

Temps de traitement :

Le temps dont j'ai besoin pour traiter une commande varie (généralement entre 1 et 5j ouvrés).
Pour plus d'informations, consultez les descriptions des articles.

Si vous souhaitez une livraison pour une date précise, merci de me contacter pour en vérifier la faisabilité.

Délais de livraison estimés:

Entre 2 et 4j ouvrés en France

Entre 2 et 7j ouvrés en Europe

Les livraisons sont effectuées en lettre suivie, donc sans engagement de délai, conformément aux conditions générales de la Poste.

Si vous souhaitez une livraison avec engagement de délai (Colissimo), merci de me contacter.

Taxes de douane et d'import:

Les éventuelles taxes de douane et d'import sont à la charge des acheteurs. Je ne suis pas responsable des délais causés par la douane.

Retours et échanges:

J'accepte sans problème les retours.

Contactez-moi sous : 14 jours après la livraison

Renvoyez les articles sous : 21 jours après la livraison.

Les articles doivent être retournés très bien pliés, sans odeur, parfaitement emballés et sous lettre suivie.

Je n'accepte pas les échanges ou les annulations

Mais n'hésitez pas à me contacter en cas de problème avec votre commande.

Les articles suivants ne peuvent pas être retournés ni échangés

Etant donnée la nature de ces articles, à moins qu'ils n'arrivent endommagés ou défectueux, je ne peux pas accepter les retours pour :

- Commandes sur mesure ou personnalisées
- Produits périssables (aliments ou fleurs par exemple)
- Téléchargements numériques
- Articles intimes (pour des raisons de santé/d'hygiène)
- Les articles en promotion

Conditions des retours

Les frais de port retour sont à la charge de l'acheteur. Si l'article retourné ne se trouve pas dans l'état d'origine, toute perte de valeur est à la charge de l'acheteur.

Commandes sur mesure et personnalisées:

Je suis ouverte à toute demande de personnalisation, et au dialogue. Elle doit évidemment être discutée et validée avant la commande, en terme de faisabilité, de coût et de délai, et en s'accordant bien sur les détails du travail attendu.

Expédition

Mes courriers sont envoyés avec numéro de suivi jusque la destination finale, si ce service est disponible.

Dans tous les autres cas, j'envoie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Aucun courrier n'est envoyé avec assurance, sauf sur demande préalable à la commande.

Envoi avec Assurance

Je ne peux être tenue responsable des colis / lettres perdues, ou de dommages causés lors de l'acheminement, que ce soit en France ou à l'étranger. Ceci étant:

- je prends soin de bien emballer, et je n'ai à ce jour eu aucun cas de courrier endommagé;
- vous pouvez souscrire une assurance couvrant votre envoi. Me contacter dans ce cas, car le cout d'envoi sera légèrement supérieur.

Règles de confidentialité:

Ces règles de confidentialité décrivent la façon dont je recueille, utilise et partage des informations, ainsi qu'à quelles occasions, lorsque vous passez commande chez moi ou avez recours à mes services via ungrandmarche.fr ou les sites et services qui y sont liés.

Ces règles ne s'appliquent pas aux pratiques de tierces parties que je ne détiens pas ou ne contrôle pas, et notamment à ungrandmarche et Pepper Drink SAS ou à tout service tiers auquel vous pouvez accéder via ungrandmarche et Pepper Drink SAS. Vous pouvez consulter leur règlement concernant la confidentialité pour en savoir plus sur les pratiques du site à ce sujet.

Les informations que je collecte

Pour traiter votre commande, vous devez me fournir certaines informations (que vous avez autorisé Pepper Drink SAS / Un Grand Marché à me transmettre), et notamment vos nom, email, adresse postale, coordonnées de paiement, ainsi que le descriptif du produit que vous commandez. Vous pouvez également décider de me communiquer certaines informations personnelles complémentaires (pour une commande personnalisée par exemple), en me contactant directement.

Pourquoi j'ai besoin de vos informations et comment je les utilise

Je m'appuie sur un certain nombre de bases légales pour recueillir, utiliser et partager vos informations, et notamment :

- pour vous fournir mes services, par exemple lorsque j'utilise vos informations pour traiter votre commande, résoudre un litige ou assurer le service client ;
- lorsque vous m'avez donné votre consentement explicite, que vous pouvez révoquer à tout moment, par exemple en vous inscrivant à ma newsletter ;
- si nécessaire, pour répondre à une obligation légale, un arrêt juridique ou en lien avec une demande de la justice comme par exemple le fait de conserver des informations concernant vos achats dans le cadre de la législation fiscale ; et
- si nécessaire, pour servir mes intérêts légitimes, dans le cas où ces intérêts légitimes ne sont pas invalidés par vos droits ou vos intérêts, tels que 1) fournir et améliorer mes services.

J'utilise vos informations pour fournir les services que vous m'avez demandés et dans mon intérêt légitime à améliorer ces services ; et 2) le respect du Règlement des vendeurs et des Conditions d'utilisation d' Un Grand Marché / Pepper Drink SAS. J'utilise vos informations, si nécessaire, pour me conformer à mes obligations définies par le Règlement des vendeurs et les Conditions d'utilisation d' Un Grand Marché / Pepper Drink SAS.

