

Table des matières

ARTICLE 1. DÉFINITIONS.....	3
ARTICLE 2. PRINCIPES.....	3
ARTICLE 3. CONTENU.....	3
ARTICLE 4. ACHAT DE PRODUITS SUR LE SITE.....	3
ARTICLE 5. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES.....	4
ARTICLE 6. LA COMMANDE.....	4
Article 6.1. Signature Électronique.....	4
Article 6.2 - Confirmation De Commande.....	5
Article 6.3. Preuve De La Transaction.....	5
Article 6.4. Facturation.....	5
Article 6.5. Informations Sur Les PRODUITS.....	5
Article 6.6. Prix.....	5
Article 6.7. Disponibilité Des PRODUITS.....	6
ARTICLE 7. PAIEMENT.....	6
Article 7.1. Mode De Paiement.....	6
Article 7.2. Date De Paiement.....	6
Article 7.3. Retard Ou Refus De Paiement.....	6
Article 8. LIVRAISON.....	7
Article 8.1. Disponibilité Des PRODUITS - Remboursement – Résolution.....	7
Article 8.2. Modalités De Livraison.....	7
Article 8.3. Erreurs De Livraison.....	8
ARTICLE 9. GARANTIE DES PRODUITS.....	8
Article 9.1. Garantie Légale De Conformité.....	8
Article 9.2. Garantie Légales Des Vices Cachés.....	8
ARTICLE 10. DROIT DE RÉTRACTATION.....	9
Article 10.1. Application Du Droit De Rétractation.....	9
Article 10.2. Exceptions.....	9
ARTICLE 11. FORCE MAJEURE.....	9
ARTICLE 12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	10
ARTICLE 13. INFORMATIQUES ET LIBERTÉS.....	10

ARTICLE 14. NON-VALIDATION PARTIELLE.....	11
ARTICLE 15. NON-RENONCIATION.....	11
ARTICLE 16. LANGUE DU CONTRAT.....	11
ARTICLE 17. MÉDIATION.....	11
ARTICLE 18. LOI APPLICABLE.....	11
ARTICLE 19. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES.....	12
Article 19.1. Données Collectées.....	12
Article 19.2. Utilisation Des Données Personnelles.....	12
Article 19.3. Partage Des Données Personnelles Avec Des Tiers.....	12
Article 19.4. Sécurité Et Confidentialité.....	13
Article 19.5. Mise En Œuvre Des Droits Des Utilisateurs.....	13
Article 19.6. Évolution De La Présente Clause.....	13

Conditions Générales de Ventes à des consommateurs particuliers

Les présentes Conditions Générales de Ventes (ci-après les "CGV") s'appliquent à tout achat effectué par une personne physique (ci-après le "CLIENT") sur le SITE : **quandisacoud.com**

Auprès de **Quand Isa Coud, Isabelle YAR Auto Entreprise**
immatriculée au registre à **La Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Laval (53000)**
sous le numéro **SIRET 845 361 088 00014**
ayant son siège : **52, rue du 6 Août 1944 53200 CHATEAU GONTIER SUR MAYENNE**

Tél : **06 86 95 66 52** EMAIL : **quandisacoud@orange.fr**

Le SITE **<https://www.ungrandmarche.fr/boutique/quand-isa-coud>**, les PRODUITS suivants :

- **Trousses et Pochettes**
- **Pour les cheveux : chouchous, barrettes, head band, foulchies**
- **Snoods et foulards**
- **Sacs et tote bags**
- **Pour les tout petits : Bavoirs, doudous, protèges carnet de santé, trousseau naissance,**
- **Pochettes à livres**
- **Divers : pochettes porte chargeur, panier de rangement, étuis à lunettes, porte clés, porte chéquier, étiquettes bagages**
- **Déco : Guirlandes poissons, coussins lin et lavande, coussins, suspension sapin, cale portes,**
- **Zéro Déchet : Coffrets pour la cuisine, semainiers de lingettes, essuie-tout, charlottes à plat, pochette à couverts, gant de toilette, essui-mains, éponges, maniques, pochettes à savon, étuis brosse à dents**

IMPORTANT Le CLIENT déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les Conditions Générales de Ventes antérieurement à la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation des Conditions Générales de Ventes.

Mise à jour **12 Avril 2022**

(Remplace les précédentes Conditions Générales de Ventes du **date de la version précédente des CGV**)

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les termes employés ci-après ont, dans les présentes Conditions Générales de Ventes, la signification suivante :

« **CLIENT** » : désigne le cocontractant de **Quand Isa Coud, Isabelle YAR, Auto Entreprise**, qui garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence française. À ce titre, il est expressément prévu que le CLIENT agit en dehors de toute activité habituelle ou commerciale.

« **LIVRAISON** » : désigne la première présentation des PRODUITS commandés par le CLIENT à l'adresse de LIVRAISON indiquée lors de la commande.

« **PRODUITS** » : désigne l'ensemble des PRODUITS disponible sur le SITE.

« **SITE** » : désigne le SITE web <https://www.ungrandmarche.fr/boutique/quand-isa-coud> propriété de **Quand Isa Coud, Isabelle YAR, Auto Entreprise**

ARTICLE 2. PRINCIPES

Les présentes CGV expriment l'intégralité des obligations des parties.

En ce sens, le CLIENT est réputé les accepter sans réserve. Les présentes CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Le CLIENT est clairement informé et reconnaît que le SITE s'adresse aux consommateurs et que les professionnels doivent contacter le service commercial **Quand Isa Coud** afin de bénéficier de conditions contractuelles distinctes.

Les présentes CGV sont référencées en bas de chaque page du SITE au moyen d'un lien et doivent être consultées avant de passer la commande. Le CLIENT est invité à lire attentivement, télécharger, imprimer les CGV et à en conserver une copie.

Quand Isa Coud et le CLIENT conviennent que les présentes CGV régissent exclusivement leur relation.

Quand Isa Coud se réserve le droit de modifier ponctuellement ses CGV. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

Quand Isa Coud conseille au CLIENT de lire les CGV à chaque nouvelle commande, la dernière version des dites conditions s'appliquant à toute nouvelle commande de PRODUITS.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont leur siège en France.

ARTICLE 3. CONTENU

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens proposés par **Quand Isa Coud** au CLIENT, à partir du SITE <https://www.ungrandmarche.fr/boutique/quand-isa-coud>

Les présentes conditions ne concernent que les achats effectués sur le SITE et livrés exclusivement en métropole ou en Corse.

Pour toute LIVRAISON dans les DOM-TOM ou à l'étranger, il convient d'adresser un message à l'adresse e-mail suivante : quandisacoud@orange.fr

Ces achats concernent les PRODUITS suivants :

- **Trousses et Pochettes**
- **Pour les cheveux : chouchous, barrettes, head band, foulchies**
- **Snoods et foulards**
- **Sacs et tote bags**
- **Pour les tout petits : Bavoires, doudous, protèges carnet de santé, trousseau naissance,**
- **Pochettes à livres**
- **Divers : pochettes porte chargeur, panier de rangement, étuis à lunettes, porte clés, porte chéquier, étiquettes bagages**
- **Déco : Guirlandes poissons, coussins lin et lavande, coussins, suspension sapin, cale portes,**
- **Zéro Déchet : Coffrets pour la cuisine, semainiers de lingettes, essuie-tout, charlottes à plat, pochette à couverts, gant de toilette, essui-mains, éponges, maniques, pochettes à savon, étuis brosse à dents**

ARTICLE 4. ACHAT DE PRODUITS SUR LE SITE

Pour pouvoir acheter un PRODUIT, le CLIENT doit être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la capacité légale ou, s'il est mineur, être en mesure de justifier de l'accord de ses représentants légaux.

