confirmation de commande. Les livraisons ne sont pas possibles les dimanches et les jours fériés. Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour respecter les dates de livraison indiquées, mais nous ne sommes pas responsables des retards causés par des

circonstances imprévues telles que des perturbations du site web ou des grèves de nos prestataires de livraison. Les tarifs de livraison sont disponibles sur le Site Internet et peuvent varier en fonction du mode de livraison choisi. Les livraisons sont effectuées par colis postal, livrées par Colissimo ou en point relais. En cas d'absence le jour de la livraison, le colis peut être déposé dans la boîte aux lettres ou au bureau de poste. La commande sera alors conservée pendant 14 jours avant d'être retournée à l'expéditeur.

Article 7 - Conformité de votre commande

Au moment de la livraison, le destinataire de la commande (le client ou son mandataire) est invité à vérifier l'état de l'emballage et la conformité du produit livré, et à émettre toute réserve sur le bordereau de livraison du transporteur si nécessaire. Si une anomalie est constatée, le client doit indiquer ses réserves directement sur le document de livraison et les signer. En cas d'anomalie grave, telle que des emballages déchirés, ouverts, des produits manquants ou endommagés, le client doit refuser le colis et préciser les motifs de son refus sur le document de livraison. Le client doit également informer CHANDEL de ses réserves dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception du ou des articles en utilisant le formulaire de contact disponible sur le site ou en contactant directement CHANDEL. S'il n'a pas pu vérifier le bon état du colis à la réception, il dispose d'un délai de 10 jours pour signaler des réserves. Si des vices apparents sont constatés, le client doit contacter le service client avec une photo montrant clairement le vice apparent. Si ces délais ne sont pas respectés, les produits livrés seront considérés exempts de tout vice apparent. Les retours de produits ne seront acceptés que s'ils sont complets et dans leur état d'origine (emballage d'origine, notice, accessoires...) et susceptibles d'être revendus. Dans ce cas, les frais de retour seront remboursés par CHANDEL.

Article 8 – Droit de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, si vous changez d'avis concernant un produit que vous avez acheté sur le site CHANDEL, vous pouvez le retourner dans les quatorze (14) jours suivant sa réception. Pour ce faire, vous devez tout d'abord notifier votre intention de retourner le produit au service clientèle de CHANDEL par email à l'adresse suivante : contact@chandel.fr ou par téléphone au 06 65 35 98 96 du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Pour bénéficier d'un remboursement, vous devez retourner le produit dans son état d'origine y compris l'emballage, à l'adresse suivante : CHANDEL, 2 rue Pierre Savignol, Bât C, 31100 TOULOUSE. Notez que les frais de retour sont à votre charge.

Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour passer la commande, sauf si vous avez convenu avec CHANDEL d'utiliser un autre moyen de paiement.

Si votre colis est retourné à CHANDEL avec la mention "N'habite Pas à l'Adresse Indiquée" (NPAI), un remboursement du montant total de la commande, frais de port déduits, sera effectué via le moyen de paiement initial de la commande dans les quarante-huit (48) heures suivant la réception du colis par CHANDEL.

Si votre colis est retourné à CHANDEL sous le motif "non réclamé", cela signifie que vous ne l'avez pas récupéré auprès du bureau de Poste ou chez le commerçant choisi lors de la commande dans les quinze (15) jours suivant l'avis de passage. Dans ce cas, un remboursement du montant total de la commande, frais de port déduits, sera effectué via le moyen de paiement initial de la commande dans les quarante-huit (48) heures suivant la réception du colis par CHANDEL.

Article 9 - Garanties légales

Tous les produits présents sur le Site Internet bénéficient de la garantie légale de conformité (article L217-4 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie

des vices cachés (article 1641 et suivants du Code civil). Toute garantie est exclue en cas de dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation, une utilisation non conforme, une négligence ou un défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du produit.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, l'Acheteur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir, il doit adresser un courrier à l'adresse suivante : Chandel – 2 rue Pierre Savignol – Bât C – 31100 TOULOUSE ou envoyer un mail à bougies.chandel@gmail.com en indiquant le numéro de commande concerné,
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien (sous réserve des conditions coûts prévues par l'article L211-9 du Code de la Consommation) ; si la réparation ou le remplacement du bien sont impossibles, l'Acheteur sera remboursé intégralement du montant total de sa commande (en rendant le produit), ou bien sera remboursé partiellement (en gardant le produit),
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les deux ans suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie par le Vendeur.

L'Acheteur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue, dans cette hypothèse, il pourra choisir entre la résolution de la vente (en rendant le produit) ou une réduction du prix de vente (en gardant le produit).

Article L 217-4

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

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 L 217-12

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

Article L 217-16

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 10 - Protection des données personnelles

Conformément à la loi française n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, CHANDEL collecte les données nominatives du Client pour traiter sa commande et établir des factures. Ces données peuvent être communiquées à des partenaires de CHANDEL pour exécuter, traiter, gérer et facturer les commandes. CHANDEL s'engage à ne pas divulguer les informations communiquées par les Clients et les visiteurs du Site Internet à des tiers. Les données sont confidentielles et ne seront utilisées que pour le traitement des commandes et la personnalisation du Site Internet en

fonction des préférences des utilisateurs.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du Site Internet a été déclaré à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

En vertu des réglementations françaises et européennes, vous êtes en mesure d'exercer certains droits sur les données vous concernant, tels que le droit d'accéder à vos données, de les corriger, de les effacer, de les transférer à un tiers, de limiter leur traitement, de vous opposer à leur traitement, et de définir leur sort après votre décès. Pour exercer ces droits, vous pouvez envoyer une demande par courrier à l'adresse suivante: Chandel, 2 rue Pierre Savignol, Bât C, 31100 Toulouse. Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés après nous avoir contactés, vous pouvez déposer une plainte auprès de la CNIL.

Lorsque le Client visite le Site Internet, un cookie peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation. Bien que ce cookie ne permette pas d'identifier le Client en tant qu'utilisateur, il permet de stocker des informations relatives à sa navigation sur le Site Internet. Pour passer commande sur le Site Internet, le Client doit accepter les cookies. S'il désactive les cookies, il pourra accéder au Site Internet mais ne pourra pas passer de commande. Les procédures de désactivation des cookies sont disponibles sur le site internet de la CNIL.

Article 11 - Loi applicable et tribunal compétent

Les Conditions Générales de Vente sont soumises pour l'ensemble de leur stipulation à la loi française. Tous litiges relatifs à la relation commerciale existant entre vous et nous sont soumis à la compétence exclusive des juridictions françaises.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. A l'attention de CHANDEL – 2 RUE PIERRE SAVIGNOL – BAT C

– 31100 TOULOUSE

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

Commandé le

Reçu le

Numéro de commande

Nom du client

Adresse du client

Signature du client

Date :