CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

JOYA *by Luz*

1. Mentions légales et identité du vendeur

Les présentes Conditions générales de vente (CGV) sont proposées par Madame SORRENTI, entrepreneur individuel (EI), exerçant sous le nom commercial JOYA by Luz, immatriculée au Registre National des Entreprises sous le SIRET 818 293 672 00064. L'établissement JOYA by Luz est enregistré pour une activité artisanale de fabrication et vente de bijoux fantaisie faits main.

Adresse électronique de contact: joyabyluz@gmail.com.

Pour toute question, le client peut contacter JOYA by Luz à l'adresse mail ci-dessus. La vendeuse confirme que son entreprise demeure déclarée en France.

2. Objet et champ d'application

Les présentes CGV régissent les commandes de bijoux fantaisie artisanaux réalisées par des consommateurs sur la plateforme "UN GRAND MARCHE". Elles sont consultables avant l'achat et applicables dans leur version en vigueur à la date de la commande. Les caractéristiques particulières et les prix sont indiqués sur les fiches produits et dans le récapitulatif de commande. Les ventes réalisées sur une place de marché peuvent aussi être soumises aux conditions de fonctionnement de cette plateforme, sans limitation des droits légaux du consommateur.

3. Produits et fabrication artisanale

JOYA by Luz propose notamment des colliers, bracelets, bagues, boucles d'oreilles, pendentifs et chaînes à porter seuls ou à associer en Mix & Match. Les bijoux sont réalisés artisanalement en petites séries et proposés parmi les articles disponibles à la vente. Les stocks peuvent donc être limités. Les matériaux exacts, dimensions et caractéristiques de chaque article figurent sur sa fiche produit.

Les pierres naturelles et le travail artisanal peuvent entraîner de légères variations raisonnables de teinte, de veinure ou de forme, dans le respect des caractéristiques convenues. Une différence substantielle avec la description contractuelle reste couverte par les garanties légales. Les photos illustrent les produits ; les écrans peuvent rendre les couleurs différemment.

4. Prix et frais

Les prix sont affichés en euros. JOYA by Luz bénéficie du régime de la franchise en base de TVA : TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts. Les prix affichés sont les montants à payer hors frais de livraison éventuels. Les frais de livraison éventuels sont précisés avant la validation de la commande. La livraison est annoncée offerte à partir de 120 € d'achat sur la boutique en ligne, sous réserve du territoire et des conditions affichés lors de la commande. Les éventuelles promotions ne s'appliquent que selon les conditions indiquées au moment de l'offre. Le prix applicable est celui affiché lors de la validation, sauf erreur manifeste traitée dans le respect du droit applicable.

5. Commande et paiement

Le client choisit les produits et options disponibles, vérifie son panier, ses coordonnées et son adresse de livraison, puis peut corriger toute erreur avant de confirmer une commande impliquant une obligation de paiement. Les commandes sont acceptées dans la limite des stocks disponibles. Les moyens de paiement

acceptés sont ceux proposés lors du passage en caisse. Le paiement est exigible selon les modalités affichées. Une confirmation de commande est transmise sur un support durable, notamment par courriel. En cas d'indisponibilité exceptionnelle d'un produit déjà commandé ou d'échec du paiement, JOYA by Luz informe le client et procède, le cas échéant, au remboursement des sommes reçues dans les délais légaux.

6. Préparation, expédition et livraison

Les bijoux proposés sont confectionnés en petites séries. Après validation de la commande, les articles disponibles sont préparés pour expédition ; aucun délai de fabrication à la commande ne s'ajoute en principe. Le délai de préparation et le délai ou la date de livraison applicables sont communiqués avant la validation de la commande et prévalent sur toute indication générale du site. Les zones desservies et les tarifs disponibles sont affichés au moment de l'achat.

L'expédition peut être confiée à un transporteur externe avec un suivi lorsque ce service est proposé. Le vendeur reste responsable de la bonne exécution de la livraison dans les conditions légales. En cas de retard, le consommateur dispose des recours prévus par la réglementation applicable, notamment la possibilité de demander la livraison dans un délai supplémentaire approprié et, dans les cas prévus, de résoudre la vente et d'obtenir remboursement. Le transfert des risques intervient selon les règles impératives applicables, en principe lors de la prise de possession physique du bien par le consommateur ou un tiers désigné.