Le CLIENT sera invité à fournir des informations permettant de l'identifier en complétant le formulaire disponible sur le SITE.

Le signe (*) indique les champs obligatoires doivent être remplis pour que la commande du CLIENT soit traitée par **Quand Isa Coud**

Le CLIENT peut vérifier sur le SITE le statut de sa commande.

Le suivi des LIVRAISONS peut, le cas échéant, être effectué en utilisant les outils de suivi en ligne de certains transporteurs. Le CLIENT peut également contacter le service commercial de **Quand Isa Coud** à tout moment par courrier électronique, à l'adresse **quandisacoud@orange.fr** afin d'obtenir des informations sur le statut de sa commande.

Les informations que le CLIENT fournit à **Quand Isa Coud** lors d'une commande doivent être complètes, exactes et à jour. **Quand Isa Coud** se réserve le droit de demander au CLIENT de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

ARTICLE 5. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Le CLIENT reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation.

Sont transmises au CLIENT, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles du bien ;
- Le prix du bien et/ou le mode de calcul du prix ;
- S'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de LIVRAISON ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels exigibles ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel **Quand Isa Coud** s'engage à livrer le bien, quel que soit son prix ;
- Les informations relatives à l'identité **Quand Isa Coud**, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles.

ARTICLE 6. LA COMMANDE

Le CLIENT a la possibilité de passer sa commande en ligne, à partir du catalogue en ligne et au moyen du formulaire qui y figure, pour tout PRODUIT, dans la limite des stocks disponibles. Le CLIENT sera informé de toute indisponibilité du PRODUIT ou du bien commandé. Pour que la commande soit validée, le CLIENT devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes Conditions Générales. Il devra aussi choisir l'adresse et le mode de LIVRAISON, et enfin valider le mode de paiement.

La vente sera considérée comme définitive après l'envoi au CLIENT de la confirmation de l'acceptation de la commande par **Quand Isa Coud** par courrier électronique ; et après encaissement par **Quand Isa Coud** de l'intégralité du prix.

Toute commande vaut acceptation des prix et de la description des PRODUITS disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte du CLIENT, **Quand Isa Coud** se réserve le droit de bloquer la commande du CLIENT jusqu'à la résolution du problème.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, le CLIENT peut appeler le numéro de TELEPHONE suivant : **06 86 95 66 52**, aux jours et horaires suivants : Lundi au Vendredi, de 10h à 17h, ou envoyer un mail à **Quand Isa Coud** à l'adresse mail suivante : **quandisacoud@orange.fr**.

Article 6.1. Signature Électronique

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire du CLIENT et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord du CLIENT : exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande ; signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, le CLIENT est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter **Quand Isa Coud** au numéro de TELEPHONE suivant : **06 86 95 66 52**.

Article 6.2 - Confirmation De Commande

Une fois les étapes de commande sont complétées, une page apparait sur le SITE afin d'accuser réception de la commande du CLIENT. Une copie de l'accusé de réception de la commande est automatiquement adressée au CLIENT par courrier électronique, à condition que l'adresse électronique communiquée par le formulaire d'inscription soit correcte.

Quand Isa Coud n'envoie aucune confirmation de commande par courrier postal ou par télécopie.

Article 6.3. Preuve De La Transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques **Quand Isa Coud** dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 6.4. Facturation

Pendant la procédure de commande, le CLIENT devra saisir les informations nécessaires à la facturation (le signe (*) indiquera les champs obligatoires devant être remplis pour que la commande du CLIENT soit traitée par **Quand Isa Coud**).

Le CLIENT doit notamment indiquer clairement toutes les informations relatives à la LIVRAISON, ainsi que tout éventuel code d'accès à l'adresse de LIVRAISON. Le CLIENT doit également préciser le moyen de paiement choisi.

Ni le bon de commande que le CLIENT établit en ligne, ni l'accusé de réception de la commande que **Quand Isa Coud** envoie au CLIENT par courrier électronique ne constituent une facture. Quelques soit le mode de commande ou de paiement utilisé, le CLIENT recevra l'original de la facture à la LIVRAISON des PRODUITS, à l'intérieur du colis.

Article 6.5. Informations Sur Les PRODUITS

Les PRODUITS régis par les présentes CGV sont ceux qui figurent sur le SITE et qui sont indiqués comme vendus et expédiés par **Quand Isa Coud**. Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les PRODUITS sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité **Quand Isa Coud** ne pourrait être engagée.

Les photographies des PRODUITS ne sont pas contractuelles.

Article 6.6. Prix

Quand Isa Coud se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros. Ils ne tiennent pas compte des frais de LIVRAISON, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des PRODUITS de la boutique en ligne.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des PRODUITS.

Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué sur le SITE à la date à laquelle la commande est passée par le CLIENT.

Article 6.7. Disponibilité Des PRODUITS

Quand Isa Coud s'engage à livrer le PRODUIT à la date ou dans le délai indiqué au CLIENT, sauf si les parties en ont convenu autrement. L'indisponibilité d'un PRODUIT est en principe indiquée sur la page du PRODUIT concerné.

Les CLIENTS peuvent également être informés du réassort d'un PRODUIT par **Quand Isa Coud**.

En tout état de cause, si l'indisponibilité n'a pas été indiquée au moment de la commande, **Quand Isa Coud** s'engage à informer le CLIENT sans délai si le PRODUIT est indisponible.

Dans l'hypothèse où un PRODUIT est indisponible, **Quand Isa Coud** peut, si les parties en conviennent, proposer un PRODUIT alternatif de qualité et de prix équivalents, accepté par le CLIENT. 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 (30) jours du paiement.

ARTICLE 7. PAIEMENT

Article 7.1. Mode De Paiement

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement du CLIENT.

Pour régler sa commande, le CLIENT dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par **Quand Isa Coud** et listés sur le SITE.

Le CLIENT garantit à **Quand Isa Coud** qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande.

Le paiement du prix s'effectue en totalité au jour de la commande, selon les modalités suivantes : Carte bancaire ; PayPal ; Cheque (**à modifier suivant les types de paiement que tu proposes**)

Le paiement du prix peut être effectué selon un échéancier, avec un montant et des versements échelonnés sur une période déterminée entre **Quand Isa Coud** et le CLIENT au cas par cas, selon les modalités suivantes : PayPal (Paiement en 3 ou 4 fois)

Article 7.2. Date De Paiement

En cas de paiement unique par carte de crédit via PayPal ou PayPal, le compte du CLIENT sera débité dès la commande de PRODUITS passée sur le SITE.

Article 7.3. Retard Ou Refus De Paiement

Si la banque refuse de débiter une carte ou autre moyen de paiement, le CLIENT devra contacter le service CLIENT de **Quand Isa Coud** (quandisacoud@orange.fr) afin de payer la commande par tout autre moyen de paiement valable.

Quand Isa Coud se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute LIVRAISON en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement.

Quand Isa Coud se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une LIVRAISON ou d'honorer une commande émanant d'un CLIENT qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Article 8. LIVRAISON

Article 8.1. Disponibilité Des PRODUITS - Remboursement – Résolution

Sauf en cas de force majeure ou lors des périodes de fermeture de la boutique en ligne qui seront clairement annoncées sur la page d'accueil du SITE, les délais d'expédition seront, dans la limite des stocks disponibles, ceux indiqués ci-dessous. Les délais d'expédition courent à compter de la date d'enregistrement de la commande indiquée sur le mail de confirmation de la commande.

Pour les LIVRAISONS en France Métropolitaine et en Corse, le délai est de 3 à 5 jours à compter du jour suivant celui où le CLIENT a passé sa commande, selon les modalités suivantes : Colissimo. Au plus tard, le délai sera de 30 jours ouvrables après la conclusion du contrat.

Pour les LIVRAISONS dans les DOM-TOM ou un autre pays, les modalités de LIVRAISON seront précisées au CLIENT au cas par cas.

En cas de non-respect de la date ou du délai de LIVRAISON convenu, le CLIENT devra, avant de rompre le contrat, enjoindre à **Quand Isa Coud** d'exécuter celui-ci dans un délai supplémentaire raisonnable.

À défaut d'exécution à l'expiration de ce nouveau délai, le CLIENT pourra librement rompre le contrat.

Le CLIENT devra accomplir ces formalités successives par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par **Quand Isa Coud** de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, sauf si le professionnel s'est exécuté entre-temps.

Le CLIENT pourra cependant résoudre immédiatement le contrat, si les dates ou délais vu ci-dessus constituent pour lui une condition essentielle du contrat.

Dans ce cas, lorsque le contrat est résolu, **Quand Isa Coud** est tenu de rembourser le CLIENT de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

En cas d'indisponibilité du PRODUIT commandé, le CLIENT en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. Le CLIENT aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 14 jours au plus tard de leur versement, soit l'échange du PRODUIT.

Article 8.2. Modalités De Livraison

La LIVRAISON s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. Les PRODUITS commandés sont livrés selon les modalités et le délai précisés ci-dessus.

Les PRODUITS sont livrés à l'adresse indiquée par le CLIENT sur le bon de commande, le CLIENT devra veiller à son exactitude. Tout colis renvoyé à **Quand Isa Coud** à cause d'une adresse de LIVRAISON erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais du CLIENT.

Le CLIENT peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de LIVRAISON, en validant l'option prévue à cet effet sur le bon de commande.

Si le CLIENT est absent le jour de la LIVRAISON, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de retirer le colis aux lieu et délai indiqués.

Si au moment de la LIVRAISON, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, le CLIENT doit alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, le CLIENT doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de LIVRAISON (colis refusé car ouvert ou endommagé). Le CLIENT doit indiquer sur le bon de LIVRAISON et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature toute anomalie concernant la LIVRAISON (avarie, produit manquant par rapport au bon de LIVRAISON, colis endommagé, PRODUITS cassés...). Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que le CLIENT, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de LIVRAISON.

Le CLIENT devra alors confirmer par courrier recommandé ces réserves au transporteur au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la réception du ou des articles et transmettre une copie de ce courrier par fax ou simple courrier à **Quand Isa Coud** à l'adresse indiquée dans les mentions légales du SITE.

Si les PRODUITS nécessitent d'être renvoyés à **Quand Isa Coud** ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès de **Quand Isa Coud** dans les 14 jours suivant la LIVRAISON.

Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée.

Le retour du PRODUIT ne pourra être accepté que pour les PRODUITS dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice...).

Article 8.3. Erreurs De Livraison

Le CLIENT devra formuler auprès de **Quand Isa Coud** le jour même de la LIVRAISON ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la LIVRAISON, toute réclamation d'erreur de LIVRAISON et/ou de non-conformité des PRODUITS en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.

La réclamation pourra être faite, au choix du CLIENT : par TELEPHONE au numéro suivant : **06 86 95 66 52** ; par e-mail à l'adresse suivante : **quandisacoud@orange.fr**

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégage **Quand Isa Coud** de toute responsabilité vis-à-vis du CLIENT.

À réception de la réclamation, **Quand Isa Coud** attribuera un numéro d'échange du ou des PRODUIT(s) concerné(s) et le communiquera par e-mail au CLIENT. L'échange d'un PRODUIT ne peut avoir lieu qu'après l'attribution du numéro d'échange.

En cas d'erreur de LIVRAISON ou d'échange, tout PRODUIT à échanger ou à rembourser devra être retourné à **Quand Isa Coud** dans son ensemble et dans son emballage d'origine, en Colissimo Recommandé, à l'adresse suivante :

QUAND ISA COUD
ISABELLE YAR
52, rue du 6 Août 1944
53200 CHATEAU GONTIER SUR MAYENNE

Les frais de retour sont à la charge **Quand Isa Coud**.

ARTICLE 9. GARANTIE DES PRODUITS

Article 9.1. Garantie Légale De Conformité

Quand Isa Coud est garant de la conformité du bien vendu au contrat, permettant au CLIENT de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation.

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que :

- le CLIENT bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- le CLIENT peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-17 du code de la consommation ;
- le CLIENT n'a pas à apporter la preuve de la non-conformité du bien durant les 24 mois en cas de biens neufs (6 mois en cas de biens d'occasion), suivant la délivrance du bien.

Article 9.2. Garantie Légales Des Vices Cachés

Conformément aux articles 1641 et suivants du code civil, **Quand Isa Coud** est garant des vices cachés pouvant affecter le bien vendu. Il appartiendra au CLIENT de prouver que les vices existaient à la vente du bien et sont de nature à rendre le bien impropre à l'usage auquel il est destiné. Cette garantie doit être mise en œuvre dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Le CLIENT peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil.

ARTICLE 10. DROIT DE RÉTRACTATION

Article 10.1. Application Du Droit De Rétractation

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le CLIENT dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date de LIVRAISON de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge du CLIENT.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

Les PRODUITS endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur ce SITE. Dans ce cas, un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au CLIENT. Tout autre mode de déclaration de rétractation est accepté. Il doit être dénué d'ambiguïté et exprimer la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, sont remboursés le prix du ou des PRODUIT(s) acheté(s) et les frais de LIVRAISON sont remboursés.

Les frais de retour sont à la charge du CLIENT.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 8 jours, et au plus tard, dans le délai de 14 jours à compter de la réception, par **Quand Isa Coud** des PRODUITS retournés par le CLIENT dans les conditions prévues ci-dessus.

Article 10.2. Exceptions

Selon l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats :

- de fourniture de biens dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement ;
- de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la LIVRAISON et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

- de fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- de fourniture de boissons alcoolisées dont la LIVRAISON est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la LIVRAISON ;
- de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

ARTICLE 11. FORCE MAJEURE

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux CLIENTS.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes CGV pourront être résiliées par la partie lésée.

ARTICLE 12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments visuels et sonores du SITE, y compris la technologie sous-jacente utilisée, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et /ou des brevets.

Toute personne qui édite un SITE web et souhaite créer un lien hypertexte direct vers le SITE doit demander l'autorisation de **Quand Isa Coud** par écrit.

Cette autorisation de **Quand Isa Coud** ne sera en aucun cas accordée de manière définitive. Ce lien devra être supprimé à la demande de **Quand Isa Coud**. Les liens hypertextes vers le SITE qui utilisent des techniques tels que le cadrage (framing) ou l'insertion de liens hypertextes (in-line linking) sont strictement interdits.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, du SITE et de son contenu, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de **Quand Isa Coud**, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants et les articles L.713-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

L'acceptation des présentes CGV vaut reconnaissance par le CLIENT des droits de propriété intellectuelle de Gaufre & Chantilly® et engagement à les respecter.

ARTICLE 13. INFORMATIQUES ET LIBERTÉS

Quand Isa Coud collecte sur le SITE des données personnelles concernant ses CLIENTS, y compris par le biais de cookies. Les CLIENTS peuvent désactiver les cookies en suivant les instructions fournies par leur navigateur.

Les données collectées par **Quand Isa Coud** sont utilisées afin de traiter les commandes et, si le CLIENT a expressément choisi cette option, lui envoyer des courriers de prospection commerciales, des newsletters, des offres promotionnelles et/ou des informations sur des ventes spéciales, sauf si le CLIENT ne souhaite plus recevoir de telles communications de la part **Quand Isa Coud**.

Les données du CLIENT sont conservées confidentiellement par **Quand Isa Coud** pour les besoins du contrat, de son exécution et dans le respect de la loi.

Les CLIENTS peuvent à tout moment se désinscrire en accédant à leur compte ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque offre reçue par courrier électronique.

Les données peuvent être communiquées, en tout ou partie, aux prestataires de services **Quand Isa Coud** intervenant dans le processus de commande.

A des fins commerciales, **Quand Isa Coud** peut transférer à ses partenaires commerciaux les noms et coordonnées de ses CLIENTS, à condition que ceux-ci aient expressément donné leur accord préalable lors de l'inscription sur le SITE.

Quand Isa Coud demandera spécifiquement aux CLIENTS s'ils souhaitent que leurs données personnelles soient divulguées. Les CLIENTS pourront changer d'avis à tout moment en contactant **Quand Isa Coud**.

Quand Isa Coud peut également demander à ses CLIENTS s'ils souhaitent recevoir des sollicitations commerciales de ses partenaires.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données dit RGPD), le vendeur assure la mise en œuvre des droits des personnes concernées.

Il est rappelé que le CLIENT dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent, conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi Informatique et Libertés modifiée, et aux dispositions des articles 15,16 et 17 du Règlement Générale européen sur la Protection des Personnes (RGPD). Conformément aux dispositions de l'article 38 de la loi Informatique & Libertés modifiée et aux dispositions de l'article 21 du RGPD, le CLIENT peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, sans motif et sans frais.

Le CLIENT peut exercer ces droits en adressant un courrier électronique à l'adresse : quandisacoud@orange.fr ou en envoyant un courrier à : **Quand Isa Coud, Isabelle YAR – Auto Entreprise – 52 rue du 6 Août 1944 53200 CHATEAU GONTIER SUR MAYENNE**

ARTICLE 14. NON-VALIDATION PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

ARTICLE 15. NON-RENONCIATION

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

ARTICLE 16. LANGUE DU CONTRAT

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 17. MÉDIATION

Le CLIENT peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

CNPM MEDIATION CONSOMMATION 27 Avenue de la Libération 42400 ST CHAMOND.

ARTICLE 18. LOI APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises à l'application du droit français.

En cas de litige ou de réclamation, le CLIENT s'adressera en priorité à **Quand Isa Coud** pour obtenir une solution amiable.

ARTICLE 19. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Article 19.1. Données Collectées

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce SITE sont les suivantes :

Ouverture de compte : lors de la création du compte de l'utilisateur, ses nom et prénom ; adresse électronique ; n° de TELEPHONE ; adresse postale ;

Connexion : lors de la connexion de l'utilisateur au SITE, celui-ci enregistre, notamment, ses nom, prénom, données de connexion, d'utilisation, de localisation et ses données relatives au paiement ;

Profil : l'utilisation des prestations prévues sur le SITE permet de renseigner un profil, pouvant comprendre une adresse et un numéro de TELEPHONE ;

Paiement : dans le cadre du paiement des PRODUITS et prestations proposés sur le SITE, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur ;

Communication : lorsque le SITE est utilisé pour communiquer avec d'autres membres, les données concernant les communications de l'utilisateur font l'objet d'une conservation temporaire ;

Cookies : les cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du SITE. L'utilisateur a la possibilité de désactiver les cookies à partir des paramètres de son navigateur.

Article 19.2. Utilisation Des Données Personnelles

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services du SITE, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé.

Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- accès et utilisation du SITE par l'utilisateur ;
- gestion du fonctionnement et optimisation du SITE ;
- organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur ;
- proposition à l'utilisateur de la possibilité de communiquer avec d'autres utilisateurs du SITE ;
- mise en œuvre d'une assistance utilisateurs ;
- personnalisation des services en affichant des publicités en fonction de l'historique de navigation de l'utilisateur, selon ses préférences ;
- prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité ;
- gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs ;
- Envoi d'informations commerciales et publicitaires, en fonction des préférences de l'utilisateur.

Article 19.3. Partage Des Données Personnelles Avec Des Tiers

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- lorsque l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en oeuvre de ces services, le SITE est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a passé des contrats ;
- lorsque l'utilisateur publie, dans les zones de commentaires libres du SITE web, des informations accessibles au public ;
- lorsque l'utilisateur autorise le SITE d'un tiers à accéder à ses données ;
- lorsque le SITE recourt aux services de prestataires pour fournir l'assistance utilisateurs, la publicité et les services de paiement. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces prestations, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière protection des données à caractère personnel ;
- si la loi l'exige, le SITE peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre le SITE web et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- si le SITE web est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce partie.

Article 19.4. Sécurité Et Confidentialité

Le SITE met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le SITE ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

Article 19.5. Mise En Œuvre Des Droits Des Utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits suivants, qu'ils peuvent exercer en faisant leur demande à l'adresse suivante : **quandisacoud@orange.fr**.

Le droit d'accès : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant. Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, le SITE peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.

Le droit de rectification : si les données à caractère personnel détenues par le SITE web sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations.

Le droit de suppression des données : les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

Le droit à la limitation du traitement : les utilisateurs peuvent de demander au SITE de limiter le traitement des données personnelles conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.

Le droit de s'opposer au traitement des données : les utilisateurs peuvent s'opposer à ce que ses données soient traitées conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.

Le droit à la portabilité : ils peuvent réclamer que le SITE leur remette les données personnelles qui lui sont fournies pour les transmettre à un nouveau SITE.

Article 19.6. Évolution De La Présente Clause

Le SITE se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, le SITE s'engage à publier la nouvelle version sur son SITE.

Le SITE informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte.

Formulaire de rétractation

(À compléter par le consommateur, et à envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception, dans le délai maximum de 14 jours suivant la date de conclusion du contrat de prestation)

À l'attention de :

QUAND ISA COUD

ISABELLE YAR

Auto Entreprise

52, rue du 6 août 1944 53200 CHATEAU GONTIER SUR MAYENNE

06 86 95 66 52

quandisacoud@orange.fr

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

Référence du produit :

N° de la facture :

N° du bon de commande :

Commandé le :

Reçue le :

Moyen de paiement utilisé :

Prénom et nom du consommateur et cas échéant du bénéficiaire de la commande :

Adresse du consommateur :

Adresse de livraison :

Date :

Signature du consommateur (sauf cas de transmission par courriel) :

Code de la Consommation

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. 217-6 : "Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques du producteur ou de son représentant s'il est établi qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître."

Article L. 217-7 : "Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué."

Article L. 217-8 : "L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis."

Article L. 217-9 : "En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur."

Article L. 217-10 : "Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte : 1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ; 2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur."

Article L. 217-11 : L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

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. 217-13 : "Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi."

Article L. 217-14 : "L'action récursoire peut être exercée par le vendeur final à l'encontre des vendeurs ou intermédiaires successifs et du producteur du bien meuble corporel, selon les principes du code civil.

Article L. 217-15 : "La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard du consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien.

La garantie commerciale fait l'objet d'un contrat écrit, dont un exemplaire est remis à l'acheteur.

Le contrat précise le contenu de la garantie, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant.

En outre, il mentionne de façon claire et précise que, indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

Les dispositions des articles L. 217-4, L. 217-5, L. 217-12 et L. 217-16 ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil sont intégralement reproduites dans le contrat.

En cas de non-respect de ces dispositions, la garantie demeure valable. L'acheteur est en droit de s'en prévaloir."

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."

Code civil

Article 1641 : "Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus."

Article 1648 : "L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité » apparents.