

Les Conditions Générales de Ventes – Boutique en ligne « Le Monde de Physalis » sur la plateforme Un Grand Marché (UGM)

Nom commercial : Le Monde de Physalis (Marque déposée à l'INPI)

Statut : microentreprise

Représentée par : Delphine OLSZEWSKI

Siret : 818 691 198 00035

Adresse postale : 564 B rue des abricotiers 07250 LE POUZIN

Mail : lemondedephysalis@gmail.com

Horaires d'ouverture :

La boutique en ligne est ouverte 7/7j et 24/24h sauf périodes de congés spécifiées.

Les échanges entre le client et le vendeur se feront exclusivement par messages. Le créateur s'engage à y répondre dans les plus brefs délais.

En plus d'UGM Il est possible de suivre l'actualité de la boutique et de contacter le créateur via Facebook, Pinterest, canalblog ou via l'adresse mail ci-dessus.

#### I. Les commandes

Pour passer commande le client doit suivre les différentes étapes proposées par le site. Tout d'abord mettre l'article au panier, choisir ensuite les quantités et la taille souhaitées, laisser un message au vendeur via l'encadré « laisser un message au vendeur » si le client souhaite transmettre des informations particulières au créateur, puis choisir le mode de paiement et procéder au paiement. Le site demandera au client de créer un compte, le créateur n'a pas accès à ces données. Seuls l'adresse de facturation, l'adresse de livraison si différente et le pseudo sont communiqué au vendeur pour mener à bien la commande. Ainsi le mail n'est pas connu par le créateur ce qui peut être compliqué pour communiquer.

#### II. Livraison :

Les créations en stock sont envoyées selon délai indiqué (hors dimanche et jour férié). Le client reçoit une notification par mail envoyée automatiquement par le site une première fois pour confirmer la prise en compte de la commande puis une seconde fois pour informer de l'expédition de la commande.

Les créations « sur commande » ont un délai d'expédition spécifique indiqué sur chaque fiche produit.

Afin de sécuriser la livraison le vendeur ne propose pas d'envoi simple mais seulement des envois suivis via La Poste :

- Colissimo ou courrier suivi pour la France Métropolitaine
- Colissimo international ou courrier suivi international pour l'étranger
- Cas particuliers (Colissimo Outre-mer pour les DOM-TOM par exemple)

Les délais sont indicatifs, La poste ne les garantit pas. Le créateur décline donc toute responsabilité en cas de retard de livraison. Si le client souhaite être indemnisé en cas de retard de livraison il est

invité à contacter le vendeur avant de passer commande afin que le créateur propose un mode d'envoi garanti comme un envoi via Chronopost par exemple.

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par l'acheteur. Le créateur ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de saisie susceptible d'entraîner des retards ou des erreurs de livraison. Si tel était le cas, les frais de réexpédition de la commande seraient à la charge du client.

Si la commande est livrée hors France Métropolitaine le client s'engage à payer toutes taxes dues du fait de l'importation des créations (droit de douanes...).

Les commandes contenant plusieurs articles sont envoyées en une seule fois, sauf demande particulière du client qui devra alors payer les différents envois. Si la commande contient à la fois des articles « en stock » et des articles « sur commande », l'expédition sera retardée et le tout sera expédié dès que les articles « sur commande » auront été confectionnés.

### III. Créations personnalisées/sur-mesure

Il est possible de demander un devis pour une commande personnalisée. Le devis est gratuit. Le vendeur se réserve le droit de faire payer le devis s'il estime par exemple que le client effectue des demandes abusives de devis. Le devis sera envoyé par voie dématérialisée sauf demande particulière de la part du client. Dans le cas d'une commande personnalisée il faudra alors compter un délai de conception avant expédition. Celui-ci sera indiqué au client sur le devis. Le devis devra être signé, daté avec la mention « bon pour accord » par le client et renvoyé au vendeur par voie postale ou par voie dématérialisée pour plus de rapidité. L'achat de la fiche produit sans signature préalable du devis sera considéré de fait comme acceptation du devis. Les commandes personnalisées ne peuvent être annulées avant envoi ou faire l'objet de retour contre remboursement.

### IV. Modes de paiement

Le Monde de Physalis vous offre la possibilité de payer par carte bancaire, virement bancaire, Paypal, chèque ou avec le porte-monnaie (porte-monnaie virtuel présent sur cette plateforme).

Le paiement est exigible immédiatement à la commande, y compris pour les articles réalisés « sur commande » et les articles personnalisés/sur-mesure réalisés après acceptation du devis par le client.

La commande ne sera traitée qu'une fois le paiement reçu. Le délai d'expédition prend donc effet à la réception du chèque/virement bancaire.

En cas de paiement par chèque ou virement bancaire, Le Monde de Physalis invite le client à effectuer son paiement dans les 5 jours qui suivent la commande, au-delà, le vendeur se réserve le droit d'annuler la commande, vous en serez informé par mail, sauf manifestation de la part du client informant des raisons du retard de paiement.

Le Monde de Physalis peut exceptionnellement refuser une commande réalisée par un client avec lequel il existerait un litige ou en cas d'erreur sur le stock. Dans cette situation le vendeur en informera le client par mail.

### V. Tarif

Le tarif est exprimé en euros, toutes taxes comprises.

Le prix présent sur les fiches produits correspond au prix de l'article hors frais de port. Les frais de port sont à part, leur montant est indiqué dans la colonne de droite. S'ils sont offerts cela est précisé sur la fiche produit.

## VI. Garanties

Le service après-vente (service client) est assuré par la créatrice.

Coordonnées précisées en haut de la page.