- De manière générale, au-delà de vos noms et adresse pour l'envoi, j'utilise principalement vos données personnelles pour:

- résoudre un problème possible, lié à votre commande (ex.: surcharge de travail pouvant remettre en cause le délai, incertitude quant à la compréhension d'un message,)
- obtenir une information manquante pour réaliser votre commande (ex.: mensuration, ...)
- savoir si la commande a répondu à vos attentes, et gérer les éventuels enjeux.
- résoudre un problème lié à l'expédition (erreur d'adresse, livraison impossible, ...)

Le partage et la diffusion d'informations

Les informations concernant mes clients sont importantes pour mon activité. Je ne partage vos informations personnelles que pour un nombre très limité de raisons, ainsi que dans un nombre limité de circonstances telles que :

- Un Grand Marché / Pepper Drink SAS. Je partage vos informations avec Un Grand Marché / Pepper Drink SAS lorsque cela est nécessaire pour vous fournir mes services et me conformer à mes obligations définies par le Règlement des vendeurs et les Conditions d'utilisation d' Un Grand Marché / Pepper Drink SAS.
- Des fournisseurs de services. J'ai recours à certaines tierces parties en lesquelles j'ai confiance pour exécuter certaines actions ou fournir certains services destinés à ma boutique - des entreprises de transport par exemple. Je peux avoir à partager vos informations personnelles avec ces tierces parties, mais uniquement celles qui sont indispensables à la réalisation de ces services.
- Les transferts d'activité. Si je vends mon entreprise ou la fusionne avec une autre, je peux avoir à communiquer vos informations dans le cadre de cette transaction mais uniquement dans la mesure autorisée par la loi.
- Le respect de la législation. Je peux avoir à recueillir, utiliser, conserver et partager vos informations si je pense en toute bonne foi que cela est nécessaire et raisonnable pour : (a) répondre à un processus juridique ou une demande de l'état ; (b) faire appliquer mes accords, mes conditions ou mes règlements ; (c) empêcher, enquêter sur ou gérer toute fraude ou autre activité illégale, ou tout problème technique ou de sécurité ; ou (d) protéger les droits, la propriété et la sécurité de mes clients ou d'autres personnes.

Conservation des données

Je conserve vos informations uniquement aussi longtemps que nécessaire pour vous fournir mes services et aux fins établies dans mes règles de confidentialité. Je peux également avoir à conserver ces informations pour me conformer à des obligations législatives, fiscales et juridiques, résoudre des litiges et faire appliquer mes engagements. Je les conserve généralement pour une durée de 4 ans.

Les transferts d'informations personnelles en dehors de l'UE

Je peux potentiellement stocker et traiter vos informations via des hébergeurs tiers situés dans d'autres pays. Il peut donc m'arriver de transférer vos informations personnelles dans une juridiction où la législation concernant la protection des données et la surveillance gouvernementale est différente de celle de votre pays. Si j'ai à transférer vos informations personnelles en dehors de l'Union européenne, je m'appuie sur le Bouclier de protection des données (« Privacy Shield ») comme base légale pour cela, Google Cloud bénéficiant de la certification Privacy Shield.

Vos droits

Si vous êtes résident de certains territoires, et notamment de l'Union Européenne, vous disposez de certains droits relatifs à vos informations personnelles. Certains de ces droits s'appliquent de façon générale, et d'autres uniquement dans des cas limités. Ces droits sont décrits ci-dessous :

- Accéder. Vous pouvez avoir le droit d'accéder aux informations personnelles que je détiens vous concernant et d'en recevoir une copie en me contactant. Vous trouverez mes coordonnées plus bas.
- Modifier, restreindre, supprimer. Vous pouvez également avoir le droit de modifier vos informations personnelles, de restreindre mon utilisation de celles-ci ou de les supprimer. En dehors de circonstances exceptionnelles (si je devais par exemple conserver les données liées

à ma boutique pour des raisons légales), je supprimerai généralement vos informations personnelles sur simple demande.

- S'opposer. Vous pouvez vous opposer 1) à ce que je traite certaines de vos informations dans le cadre de mes intérêts légitimes et 2) à la réception de messages marketing de ma part après avoir explicitement consenti à les recevoir. Dans ces cas précis, je supprimerai vos informations personnelles à moins de disposer de motifs légitimes pour poursuivre l'utilisation de celles-ci, ou dans les cas où elles sont nécessaires pour des raisons légales.
- Se plaindre. Si vous résidez dans l'Union européenne et que vous souhaitez manifester une inquiétude quant à mon utilisation de vos informations (et sans porter atteinte aux autres droits dont vous pouvez bénéficier), vous pouvez le faire auprès de vos autorités locales de protection des données.

Comment me contacter

Dans le cadre de la loi européenne sur la protection des données, je soussigné, Mme Muller, suis le contrôleur de données en ce qui concerne vos informations personnelles. Pour toute question ou préoccupation, vous pouvez me contacter sur mon email polina.muller@free.fr. Vous pouvez également m'envoyer un courrier postal à l'adresse :
Mme Muller, 69 route des gardes, 92190 Meudon, France