7. Droit de rétractation

Pour les achats à distance éligibles, le consommateur dispose de 14 jours à compter de la réception de sa commande pour notifier sa décision de se rétracter sans avoir à se justifier. Il peut effectuer une demande de retour sur la plateforme " UN GRAND MARCHE. La notification doit être envoyée avant l'expiration du délai.

Les bijoux proposés en petites séries dans le catalogue bénéficient en principe du droit de rétractation, y compris lorsque le client associe des éléments standards de la collection Mix & Match. L'exception pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ne concerne pas, à elle seule, le choix parmi des variantes standards du catalogue. L'exception sanitaire ne peut concerner que les biens scellés qui ne peuvent pas être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés après livraison ; elle ne s'applique pas automatiquement à toutes les boucles d'oreilles. Les exceptions prévues par la loi sont interprétées strictement.

8. Modalités de retour et de remboursement

Après avoir notifié sa rétractation, le client renvoie le ou les articles au plus tard dans les 14 jours, à l'adresse de retour qui lui sera communiqué. Les frais directs du retour lié à un changement d'avis sont à la charge du client. Les bijoux doivent être emballés soigneusement. Le client ne répond que de la dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du ou des articles.

Le remboursement porte sur les paiements reçus, frais de livraison exclus. Il est effectué au plus tard dans les 14 jours après notification de la rétractation, avec possibilité de le différer jusqu'à réception du ou des articles ou preuve de son expédition, selon le premier de ces faits. Le remboursement utilise le moyen de paiement initial, sauf accord exprès du client pour un autre moyen sans frais. Le client conserve par ailleurs tous ses droits en cas de produit défectueux ou non conforme.

9. Garanties légales et réclamations relatives aux produits

JOYA by Luz reste tenue des garanties légales applicables, indépendamment de toute politique commerciale de retour. En particulier, les clients bénéficiant du droit français de la consommation

disposent de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés, dans leurs conditions légales. Pour les biens neufs, la garantie légale de conformité permet en principe d'agir en cas de défaut apparaissant dans les deux ans suivant la délivrance, avec les mesures prévues par la loi. Les droits impératifs plus protecteurs éventuellement applicables au consommateur demeurent réservés.

Pour signaler un défaut : joyabyluz@gmail.com. Les photographies peuvent aider à examiner la situation, mais ne conditionnent pas l'exercice des garanties. Les dommages dus à une mauvaise utilisation ne sont pas automatiquement des défauts de conformité ; aucune clause ne prive toutefois le client de ses droits légaux.

10. Service client et règlement des litiges

Toute réclamation peut être envoyée au contact du vendeur indiqué à l'article 1. Le consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation dans les conditions légales, après démarche écrite préalable auprès du vendeur. La recherche d'une solution amiable ne prive pas le consommateur de ses recours judiciaires.

11. Données personnelles

Les données nécessaires à la préparation, au paiement, à la livraison et au suivi des commandes sont traitées selon la politique de confidentialité accessible sur la platefrome "UN GRAND MARCHE". Les prestataires de paiement, de boutique et de livraison peuvent intervenir pour les opérations correspondantes. Le traitement publicitaire éventuel est régi par les règles propres aux consentements et aux communications commerciales. Les modalités d'exercice des droits sur les données personnelles figurent dans la politique de confidentialité.

12. Propriété intellectuelle

L'ensemble des textes, photographies, créations, visuels et éléments proposés par JOYA by Luz sont la propriété de JOYA by Luz, marque déposée à l'INPI, et ne peuvent être reproduits ou utilisés sans autorisation préalable.

13. Droit applicable et protection du consommateur

Les présentes CGV sont soumises au droit français, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables aux consommateurs résidant dans un autre pays. Le consommateur conserve notamment les protections impératives qui lui sont reconnues par les règles de droit international privé de l'Union européenne. Les juridictions compétentes sont déterminées par les règles impératives applicables ; aucune clause ne saurait imposer au consommateur un tribunal qui lui serait interdit par ces règles.