Conformément à la loi, le vendeur assume deux garanties : de conformité et relative aux vices cachés des produits. Le vendeur rembourse l'acheteur ou échange les produits apparemment défectueux ou ne correspondant pas à la commande effectuée. Le consommateur doit agir auprès du vendeur dès que possible à compter de la délivrance du bien, il peut choisir entre le remplacement et la réparation du bien si cela est possible ; il doit apporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien ; il peut également faire valoir la garantie contre vices cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (disposition des articles 1644 du code civil). Le créateur ne peut garantir des dégradations liées à l'utilisation normale de l'article et à son « vieillissement » (perte de la couleur du tissu au fil des lavages...).

## VII. Satisfait ou remboursé

Conformément à l'article L.121-20 du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours francs pour exercer son droit de rétractation à condition que l'article n'ait pas été porté, qu'il ne s'agisse pas d'un article d'hygiène corporelle ou d'un article personnalisé (c'est-à-dire article sur mesure, article avec prénom ou texte personnalisé imprimé, brodé ou thermocollé par exemple ou encore un article réalisé sur demande tout spécialement pour le client). Le délai prend effet à compter de la date de réception de la commande par le client. En cas de rétractation dans le délai susmentionné, seul le prix du ou des produits acheté et les frais d'envoi seront remboursés, les frais de retour restent à la charge du client sauf si l'article présente un défaut ou s'il n'est pas conforme à la commande réalisée.

Le remboursement sera effectué dès réception de l'article retourné à condition qu'il soit restitué dans son état initial sans modification ou dégradation. Le retour des produits est à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoire, notice...) de sorte qu'ils puissent être commercialisés à l'état neuf et doivent, si possible, être accompagnés d'une copie du justificatif d'achat.

Le moyen de remboursement dépendra du mode de paiement qui a été choisi pour régler la commande.

En cas de retour accepté par le vendeur, la ou les articles sont à envoyer à l'adresse mentionnée ci-dessus.

## VIII. Créations fait main

Tous les articles sans exception sont fabriqués dans l'atelier du créateur (son domicile) en France/région Auvergne-Rhône Alpes. Le Monde de Physalis ne fait pas d'achat-revente. Seules les matières premières sont achetées (tissu, coussins de rembourrage, fermeture, fil...). La composition des articles est précisée sur chaque fiche produit.

Le Monde de Physalis souhaite favoriser le développement local, pour cette raison la plupart des matières premières sont achetées chez des fournisseurs (=revendeurs) locaux.

Le fait main ne garantit pas les dimensions au millimètre près (écart +/- 1cm environ).

Les articles d'une même fiche produit ne sont pas tous identiques, les couleurs et les motifs peuvent légèrement varier.

Le client à l'interdiction formelle de recopier/reproduire les articles à des fins commerciales. Toute reproduction à des fins commerciales pourra entraîner des poursuites de la part de la microentreprise.

Ces derniers sont destinés à usage personnel (personne physique ou morale), la revente est totalement interdite, sauf contrat particulier signé entre Le Monde de Physalis et le client professionnel (revendeur).

#### X. CGV

Le client, en passant commande, reconnaît avoir pris connaissances des présentes conditions générales de ventes. Celles-ci prévalent sur tout autre document et permettent de régir les relations client/Le Monde de Physalis. Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de ventes, ainsi que les opérations d'achats et de vente qui y sont visées, sont soumises au droit français.

Les clients sont invités à consulter régulièrement leur messagerie UGM jusqu'à réception de leur commande en cas de problème de notifications par mail. Pour plus de facilité Le Monde de Physalis invite les clients qui le souhaitent à communiquer leur adresse mail. Le Monde de Physalis s'engage à ne pas utiliser ces données à des fins commerciales, à ne pas les communiquer et restreint l'utilisation de l'adresse mail privée du client aux échanges liés à la commande en cours.

#### XI. Force majeure

L'exécution des obligations du vendeur est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui empêcherait l'exécution. Le vendeur avisera le client de la survenance d'un tel évènement dès que possible.

#### XII. Droits de propriété intellectuelle

Les marques, produits, images, textes ou plus généralement toute information objet de droit propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du vendeur. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

#### XII. Réclamations

L'acheteur peut présenter toute réclamation en contactant le créateur par voie postale ou plus simplement par message via le moyen qu'il souhaite (messagerie UGM ou messagerie professionnelle indiqué ci-dessus).

#### XIV. Clause de réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété de l'entreprise jusqu'au complet paiement du prix

Formulaire de rétractation:

Nom client:

Adresse de livraison:

N° commande:

Commande reçue le:

Motif de la rétractation (facultatif):

Date et signature client:

Espace commentaire si besoin:

### XIII. RGPD – confidentialité

UGM communique l'adresse de facturation et de livraison une fois votre commande effectuée. Le Monde de Physalis s'engage à ne les communiquer sous aucun prétexte. Ces données sont utilisées afin de mener à bien le traitement de votre commande.

Les reçus de commande sont imprimés et conservés dans les archives de l'entreprise au cas où il y aurait un souci avec votre commande. Un tableau de suivi des commandes est également stocké sur un ordinateur afin de pouvoir suivre les étapes de votre commande.

Le Monde de Physalis n'a pas accès à votre numéro de téléphone, il peut vous être demandé pour un envoi vers l'étranger.

Le Monde de Physalis n'a pas accès à votre adresse mail, c'est pour cette raison que les échanges se feront exclusivement via la plateforme UGM. Si vous souhaitez me communiquer votre mail cela est possible, n'hésitez pas dans ce cas à me donner explicitement votre autorisation afin que nous échangeons par ce biais si cela vous est plus simple. Si non vous recevrez des notifications du site qui vous informeront qu'un message vous attend sur le site.

### XIV. LITIGE – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

*La Société Médiation Professionnelle*

*<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>*

*Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez*