Conditions Générales de Vente

Dernière mise à jour : 25 novembre 2024

DEFINITIONS :

Les termes commençant par une majuscule et définis ci-après auront le sens qui leur est attribué ci-dessous, quand ils seront écrits avec une majuscule dans les présentes Conditions Générales et la Politique de Confidentialité.

- **Client** : Utilisateur, inscrit ou non, achetant ou ayant acheté un Produit sur l'un des Sites de vente gérés par la Vendeuse et agissant en tant que particulier

- Conditions Générales, CGV ou encore **Conditions Générales de Vente** : désigne le présent texte décrivant la relation contractuelle existant entre le Client et la Vendeuse

- **Commande** : Étape au cours de laquelle le Client achète un Produit sur le Site de vente

- Produit : Article, physique ou numérique, faisant l'objet d'une offre de vente sur le Site de Vente par la Vendeuse, au travers d'une fiche produit

- **Site de vente** : désigne indifféremment les différents points de vente utilisés par la Vendeuse et où les Clients peuvent passer une Commande. Les présentes CGV s'appliquent sur tous les Sites de vente gérés par la Vendeuse. Les Sites de vente concernés sont repris dans la liste ci-dessous. Le Client est informé que la Vendeuse n'utilise pas les réseaux sociaux comme Site de vente.

*www.shopbeetheone.com

*https://www.etsy.com/fr/shop/Shopbeetheone

*https://www.ungrandmarche.fr/mercerie/bee-the-one-mercerie

Les présentes conditions de vente sont conclues entre, d'une part :

- l'entreprise ALICIA LEMETTAIS, micro-entreprise inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille, sous le numéro 918 264 995, dont le siège social se situe 679 Avenue de la République 59800 Lille (FRANCE), (ci-dessus et ci-après dénommée «la **Vendeuse**») et gérant les sites listés ci-dessus dans la rubrique « Définitions »

et, d'autre part,

- le Client, au sens donné ci-dessus dans la rubrique « Définitions »

1- Objet, application et opposabilité

Conformément aux articles L. 441-6 du Code de Commerce et L. 111-1 du Code de la Consommation, les présentes Conditions Générales de Vente régissent la vente de tout Produit présenté sur l'un ou l'autre Site de vente géré par la Vendeuse. Elles visent à définir les obligations réciproques des parties ainsi que les différentes étapes du processus de commande. Le seul fait de valider sa commande sur l'un ou l'autre Site de vente implique une acceptation sans réserve par le Client des présentes Conditions de vente et des Conditions d'utilisation. Dans le cas où le Client ne souhaite pas accepter tout ou partie de celles-ci, il lui est demandé de renoncer à tout usage des Sites de vente gérés par la Vendeuse.

La Vendeuse se réserve le droit de modifier les termes, conditions et mentions des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ainsi que des mentions légales. Ces modifications sont réputées acceptées sans réserve dès lors que le Client accède au Site, postérieurement à cette mise en ligne.

Le Client reconnaît que ces Conditions Générales de Vente constituent un accord complet et exclusif entre lui et la Vendeuse quant à son utilisation du Site

2- Capacité juridique du Client, restriction et contact

Le Client déclare être majeur et avoir la capacité de juridique de contracter. Le Client s'engage à répondre dans les plus brefs délais en cas de contact par la Vendeuse si une information demandée est nécessaire à la mise en œuvre et/ou livraison de la Commande. Le Client s'engage à utiliser, pour contacter la Vendeuse ou passer une Commande, une adresse email valide et personnelle, qu'il consulte régulièrement (boîte de spam comprise) pour ne manquer aucune prise de contact ou information.

En tout état de cause, la Vendeuse ne sera en aucun cas tenue pour responsable si le Client ne reçoit pas les informations de contact ou liées à sa Commande pour des raisons techniques liées au service de messagerie ou parce que le Client ne consulte pas ses spams

3- Zone géographique

* 3-1- La vente en ligne des Produits physiques (pour lesquels une livraison via un service de transport est nécessaire) présentés sur le Site de Vente est réservée aux Clients qui possèdent une adresse de livraison dans les pays suivants : France (y compris Corse et DOM TOM), Allemagne, Pays-Bas, Irlande, Royaume-Uni, Etats-Unis, Canada et Australie. En dehors de cette zone géographique, les ventes ne sauraient être prises en compte.

Il est néanmoins précisé que cette liste est susceptible d'évoluer. Toute extension de cette liste sera mise à jour dans les meilleurs délais sur le Site de Vente. Pour demander l'ajout d'un pays sur cette liste, il est possible de contacter la Vendeuse via les messageries des différentes places de marché ou par mail à beetheone@mailo.com

La Vendeuse examinera alors la possibilité d'ajouter le pays. La requête d'ajout de pays par la Vendeuse ne vaut en aucun cas garantie que la requête sera acceptée.

* 3-2- La vente en ligne des Produits numériques (pour lesquels la livraison consiste en un téléchargement de fichier) présentés sur le Site de Vente est ouverte aux Clients quelle que soit leur pays de résidence.

4- Produits

4-1- Les Produits visibles sur le Site de Vente et nécessitant une livraison physique ne sont livrables que dans la limite des stocks disponibles.

Le Client est informé que la Vendeuse dispose d'un stock unique pour tous les Sites de Vente et met à jour manuellement les disponibilités de Produit après chaque Commande. Ainsi, le Client comprend qu'il n'est pas pertinent, et même inutile, de passer Commande de la totalité du stock d'un Produit sur un Site de Vente puis de faire la même chose, le même jour, pour le même Produit, sur un autre Site de Vente

4-2- En cas d'indisponibilité imprévue du Produit (en cas d'erreur d'inventaire par exemple), la Vendeuse s'engage à en informer au plus vite le Client par courrier électronique (email ou messagerie interne de place de marché). Le Client aura alors la possibilité de choisir un autre Produit de même valeur ou d'annuler partiellement ou totalement sa Commande, qui sera alors partiellement ou totalement remboursée, sans que ce remboursement donne droit à une compensation supplémentaire.

Cas particulier de la création artisanale : Dans le cas où le Produit involontairement non disponible à la livraison est un Produit artisanal réalisé par la Vendeuse elle-même **et** si la Vendeuse dispose immédiatement des matériaux nécessaires à la réalisation du Produit, la Vendeuse procédera à la réalisation du Produit dans les plus brefs délais. Le Client sera informé que l'expédition sera réalisée avec un retard ne pouvant dépasser quinze (15) jours calendrier, le délai commençant à compter à partir de la fin du délai normal de préparation de commande, tel qu'indiqué plus bas dans les présentes CGV. Le Client n'aura pas la possibilité de choisir un autre produit et/ou d'annuler sa commande et sera invité à patienter. Dans le cas où la Vendeuse ne serait finalement pas en mesure d'envoyer la commande dans le délai imparti (temps de traitement majoré de 15 jours calendriers), les dispositions prévues à l'article 4.2, paragraphe 1, s'appliqueront.

4-3- Un Produit peut exister avec plusieurs caractéristiques, sans que la Vendeuse ne possède toutes les variantes possibles. Par exemple, une perle en bois proposée au format 10 mm de diamètre par la Vendeuse, mais qui existe chez le grossiste au format 4, 6, 8, 10 et 12 mm de diamètre. Autre exemple : un tissu vendu en coupon de 25 x 25 cm par la Vendeuse mais qui existe à la découpe au mètre. Pour ce type de Produits, il est souvent possible pour la Vendeuse de commander auprès du grossiste/fournisseur les autres variantes du Produit qu'elle ne possède pas encore, et ce même à la demande express du Client. Dans ce cas, la

demande du Client, si elle est acceptée par la Vendeuse, fera obligatoirement l'objet du paiement d'un acompte, tel que défini aux conditions de l'article 4-5 des présentes CGV. Aucun achat par la Vendeuse auprès d'un grossiste/fournisseur, pour répondre à la demande express d'un Client, ne sera fait avant le paiement de l'acompte.

4-4- En sa qualité de couturière, la Vendeuse reçoit, et éventuellement, accepte, des demandes de création de vêtement de poupée sur mesure. Même si toutes les demandes sont étudiées avec soin, le Client s'interdira certains types de demandes afin de respecter le temps de la Vendeuse. Sont systématiquement refusées : les demandes visant à copier sans la moindre modification des créations pour poupées imaginées par d'autres créateurs, qu'ils soient artisans ou sociétés, ainsi que les demandes de créations de vêtements et accessoires qui, à taille humaine, sont utilisés dans le monde du bondage, pratiques BDSM, etc. Les demandes avec une date butoir sont également généralement refusées, sauf si le Client comprend que la Vendeuse n'est pas son employée personnelle et propose une date suffisamment longue (par exemple 6 mois dans le futur, pour une création simple)

La Vendeuse se réserve le droit de refuser toute demande, sans devoir se justifier.

Si elle accepte la demande de création, la Vendeuse estimera le coût final du produit et le délai nécessaire à sa réalisation. Le coût final ainsi que l'acompte qui en découle seront proposés au Client, qui sera alors libre d'accepter ou refuser l'offre. Aucun travail et/ou aucune commande de fournitures ne sera (seront) engagé(e)(s) par la Vendeuse tant que l'acompte ne sera pas versé.

L'attention du Client requérant une commande de vêtement sur mesure est apportée sur le fait que ces requêtes constituent à 99% une perte pour la Vendeuse, essentiellement une perte de temps. Le temps engagé pour la conception de nouveaux patrons (si besoin, mais c'est généralement le cas pour les demandes personnalisées) et la réalisation du vêtement n'est jamais pleinement rentabilisé. Ce temps ne peut pas non plus être utilisé à autre chose par la Vendeuse. Il en résulte que la création personnalisée ne saurait être une pièce exclusive, et la Vendeuse se réserve le droit d'en produire autant de copies qu'elle le désire, modifiées ou non, pour les revendre ultérieurement sur son Site de vente.

4-5- Un acompte sera demandé au Client dans le cas où il solliciterait la Vendeuse pour qu'elle se procure, à la demande du Client et afin de lui vendre, un Produit disponible dans une caractéristique que la Vendeuse n'a pas, ou n'a plus, en stock. Un acompte sera également demandé au Client dans le cas où il solliciterait la Vendeuse pour une création de vêtements de poupée selon les goûts et les choix du Client.

L'acompte demandé par la Vendeuse sera toujours égal à 50% de la valeur totale estimée de la commande désirée par le Client (produit(s) + frais de port). Une fois le produit désiré reçu par la Vendeuse ou le vêtement sur mesure créé, le montant final de la commande sera annoncé au Client. Le second paiement peut être supérieur ou inférieur au paiement de l'acompte, notamment dans le cas de la création de vêtements, où le prix du Produit final

dépend en partie du temps passé pour sa réalisation, ce temps étant difficile à estimer à l'avance de manière précise et définitive. La Vendeuse s'efforcera toutefois d'estimer au mieux le montant total afin d'éviter de trop grandes différences entre l'acompte et le second paiement.

Aucune démarche de commande auprès du fournisseur ou de création de vêtement ne sera engagée par la Vendeuse tant que l'acompte ne sera pas versé. Seul le paiement de l'acompte vaut engagement entre les deux parties.

Le Client est informé, dans le cas d'un achat de Produit pour son compte, que les délais de livraison des fournisseurs peuvent varier, selon leur emplacement, le mode de transport et d'autres facteurs inhérents à leur activité. Généralement, un délai entre 1 et 3 semaines sera nécessaire avant que le Produit ne soit disponible à l'expédition pour le Client. Toutefois, des retards étant toujours possibles, le Client s'interdira toute action contre la Vendeuse avant un délai expiré de 8 semaines après paiement de l'acompte. La Vendeuse s'engage à tenir le Client informé de l'évolution de la situation, et surtout en cas de retard du fournisseur.

En cas de commande d'un Produit dans une caractéristique qui n'est pas, ou plus, en stock, l'acompte ne sera pas remboursé. Le Client s'interdira donc de demander le remboursement de son acompte, quel que soit le motif invoqué (délai de livraison trop long, changement d'avis, couleur qui ne convient pas...). Seule exception : si la commande est perdue ou subit une avarie lors de la livraison entre le fournisseur et la Vendeuse, ou n'aboutit pas, pour cause, par exemple, de faillite du fournisseur ET SI la Vendeuse obtient le remboursement de sa commande, alors l'acompte du Client sera remboursé.

En cas de commande d'un vêtement de poupée sur demande personnalisée du Client, l'acompte ne sera pas remboursé. Le Client s'interdira donc de demander le remboursement de son acompte, quel que soit le motif invoqué (délai de livraison trop long, changement d'avis, résultat qui ne convient pas...). L'acompte, dans ce cas, sert à payer les fournitures et le temps passé à développer le Produit pour le compte du Client. Il n'y a aucun cas de figure dans lequel la Vendeuse accepte de rembourser cet acompte, dès lors qu'elle a commencé à travailler sur le Produit et même si le Produit demandé n'est finalement jamais réalisé, quel que soit le motif de l'échec (difficulté technique, désaccord avec le Client...)

4-6- La Vendeuse s’efforce de décrire les Produits proposés à la vente avec la plus grande exactitude possible. Une description détaillée des Produits est disponible à l'occasion de la visualisation individuelle (fiche produit comprenant texte et photos) de chacun d'eux sur le Site de Vente. Les photographies sont les plus fidèles possible mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit proposé. Plusieurs paramètres, que la Vendeuse ne contrôle pas, peuvent altérer la perception du Produit par le Client (luminosité, paramètres de l’écran utilisé par le Client, etc..),

Le système ainsi mis en place suppose une démarche active de la part du Client. Il est conforme aux exigences légales requises en matière de vente en ligne et de protection du

consommateur. Le Client a l'obligation, préalablement à sa commande, de prendre connaissance, sur le Site de Vente, des caractéristiques essentielles des Produits qu'il a l'intention d'acquérir (couleur, forme, matière, usage, taille vestimentaire, dimensions, défauts éventuels, etc...). Toutefois, si des erreurs ou des oublis de bonne foi ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité de la Vendeuse ne saurait être engagée.

4-7- Les Produits ne sont pas garantie contre les vices cachés si la Vendeuse n'a pas connaissance de ces vices. La découverte d'un vice caché, inconnu par la Vendeuse et dont elle ne pouvait avoir connaissance, par le Client, ne donnera lieu à aucune compensation supplémentaire en-dehors du remboursement normal de la Commande

4-8- Caractéristiques essentielles des Vêtements/Accessoires de poupée créés par la Vendeuse

La Vendeuse, en sa qualité de couturière diplômée et expérimentée, imagine, dessine et fabrique des vêtements et accessoires pour poupées mannequins. Ces Produits sont ceux que le Client peut trouver:

- sur www.shopbeetheone.com dans la rubrique « Vêtements/Accessoires pour poupées (pour Collectionneurs)»

- sur https://www.ungrandmarche.fr/boutique/bee-the-one dans les rubriques dont le nom commence par «vêtements poupées [...]»

- sur https://www.etsy.com/fr/shop/Shopbeetheone dans les rubriques dont le nom se termine par «[...] pour poupées »

Ces vêtements et accessoires, bien que pouvant, de par leur nature, être considérés comme des jouets pour enfants, ne sont PAS vendus comme tels par la Vendeuse. La Vendeuse les imagine, les conçoit et les fabrique uniquement dans le but de les vendre à des collectionneurs de poupées mannequins adultes. Au regard de la réglementation actuelle en vigueur, ces Produits sont légalement considérés comme des jouets pour adultes et enfants de plus de 14 ans, et ne sont dès lors soumis à aucun test de conformité normalement obligatoires pour les jouets pour enfants.

Le Client est informé de cette caractéristique particulière par la mention « Création pour collectionneur adulte. Ne convient pas aux enfants de moins de 14 ans » présente systématiquement dans la description textuelle du Produit et par l'apposition d'un sticker « Ne convient pas aux enfants de moins de 14 ans » sur l'emballage du Produit.

La Vendeuse décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation du Produit par le Client, de dommage et/ou de risque d'étouffement, si le Produit est proposé, offert ou mis à disposition, volontairement ou non, d'un enfant de moins de quatorze (14) ans.

4-9- Caractéristiques essentielles des biens d'occasion

La Vendeuse peut proposer, sur ses Sites de Vente, des biens d'occasion (seconde main), le plus souvent des poupées mannequins et accessoires pour ces poupées. Le Client est informé, par la description textuelle et visuelle, des éventuels défauts, casse ou dommage, avant de procéder à l'achat du Produit. Le Client est informé que dans chaque description visuelle, il pourra retrouver une photo du produit neuf en boîte. Cette photo, et uniquement celle-ci, n'est jamais contractuelle. Elle sert uniquement au Client pour lui permettre de mieux reconnaître et identifier, s'il ne le connaît pas déjà, le Produit proposé à la vente

4-10- Caractéristiques essentielles des bijoux et apprêts fantaisie

La Vendeuse propose, sur ses Sites de Vente, des bijoux et des apprêts fantaisie. La Vendeuse ne vendra jamais de bijoux ou d'apprêts précieux, se limitant au domaine des bijoux et apprêts non précieux. Ces Produits sont réalisés en alliage de métal non toxique.

L'alliage de métal le plus couramment utilisé pour les bijoux et apprêts proposés par la Vendeuse est un alliage de zinc, composé, en proportions variables, d'aluminium, de cuivre, de magnésium et de fer. L'alliage étant ensuite teinté (en doré, argenté, cuivré, etc.)

Le Client est informé que l'alliage de zinc est une matière répandue dans la fabrication de bijoux et apprêts fantaisie, non précieuse mais également fragile et ayant une courte durée de vie. L'alliage de zinc peut facilement s'oxyder, au contact d'à peu près tout : l'oxygène de l'air, l'acidité de la peau humaine…

Pour maximiser la durée de vie du Produit, le Client peut et doit :

- éviter le contact entre le Produit et l'eau

- si le Produit est un bijou, ne l'enfiler qu'à la fin de la toilette. Notamment, ne pas vaporiser de parfum ou tout autre produit cosmétique en portant le bijou, s'il y a un risque réel que le produit se retrouve sur le Produit

- ne pas porter les bijoux tous les jours

- si le Produit est un apprêt, porter des gants pour manipuler le Produit

- conserver ses Produits à l'abri de la lumière, dans un lieu frais et sec, exempt de tout rayonnement direct du soleil

Le Client s'interdira de procéder à l'achat d'un Produit bijou ou apprêt fantaisie s'il a déjà fait l'expérience d'une réaction allergique au contact d'un bijou ou apprêt non précieux.

La Vendeuse décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation du Produit par le Client et notamment, mais pas seulement, en cas de non respect des consignes éditées ci-dessus

5- Prix

Les prix affichés sur le Site de Vente sont exprimés en euros et sont hors taxes. La Vendeuse bénéficie de la franchise en base de TVA et aucun montant de TVA n'est inclus dans le prix du Produit , en vertu de l'article 293B du Code Général des Impôts.

En cas d'erreur manifeste dans l'affichage du prix d'un Produit, la Vendeuse peut annuler, et en tout état de cause annulera, la Commande. Le Client sera invité, sans obligation de sa part, a repasser sa Commande en payant le prix une fois celui-ci corrigé. Est considérée comme une erreur manifeste toute différence de prix entre le prix affiché et le prix réel de plus de deux (2) euros. L'annulation de la Commande ne donnera pas lieu à compensation autre que le remboursement normal et la Vendeuse ne sera jamais tenue de prouver que le prix erroné n'est pas celui auquel le Produit est censé être vendu.

Les prix sont valables à la date de validation de la Commande. Les prix peuvent être modifiés par la suite, sans préavis. Ils ne comprennent pas la participation aux frais de port et de livraison qui peuvent varier en fonction du montant, du poids de la Commande et/ou du pays d'expédition.

En aucun cas, la Vendeuse ne sera tenue de supporter des frais additionnels liés à la livraison de la Commande hors charges de transport décrits et facturés lors de la conclusion de la Commande d'un Client sur le Site. Le prix indiqué dans la confirmation de Commande est le prix définitif exprimé HT. Les frais supplémentaires (taxes additionnelles, droits de douane, etc.) sont et seront toujours à la charge du Client.

Le Client, tout particulièrement s'il réside hors Union Européenne, est tenu de s'informer, avant de passer Commande et auprès des organismes compétents dans son pays d'origine (service des douanes, service des impôts…), de l'existence ou non de tels frais.

Les prix affichés ne sont pas négociables.

Cas particulier des biens d'occasion : La Vendeuse propose, sur certains Sites de Vente, des Produits de seconde main, principalement des jouets. Ces Produits sont identifiés comme étant de seconde main (d'occasion) de deux manières : le nom de la catégorie de Produits où ils sont rangés, qui précise la caractéristique « d'occasion », et la mention de l'état de l'objet dans la description textuelle. Les prix des Produits d'occasion, au moment de la mise en vente, sont décidés après étude par la Vendeuse de la loi de l'offre et de la demande sur les sites web utilisés par les particuliers pour se procurer des biens identiques. L'offre et la demande sont des données qui peuvent varier dans le temps. Pour cela, le Prix d'un Produit d'occasion proposé par la Vendeuse est négociable, sous certaines conditions :

- aucune modification de prix ne sera apportée si la différence entre l'ancien et le nouveau prix est inférieure à +/- 0.20€

- les demandes de réévaluation de prix ne seront accordées que pour les objets mis en vente depuis plus de trente (30) jours. Les Produits d'occasion contiennent, dans leur description

textuelle (et uniquement sur www.shopbeetheone.com) la date à laquelle le prix a été modifié la dernière fois. En l'absence de date, la dernière modification est réputée dater de plus de 30 jours

- les demandes de réévaluation de prix seront limitées à quatre (4) Produits par jour.

Exemple : le 1er septembre, le Client A demande la réévaluation du prix de 4 Produits d'occasion. La Vendeuse réévalue les prix. Le même jour, le Client B demande la réévaluation du prix pour 1 Produit. La demande du Client B sera refusée et il sera invité à réitérer sa demande après un délai de 24 heures

Sous réserve de respecter le délai de 30 jours après la dernière modification de prix, le Client peut contacter la Vendeuse par email à beetheone@mailo.com pour demander une modification de prix. La Vendeuse vérifiera que le délai entre deux modifications a bien été respecté, et procédera à une nouvelle évaluation de l'offre et la demande pour le Produit concerné. Si la différence excède 0,20€, le prix sera modifié. Le Client est informé que la modification n'est PAS forcément une baisse, la réévaluation de la loi de l'offre et la demande pouvant amener une augmentation du prix de vente. Après la mise à jour du prix, la date de dernière modification sera mise à jour dans la description textuelle.

6- Commandes

6-1- Procédure :

Le processus de passation de Commande est relativement identique quel que soit le Site de Vente choisi par le Client.

Pour Commander des Produits, le Client doit entrer dans la fiche Produit des articles qu'il désire acheter en cliquant sur leur photo. Il choisit ensuite la quantité et, le cas échéant, la ou les caractéristiques, désirée(s), puis clique sur "Ajouter au panier ". Ses choix seront automatiquement ajoutés à son panier. Il peut consulter ce dernier à tout moment en haut à droite de chaque page, et le modifier (retirer un Produit, modifier des quantités...).

Attention : Plusieurs Sites de Vente proposent une option « Ajouter au panier » (ou option identique formulée autrement) sans qu'il soit nécessaire d'ouvrir la fiche produit. Le Client, s'il choisit cette option, reconnaît avoir au préalable pris connaissance de la description textuelle et visuelle (photos) de la fiche produit concernée et avoir placé le Produit dans son panier en toute connaissance de cause

Le Client doit ensuite valider son panier en cliquant sur le bouton de Paiement. Il doit renseigner les informations requises concernant la livraison et le mode de paiement choisi. Il peut avoir une adresse de facturation différente de celle de la livraison.

Le Client doit ensuite vérifier les informations qu'il vient de renseigner et valider son paiement.

En cas d'oubli d'un des éléments précédents, la Commande du Client ne sera pas valable.

Selon le Site de Vente, l'information de paiement peut venir après l'information de livraison et vice versa. De même, l'intitulé des boutons peut varier selon le Site de Vente, sans qu'aucune confusion ne soit toutefois possible quand à l'action entreprise en cliquant sur chaque bouton

Dès l'instant où le Client valide définitivement sa Commande en procédant au paiement de celle-ci, il est établi qu'il accepte en connaissance de cause le contenu, les modalités de livraison et les conditions de la Commande et surtout les présentes Conditions Générales de Vente, les tarifs, quantités, descriptions, caractéristiques, volumes et délais de livraison des produits commandés par Le Client sur le Site de Vente

Pour tout achat sur le Site de Vente, un e-mail de confirmation est adressé au Client mentionnant le numéro de sa Commande et le détail des Produits commandés. Une fois la Commande prise en charge, le Client reçoit un e-mail avec les informations qui lui permettront de suivre la livraison des Produits.

6-2- Acceptation :

La Vendeuse s'engage à accepter les Commandes effectuées sur le Site, dans la limite des stocks disponibles, dans les termes des présentes dont le Client doit déclarer avoir pris connaissance lorsqu'il valide la Commande.

Conformément aux articles L.111-1 et suivants et L.121-17 du Code de la Consommation, le Client reconnaît avoir été en mesure, avant la conclusion du contrat, de connaître les caractéristiques essentielles des Produits (nature, quantité, qualités substantielles…), leur prix, les modes de paiement acceptés, le délai et les restrictions de livraison, le délai, les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation ainsi que les cas d'exclusions d'exercice de ce droit (pour plus d'informations sur l'exercice de ce droit voir l'article 10 ci-dessous).

6-3- Limites :

En cas de rupture de stock, les conditions prévues à l'article 4.2 des présentes Conditions de Vente s'appliquent

Toute Commande ne sera prise en considération qu'après réception du paiement intégral des Produits et sera confirmée par la Vendeuse par e-mail. Les Produits restent la propriété de la Vendeuse tant que l'intégralité du paiement n'est pas reçue.

La Vendeuse se réserve le droit d'annuler toutes les Commandes, non conformes, suspectes, ou passées de mauvaise foi. En outre, la Vendeuse se réserve le droit de refuser toute Commande d'un Client avec lequel il existerait un quelconque litige antérieur ou en cours, ou une suspicion de fraude de quelque nature que ce soit.

7- Moyen de paiement/Paiement et retard de paiement

Les moyens de paiement proposés varient selon le Site de Vente. La plupart des Sites de Vente étant hébergées par des places de marché, la Vendeuse ne peut modifier les moyens de paiement proposés librement, ni proposer l'ensemble des moyens de paiement sur tous les Sites de vente. En tout état de cause, la liste des moyens de paiement comprend :

- Virement bancaire (uniquement sur www.shopbeetheone.com). Le Client est informé que le compte bancaire à utiliser pour le paiement des Commandes est domicilié en Belgique

- Porte-monnaie virtuel (uniquement sur les Sites de Vente hébergés sur Etsy et Un Grand Marché)

- Paypal

- CB, carte de crédit, Visa, Mastercard, Amex, Maestro, Google Pay, Apple Pay, Shop Pay

- Discover, Ideal, Sofort, Klarna, Carte cadeau (uniquement sur Etsy)

Tous les Sites de Vente utilisent des plate-forme de paiement sécurisées et reconnues. Dans le cas d'un paiement par Paypal ou carte, le Client est redirigé vers une plate-forme sécurisée pour y entrer ses données personnelles de paiement

Si le paiement est accepté, la Commande est enregistrée et le contrat définitivement formé. Le paiement est irrévocable et le débit est immédiat, sauf dans le cas du paiement par virement bancaire (un virement mettra entre 1 et 5 jours pour être reçu par la Vendeuse).

La Vendeuse se dégage de toute responsabilité si des frais bancaires ont été imputés au Client pour le paiement de sa Commande (par exemple, des frais de carte de crédit, des frais de virement international…). Ces frais sont à la charge du Client et résultent de la relation commerciale qui lie le Client à sa banque. Ils ne seront pas remboursés par la Vendeuse, pas plus que ne sauraient l'être tous les frais (électricité, abonnement internet...) liés à l'utilisation de l'appareil (ordinateur, smartphone) qui aura permis au Client de passer une Commande sur le Site de Vente

Il est précisé au Client que la Vendeuse n'accepte pas de paiements en plusieurs fois, ni de paiement en espèces, pour le paiement des commandes.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, le Client pourra exiger l'annulation du paiement par carte, les sommes versées seront alors re-créditées ou restituées, sous réserve du respect des conditions stipulées ci-dessous.

La responsabilité du titulaire d'une carte bancaire n'est pas engagée si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, à distance, sans utilisation physique de sa carte. Pour obtenir le remboursement du débit frauduleux et des éventuels frais bancaires que l'opération a pu engendrer, le porteur de la carte doit contester, par écrit, le prélèvement auprès de sa banque,

dans les soixante-dix (70) jours suivant l'opération, voire cent vingt (120) jours si le contrat le liant à celle-ci le prévoit. Les montants prélevés sont remboursés par la banque dans un délai maximum d'un mois après réception de la contestation écrite formée par le porteur. Aucun frais de restitution des sommes ne pourra être mis à la charge du titulaire.

Le Client titulaire d'une carte bancaire sera en revanche pleinement responsable si sa carte ou son moyen de paiement (ou les accès à son compte Paypal), non stocké dans un endroit sécurisée, est utilisée par un membre de son foyer ou un proche pour passer Commande frauduleusement.

Le paiement intégral d'une commande doit être exécuté au plus tard au moment de l'achat. En l'absence de paiement, le contrat de vente n'est pas formé.

Le client professionnel s'expose, en cas de retard de paiement, à une pénalité égale à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur (article 441 du Code de Commerce). De plus, toute somme impayée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement (article 441 du même code)

8- Annulation de commande

Afin de renforcer l'affirmation selon laquelle les présentes CGV, et toutes les informations caractéristiques des Produits, ont bien été mises à disposition du Client, sur un support durable, par la Vendeuse, les présentes CGV seront envoyées par email, au format PDF, à chaque Client, dans les heures ou les jours suivant le paiement de la Commande (ou le cas échéant, au retour de vacances de la Vendeuse si la Vendeuse a signalé un départ en vacances tout en maintenant la possibilité pour les Clients de passer Commande). Cette disposition ne s'applique pas aux commandes ne contenant que des produits numériques.

Afin de renforcer l'affirmation selon laquelle le Client a conclu le contrat de vente de manière éclairée, en tout connaissance de cause et en disposant de toutes les informations nécessaires, il est laissé au Client la possibilité d'annuler sa commande, sans frais et sans justificatifs, dans un délai maximal de deux (2) heures à compter de l'envoi du mail contenant les CGV par la Vendeuse. Passé ce délai, aucune annulation de vente ne sera possible, en dehors des cas prévus par le droit de rétractation, la garantie de conformité et la garantie contre les vices cachés. Cette disposition ne s'applique pas aux commandes ne contenant que des produits numériques.

9- Livraison

9-1- Les livraisons sont assurées par les services de La Poste ou Mondial Relay. La livraison est définie par le transfert au Client de la possession physique des Produits (la « Livraison »).

Les frais de Livraison applicables à la commande sont ceux mentionnés sur le Site de Vente au moment de la commande.

Le Client choisit librement le mode de livraison. Le mode de livraison est toutefois limité par la Vendeuse, de la manière suivante :

- toute Commande de petits Produits pouvant être envoyés dans une enveloppe à bulle dont l'épaisseur finale ne dépassera pas 3 cm sera envoyée par lettre, avec un numéro de suivi, via les services de La Poste, quelle que soit la destination finale

- toute Commande de Produits ne pouvant pas être envoyés dans une enveloppe à bulle dont l'épaisseur finale ne dépassera pas 3 cm sera envoyée par colis, avec un numéro de suivi, via les services de Mondial Relay ou de la Poste, selon la destination finale :

* pour les envois de colis vers la France, la livraison est possible en point relais via Mondial Relay, ou à domicile via La Poste. Par défaut, dans la boutique shopbeetheone sur Etsy, la livraison de colis vers la France se fait à domicile via La Poste. Dans la boutique www.shopbeetheone.com et la boutique www.ungrandmarche.fr/mercerie/bee-the-one-mercerie, si le client choisit la livraison de colis via Mondial Relay, le client a la responsabilité d'informer la Vendeuse du relais choisi pour la livraison et ce, le plus rapidement possible et par tout moyen (commentaire au moment de l'achat, email...). Le retard de traitement/livraison généré par l'inaction du Client quant à communiquer le choix du relais ne saura être rejeté sur la Vendeuse

* pour les envois vers l'Allemagne et les Pays-Bas, la livraison se fait via Mondial Relay. Lorsque le colis arrive dans le pays de destination finale, il est remis au service postal national et la livraison se fait à l'adresse donnée par le Client lors de sa Commande

* pour les envois vers le Royaume-Uni, l'Australie, le Canada, les Etats-Unis et l'Irlande, la livraison se fait via La Poste-Colissimo. Lorsque le colis arrive dans le pays de destination finale, il est remis au service postal national et la livraison se fait à l'adresse donnée par le Client lors de sa Commande

Les clients résidant en Australie sont informés du fait que, sur décision de La Poste, le suivi des envois s'arrête dorénavant au moment où l'envoi quitte le territoire national. Ils sont invités à se rapprocher de la poste australienne pour obtenir des renseignement sur le suivi de leur envoi

Le risque de perte ou de détérioration de la Commande incombe à la Vendeuse jusqu'à la livraison au Client. A compter de la réception par le Client ou dans le cas d'une livraison en point relais ou auprès d'un tiers désigné par le Client, ce risque est dévolu au Client, conformément à l'article L216-2 du Code de la Consommation

9-2- **Erreur et impossibilité de livrer**

Les Livraisons sont faites à l'adresse indiquée sur le bon de commande. A partir de l'instant où la Commande est payée et le contrat formé, il est impossible pour le Client de modifier l'adresse de livraison. En cas d'erreur manifeste ou de volonté de changer l'adresse, le Client

dispose de deux (2) heures pour contacter la Vendeuse et proposer une nouvelle adresse. Le changement d'adresse de livraison se fait sous la seule responsabilité du Client.

Le Client doit s'assurer d'avoir communiqué des informations exactes et complètes concernant l'adresse de Livraison et l'identité du destinataire (tels que, notamment mais pas seulement: prénom + nom, n° de rue, de bâtiment, d'escalier, de boîte postale, codes d'accès, noms et/ou numéros d'interphone, codes postaux complets, nom de ville complet, état, etc.)

Le Client doit s'assurer de disposer d'une boîte aux lettres personnelle, clairement et lisiblement identifiée à son nom, dont l'emplacement et les dimensions correspondent aux conditions d'utilisation requises par le service postal du pays où se situe la boîte

En cas de retrait de la Commande dans un bureau de poste ou un point relais et/ou une remise contre signature, le Client doit s'assurer de disposer de documents d'identité à son nom, officiels et en cours de validité

L'adresse de livraison donnée par le Client ne doit pas donner lieu à confusion pour le service de livraison, ni sur l'emplacement, ni sur la personne destinataire. Par conséquent, seules les adresses résidentielles sont acceptées pour le client particulier (exceptées pour les livraisons en point relais). Le Client particulier s'interdira d'utiliser une adresse de lieu de travail, d'hôtel ou de tout autre lieu pouvant amener à un empêchement de livraison ou une livraison erronée au mauvais endroit ou à la mauvaise personne.

Le Client assume seul la responsabilité des informations données pour la livraison. Il reconnaît en outre que la Vendeuse ne peut pas procéder à la vérification ni au contrôle des informations données par le Client et ne peut pas déceler les éventuelles erreurs ou omissions commises par le Client, notamment, mais pas seulement : nom et/ou prénom manquant, mauvaise orthographe d'une donnée essentielle de l'adresse, erreur de code postal, code postal incomplet, utilisation d'une adresse non résidentielle, destinataire différent du Client…

Le Client reconnaît être informé qu'en cas de livraison à domicile d'un colis ne rentrant pas dans sa boîte aux lettres et/ou nécessitant une signature, et en l'absence du Client à son domicile le jour prévu, ou en cas de livraison dans un point relais, le Client a la responsabilité de se déplacer au point relais/ point poste pour aller récupérer sa Commande par ses propres moyens.

Conformément à l'article L221-15, le Client assume seul l'absence ou l'échec de livraison quand l'absence ou l'échec est directement lié à une faute du Client dans les informations données par le Client pour la livraison, ou qu'il a refusé/oublié d'aller chercher sa Commande. Dans un tel cas, il n'y aura pas de nouvelle livraison. De plus :

* si la Vendeuse parvient à récupérer la Commande auprès du prestataire de livraison, la Commande sera remboursée au Client. Le remboursement sera toutefois minoré du montant des frais de livraison initialement payés par le Client et, le cas échéant, du montant total des

frais que la Vendeuse aura éventuellement du régler pour récupérer la Commande auprès du prestataire de livraisons. De plus, les Produits remboursés le seront uniquement à leur valeur résiduelle en cas de dommages subis pendant le transport. Les Produits perdus ne seront pas remboursés

* si la Vendeuse ne parvient pas à récupérer la commande auprès du prestataire de livraison, la Commande ne sera pas remboursée au Client

9-3- **Délai de livraison et suivi**

Le délai de livraison, au sens donné dans les présentes CGV et sur les Sites de Vente, est une durée, exprimée en jours ouvrables, correspondant à l'addition de deux délais distincts, l'un suivant automatiquement l'autre : le temps de traitement + le temps d'acheminement

- le temps de traitement correspond au délai entre le paiement de la commande et le moment où la Commande, emballée, est remise au transporteur par la Vendeuse. Ce temps de traitement est de minimum 0 et de maximum 5 jours ouvrables, quelle que soit la destination

- le temps d'acheminement est le délai compris entre la réception de la Commande par le transporteur et la livraison au Client (en personne ou dans sa boîte aux lettres), à un tiers désigné par lui ou au point relais/bureau de poste, par le transporteur. Ce délai varie selon la distance à parcourir et le transporteur et est résumé, d'après les indications données par les différents transporteurs, de la manière suivante :

* France métropolitaine : 3 jours ouvrables

* Allemagne, Pays-Bas, Royaume-Uni, Irlande : 6 jours ouvrables

* Canada, Etats-Unis, Australie : 11 jours ouvrables

Le Client est informé que le délai passé en douane ne fait pas partie du délai de livraison.

Le Client est informé que la Vendeuse n'effectue aucune livraison par elle-même et délègue cette tâche à un transporteur (La Poste ou Mondial Relay). Le Client admet que la Vendeuse, une fois la Commande remise au transporteur, ne dispose d'aucun moyen pour faire accélérer la livraison et ne peut pas non plus anticiper et/ou empêcher les éventuels retards de livraison dus, notamment mais pas seulement : à des conditions météorologiques défavorables, une pandémie ou ses conséquences, une grève, un manque de personnel…

Le Client accepte que les conditions de retard évoquées à l'alinéa ci-dessus sont des justificatifs de retards de livraison valables et qu'ils peuvent s'appliquer à livraison de sa Commande. En cas de retard, la Vendeuse s'engager à contacter le transporteur pour obtenir des informations précises sur l'état de la livraison et à les communiquer au Client dans les plus brefs délais.

Le Client est informé que certaines périodes de l'année sont particulièrement propices aux retards de livraison, dus à l'augmentation considérables des volumes de colis/courrier traités et/ou à la baisse de personnel disponible (période de Noël, grandes vacances..)

Par ailleurs, le Client est informé que le temps d'acheminement implique un déplacement de la Vendeuse pour transférer la Commande au transporteur. Ce déplacement peut être reporté, y compris au-delà du délai annoncé à l'alinéa 2 de l'article 8-3 des précédentes CGV, en cas de conditions météorologiques extrêmes de nature à porter atteinte, directement ou indirectement, à la santé et/ou la sécurité de la Vendeuse (verglas, chaleur extrême…) ou d'événements, prévisibles ou non, empêchant le déplacement (grève…)

Le Client est informé que la Vendeuse ne procède pas à des remises en main propre

Le Client est informé, conformément aux Conditions de Vente de La Poste et de Mondial Relay, que le suivi en ligne de sa commande n'est jamais garanti. Le suivi est subordonné à des actions, automatiques ou manuelles (« flashage ») qui ne sont pas toujours effectuées. Ainsi, une livraison peut parfaitement être effectuée avec succès sans que l'envoi n'ait été flashé, ni le suivi disponible et ce, à aucune des étapes du trajet.

En cas de trajet international, le suivi est censé fonctionner jusqu'à la livraison finale. Généralement, le suivi sera disponible sur le site de La Poste/Mondial Relay tant que l'envoi se trouve sur le territoire français, puis sur le site des services postaux nationaux une fois que l'envoi se trouve dans le pays de livraison finale et a été remis aux services postaux locaux. Pendant la période où l'envoi se trouve aux douanes, le suivi n'avance plus et marque seulement « en transit ».

9-4- **Réception / Absence de livraison**

La Vendeuse garantit que les Produits sont en parfait état lors de la remise au transporteur, et que l'emballage (enveloppe à bulle ou colis) est indemne.

Le Client est tenu de vérifier le bon état des produits livrés. Toute anomalie constatée (article manquant, article cassé…) devra obligatoirement être signalée par le Client à la Vendeuse dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures à compter de l'heure de la livraison au Client ou au tiers désigné par lui, par mail à beetheone@mailo.com ou messagerie interne de place de marché.

Si l'enveloppe ou le colis est endommagé et/ou ouvert, mais que le Client le découvre tel quel dans sa boîte aux lettres et qu'il manque un Produit, ou qu'un Produit est cassé OU si l'enveloppe ou le colis ne présente pas d'anomalie mais qu'il manque un Produit ou qu'un Produit est cassé, le Client obtiendra de la Vendeuse le remboursement du Produit, ou le renvoi d'un nouveau Produit aux frais de la Vendeuse si, et seulement si :

- le Client a informé la Vendeuse dans un délai maximal de 48 heures à compter de l'heure de la livraison

- le Client a produit des preuves (photos) des anomalies sur le Produit et/ou sur l'emballage. En cas de vol (Produit manquant), le Client doit pouvoir prouver que l'emballage a été forcé de manière frauduleuse. En cas de casse, le Client doit pouvoir démontrer que le Produit est cassé ou abîmé, et que l'emballage est également endommagé, les dégâts de l'emballage ayant visiblement causé ceux du Produit. Les photos devront être claires, suffisamment lumineuses et démonter sans le moindre doute possible l'anomalie invoquée par le Client pour réclamer un remboursement ou un renvoi

Le Client reconnaît qu'une simple déclaration sur l'honneur ne suffit pas pour justifier d'une anomalie sur la Commande reçue et obtenir un remboursement ou un renvoi

Si l'enveloppe ou le colis est manifestement endommagé et/ou ouvert au moment de la réception par le Client (ou d'un tiers désigné par lui) et que le Client (ou le tiers désigné par lui) a la possibilité de refuser la livraison (remise en main propre par le facteur/livreur, colis ou enveloppe récupéré en point relais ou bureau de poste), le Client (ou le tiers désigné par lui) a l'obligation de refuser la livraison de la Commande. S'il ne le fait pas et accepte la livraison, il prend à sa charge les dégâts éventuels liés à la Commande (article manquant, cassé…) en application de l'article L216-2 du Code de la Consommation. Dans ce cas, il appartiendra au Client de se retourner contre le transporteur pour demander un éventuel dédommagement.

- Absence de livraison

En l'absence de livraison au-delà du délai de livraison prévu, et si l'absence de livraison n'est pas due à la faute du Client ni à un retard justifié du transporteur, le Client doit contacter la Vendeuse par mail à beetheone@mailo.com pour convenir d'un délai supplémentaire et raisonnable. Si au-delà du délai supplémentaire, la livraison n'a toujours pas eu lieu, sans que cela ne soit du à la faute du Client ou à un retard justifié du transporteur, le Client peut contacter la Vendeuse par le même moyen et demander l'annulation de la Commande. Le Client sera alors totalement remboursé.

En l'absence de livraison au-delà du délai de livraison prévu, si l'absence de livraison n'est pas due à la faute du Client ni à un retard justifié du transporteur, et si la date de livraison était une condition essentielle à la conclusion du contrat de vente pour le Client (par exemple une décoration de mariage, un cadeau d'anniversaire...), il peut contacter la Vendeuse par mail à beetheone@mailo.com et demander l'annulation de la Commande. Le Client sera alors totalement remboursé.

Dans les deux cas, le remboursement se fera au plus tard quatorze (14) jours après la réception du mail par la Vendeuse.

Si entre-temps la livraison est effectuée, l'annulation de commande sera invalidée. Si le Client se retrouve possesseur de la Commande finalement livrée et du remboursement de celle-ci, il sera tenu de retourner la somme du remboursement à la Vendeuse, sans délai. En cas de

refus, le Client encourt des poursuites judiciaires en vertu des articles 311-1 et suivants du Code Pénal

- Echec de livraison (marqué « livré » mais ne l'est pas)

Si la Commande indique un statut « livré » sur son suivi, mais que le Client ne l'a en réalité pas reçue, le Client peut demander le remboursement ou le renvoi de la commande. Celui-ci sera automatiquement accordé, mais uniquement après que des vérifications aient été faites, par la Vendeuse et le transporteur, pour déterminer ce qu'il est advenu de la Commande, et selon une procédure stricte. La Vendeuse ne sera pas responsable, et ne devra pas dédommager, s'il s'avère que l'échec de livraison est de la faute du Client, du à la force majeure ou à un fait imprévisible et insurmontable.

* Le Client dispose de soixante-douze (72) heures pour contacter la Vendeuse, par mail à beetheone@mailo.com pour signaler que sa commande marquée comme « livrée » par le transporteur n'a pas été réellement livrée

* La Vendeuse vérifiera alors avec le Client l'exactitude des informations données par lui pour la livraison. Si elles sont exactes et concordantes, la Vendeuse écartera la faute du client et contactera le transporteur pour enquête.

* Le Client est informé que les délais de réponse des transporteurs peuvent aller de 2 à 3 semaines selon le transporteur. Aucune action (renvoi ou remboursement) ne sera entamée par la Vendeuse pendant la durée de l'enquête

* A la fin de l'enquête, et quel qu'en soit le résultat, et si le Client déclare toujours ne pas avoir reçu le colis, le Client sera invité à envoyer à la Vendeuse une lettre recommandée avec accusé de réception pour exiger le renvoi de sa commande aux seuls frais de la Vendeuse ou son remboursement

Il est rappelé au Client que les fausses déclarations sont punies par la loi, selon l'article 441-7 du Code Pénal, d'un an d'emprisonnement et 15 000€ d'amende.

Il est également rappelé au Client que la Vendeuse refusera toute Commande ultérieure passée par un Client pour lequel il existe un soupçon de fraude envers la Vendeuse

10- Droit de rétractation

En application des dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client particulier dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter du jour de réception du ou des Produit(s) concerné(s) ou de la réception du dernier Produit si la Commande a été livrée en plusieurs fois. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client professionnel ne dispose de ce même droit que sous certaines conditions, qui doivent toutes être réunies :

- le Produit concerné n'entre pas dans le champ d'activité principal du client professionnel
- le client professionnel est une entreprise de moins de, et pas plus de, 5 salariés
- le contrat de vente a été conclu hors établissement

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit envoyer un mail à beetheone@mailo.com en mentionnant ses coordonnées complètes et toutes les informations relatives à sa commande (numéro de commande, produit concerné…). Le Client doit exprimer sans ambiguïté sa volonté de renoncer à tout ou partie de la commande. Cependant, quel que soit la motivation, le Client n'est pas tenu de l'exprimer.

Le Client est ensuite invité à patienter jusqu'à la réponse de la Vendeuse, qui contrôlera que le droit de rétractation est correctement utilisé par le Client, et notamment que le délai n'a pas été dépassé.

Après validation par la Vendeuse, le Client doit retourner le ou les Produits concernés, sans délai excessif et au plus tard avant la fin du délai initial de quatorze jours.

- Exemple : Le Client reçoit sa commande le 10 avril. Le lendemain, 11 avril, il envoie un mail à la Vendeuse, pour exprimer son désir de renoncer à la Commande. Le même jour, la Vendeuse accepte le retour. Le Client a jusqu'au 24 avril (10 avril + 14 jours) pour expédier le retour. Peu importe que la Vendeuse le reçoive après le 24 avril, tant que le Client peut prouver, par tout moyen, qu'il a procédé à l'envoi avant la fin du délai imparti.

Le remboursement interviendra dans les meilleurs délais à compter de la réception du ou des Produit(s) retourné(s) et au plus tard dans les 14 jours suivants leur(s) réception(s) et s'effectuera via le moyen de paiement utilisé lors de l'achat.

Le Client supporte seul les frais de retour. Il lui appartient de veiller, par tout moyen, à la protection des Produits retournés et à leur bonne livraison. Il lui appartient également de conserver une preuve que le retour a bien été effectué

Toutefois, le remboursement ne pourra intervenir que si le Produit est retourné en parfait état, dans son emballage d'origine, non utilisé, non porté, non lavé, dans un état permettant sa remise en vente et accompagné de tous les accessoires éventuels, notice d'emploi, documentation et cadeau. De plus, certains Produits sont exclus du droit de rétractation :

- les Produits numériques

- les produits qui ne peuvent être remis en vente pour des raisons d'hygiène

- les produits personnalisées

- les Produits descellés ne pouvant être re-scellés et/ou mélangés de manière indissociable avec d'autres Produits

- les produits périssables

- les article en promotion

- les frais de port, si une partie de la Commande est conservée par le Client

La responsabilité du Client sera engagée si le Produit retourné est reçu détérioré ou cassé, ou n'est pas reçu, par la Vendeuse. Elle sera aussi engagée si le Produit retourné n'est pas dans son état d'origine, en raison d'utilisation ou de manipulation anormale du Client. En de tels cas, seule la valeur résiduelle du Produit sera remboursée et, si le Produit ne peut être remis en vente en raison de son état, ou parce qu'il n'a pas été retourné, le Client ne sera pas remboursé.

Si le Client qui retourne l'intégralité de sa Commande s'abstient de retourner également l'autocollant décoratif offert avec chaque commande, alors il est établi que la Commande est conservée en partie et dans ce cas, les frais de port ne seront pas remboursés.

Le Client sera le seul à pouvoir exercer ce droit de rétractation. En cas de livraison à une personne différente du Client, ce droit ne pourra donc pas être exercé par le destinataire de la Commande.

Le Client est informé que :

- les envois de lettres seront adressés directement à : Alicia Lemettais 679 Avenue de la République 59800 Lille (France)

- les envois de colis seront adressés directement à : Alicia Lemettais (chez Integral Business Services) 679 Avenue de la République 59800 Lille (France)

Toutefois, si le Client choisit d'utiliser Mondial Relay pour effectuer un retour, le colis devra être envoyé exclusivement en Belgique, et uniquement chez Xtra Copy 11 rue de l'Yser 7500 Tournai (Belgique). Si le point relais précédemment cité n'est pas disponible, le Client s'interdira de recourir à Mondial Relay pour son retour

11- Conformité / Garantie des vices cachés

11-1- Les Produits sont soumis aux conditions des garanties légales prévues aux articles L. 217-3 à L. 217-32 du Code de la Consommation. Ainsi, conformément à l'article L. 217-3 du Code de la Consommation, la Vendeuse est tenue de livrer à son Client un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. La Vendeuse 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.

En application de l’article L. 217-4 du Code de la Consommation, pour être conforme au contrat, le bien:

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;…

De plus, le bien , en application de l’article 217-5 du Code de la Consommation:

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

Toutefois le Client est seul responsable du choix des Produits et de leur conservation à compter de la livraison, ainsi que de leur utilisation. En aucun cas la Vendeuse ne pourra garantir que la Commande réponde aux attentes spécifiques non communiquées du Client

Le délai de présomption d'antériorité du défaut de conformité est de vingt-quatre (24) mois pour la plupart des Produits, à l'exception des biens d'occasion pour lequel ce délai est de douze (12) mois. Le délai commence à partir de la date de réception du Produit.

Le Client est informé que tous les défauts spécifiquement démontrés dans la description textuelle et visuelle des biens d'occasion proposés à la vente sur les Sites de Vente ne pourront être invoqués au titre du défaut de conformité. Le Client reconnaît avoir été informé, avant son achat, de l'existence de ces défauts, quels qu'ils soient (tâche, élément manquant, casse, dysfonctionnement, etc.)

L'usure normale, due à l'utilisation, n'est pas un défaut de conformité

La garantie de conformité ne s'applique que si le Client est un particulier agissant en tant que tel

<u>Procédure en cas de défaut de conformité :</u>

Si un défaut de conformité est repéré par le Client, il doit contacter la Vendeuse par mail à beetheone@mailo.com pour informer du problème rencontré et de sa volonté d'appliquer la procédure de défaut de conformité.

Si la Vendeuse juge la procédure applicable et ne conteste pas le défaut, le Client a le choix de demander un remplacement/réparation ou un remboursement. En cas d'impossibilité et/ou de différence de coût manifeste entre les deux options, la Vendeuse imposera la solution la moins chère, conformément à l'article L217-12 du Code de la Consommation.

Si le Client choisit le remplacement ou la réparation, il doit renvoyer le Produit à la Vendeuse, et conserver la facture ou le ticket de caisse justifiant des frais de retour, qui lui seront remboursés par la Vendeuse

Les modalités de retour sont décrites à l'article 10 des présentes CGV

Si le Client choisit le remboursement, il est entendu qu'il s'agira d'un remboursement partiel du Produit et non un remboursement total. Le remboursera sera proportionnel à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité. Dans ce cas, le Client conserve le Produit

La Vendeuse peut refuser le remboursement du Produit si elle peut prouver que le défaut de conformité est mineur ou inexistant, en application de l'article L217-14 du Code de la Consommation

Le Client peut également demander l'annulation de la Vente :

- si la Vendeuse refuse la réparation/le remplacement

- si la réparation/remplacement intervient dans un délai supérieur à trente (30) jours après la demande du Client de procéder à la mise en conformité

- si le Produit remplacé/ réparé présente un défaut de conformité

En cas d'annulation de la Commande, totale ou partielle, la Vendeuse peut demander le retour du ou des Produits concerné(s). Le retour se fera par le Client, aux modalités prévues à l'article 10 des présentes CGV, aux frais de la Vendeuse. Le Client doit alors conserver la facture ou le ticket de caisse justifiant des frais de retour, qui lui seront remboursés dès la réception du Produit par la Vendeuse, sur présentation de cette facture/ticket de caisse.

11-2- Vices cachés

En application des dispositions des articles 1641 et suivants du Code Civil, la Vendeuse est tenue à la garantie des vices cachés, c'est-à-dire « des défauts cachés de la chose 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 ».

La Vendeuse n'est toutefois pas tenue pour les vices apparents que le Client était en mesure de voir et/ou connaître par lui-même en consultant la description textuelle et visuelle du Produit

La Vendeuse n'est pas tenue pour les vices cachés dont elle n'avait pas connaissance, et dont elle ne pouvait raisonnablement avoir connaissance. De tels vices ne donneront jamais lieu au versement de dommages et intérêts

En cas de mise en œuvre de la garantie contre les vices cachés :

Conformément à l'article 1644 du Code Civil, le Client a le choix de rendre le Produit et de se faire restituer le prix ou de garder le Produit et de se faire rendre une partie du prix. L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acheteur dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice, conformément à l'article 1648 du Code Civil.

Si un vice caché est repéré par le Client, il doit contacter la Vendeuse par mail à beetheone@mailo.com pour informer du problème rencontré et de sa volonté d'appliquer la procédure de garantie contre les vices cachés. Il doit apporter la preuve de l'existence du vice et du fait qu'il était caché

Si la Vendeuse juge la procédure applicable et ne conteste pas le vice, le Client a le choix de rendre le Produit et de se faire restituer le prix ou de garder le Produit et de se faire rendre une partie du prix. La Vendeuse peut en outre autoriser le Client à conserver le Produit même en cas de remboursement total. Ce sera par exemple le cas pour un Produit cassé ne pouvant être revendu. Ce choix appartient uniquement à la Vendeuse.

Si le Client choisit de rendre le Produit, il doit renvoyer le Produit à la Vendeuse, et conserver la facture ou le ticket de caisse justifiant des frais de retour, qui lui seront remboursés par la Vendeuse

Les modalités de retour sont décrites à l'article 10 des présentes CGV

Si le Client choisit de conserver le Produit, il est entendu que le remboursement sera partiel et non total. Le remboursera sera proportionnel à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence de vice.

12- Retours/Remboursements

La Vendeuse n'acceptera aucun retour autre que ceux prévus aux articles 10 et 11 des présentes CGV, c'est à dire en application du droit de rétractation, de la garantie contre les défauts de conformité et de la garantie contre les vices cachés

Les modalités de retour sont décrites à l'article 10 des présentes CGV et devront être scrupuleusement respectées par le Client

Pour qu'un retour soit valide, il doit être convenu d'un commun accord entre le Client et la Vendeuse. Si un Client ne respecte pas les conditions de retour prévues à l'article 10 des présentes CGV et/ou s'il renvoie un Produit sans l'accord de la Vendeuse, le retour du Produit sera considéré comme un don du Client à la Vendeuse et ne donnera lieu à aucune compensation de la part de la Vendeuse.

Le remboursement d'un Produit se fera toujours via le mode de paiement utilisé par le Client pour procéder à son achat, sauf si le Client et la Vendeuse en décident autrement de commun accord.

Le Client est seul responsable d'emballer soigneusement le Produit retourné pour qu'il ne subisse pas de dépréciation de valeur au cours du transport. Dans les cas où cela est nécessaire, le Client est seul responsable de conserver une facture ou un ticket de caisse justifiant des frais de transport dépensés pour effectuer un retour. Seule une facture ou un ticket de caisse, portant les mentions légales du transporteur, le type de service de livraison acheté et le montant peut être accepté comme preuve du paiement des frais de retour dans le cas où ceux-ci seraient remboursés par la Vendeuse. Le Client est fortement encouragé à opter pour un envoi suivi. Le Client ne sera pas remboursé des frais de port de retour, dans le cas où il aurait pu l'être, s'il produit une facture ou un ticket de caisse présentant une date qui ne peut pas correspondre à l'achat du service de livraison qui aura servi au retour du Produit vers la Vendeuse

13- Propriété intellectuelle et licence d'exploitation commercial

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive de la Vendeuse, sauf lorsqu'ils sont déjà détenus par d'autres ayant droits.

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 est strictement interdite.

Les Produits numériques proposés à la vente par la Vendeuse sont vendus avec une licence d'exploitation commerciale. Cette licence, et les droits qu'elle contient, sont différents selon les produits. Les droits contenus dans la licence sont indiqués dans chaque descriptif du Produit. Le Client, qu'il soit particulier ou professionnel, a l'obligation de consulter ces caractéristiques avant de procéder à l'achat et il a l'obligation de respecter scrupuleusement ces droits.

Les obligations liées à la licence commerciale vendue avec le Produit numérique continuent d'exister même si le Site de vente utilisé par le Client pour procéder à son achat est fermé, temporairement ou définitivement. Ces obligations ne s'éteignent qu'au décès de la Vendeuse si, et seulement si, son entreprise n'est pas reprise. Si l'entreprise s'éteint avant la Vendeuse, les obligations se poursuivent jusqu'au décès de la Vendeuse.

Les obligations peuvent varier selon le produit mais, pour TOUS les produits numériques créés et vendus par la Vendeuse, il est interdit de :

- revendiquer comme sienne leur création et/ou leur propriété. Le Client n'achète qu'un droit d'utilisation et une copie du fichier, il n'en sera jamais propriétaire. La Vendeuse reste la seule dépositaire de la propriété intellectuelle du Produit numérique
- revendre le Produit sous sa forme numérique
- partager, redistribuer, à titre gratuit ou onéreux, le produit numérique, à qui que ce soit et sous quelque support que ce soit
- inclure le Produit dans un set, kit ou assemblage de n'importe quelle forme numérique que ce soit, dans le but de vendre, partager ou redistribuer le set, kit ou assemblage, à titre gratuit ou onéreux, si le Produit numérique n'a pas été transformé ou altéré à au moins 30% de son état initial (hors changement de format ou d'extension de fichier)
- proposer le Produit sur des sites d'impression à la demande (de type Zazzle, Spoonflower, Redbubble) à des fins professionnelles. Une utilisation personnelle est tolérée uniquement si le Produit demeure privé et ne peut être utilisé, en aucune façon, par un autre utilisateur du site d'impression qui n'aurait pas au préalable acheté le Produit auprès de la Vendeuse

14- Données personnelles

Pour tout renseignement concernant le traitement de données personnelles, la Vendeuse invite le Client à consulter ses Politique de Confidentialité, disponible via le lien suivant : https://shopbeetheone.com/policies/privacy-policy_et ci-dessous

15- Réserve de propriété

La Vendeuse conserve la propriété pleine et entière des Produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix intégral de la Commande, frais, taxes et contributions obligatoires compris.

16- Invalidité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente sont tenues pour non valides ou déclarées comme 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

17- Juridiction

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la loi française et soumises à la compétence des tribunaux de Lille, sous réserve d'une attribution de compétence spécifique découlant d'un texte de loi ou réglementaire particulier.

Seules les présentes Conditions Générales en langue française font foi. Une version anglophone est toutefois disponible pour faciliter la compréhension des présentes CGV. La version anglophone a vocation de notice

20- Service de médiation

En cas de conflit entre le Client et la Vendeuse pour lequel aucune solution ne peut être trouvée à l'amiable, le Client a la possibilité de recourir à un Service de médiation. Le Service de médiation compétent est celui désigné par la Vendeuse, et uniquement celui-ci.

Le recours au Service de médiation est totalement gratuit pour le Client. Après examen de la problématique, des preuves de discussion et des efforts déjà consentis, ou non, pour résoudre le conflit, le Service de médiation proposera une solution. Le Client, tout comme la Vendeuse, pourra refuser la solution

Le Client a la possibilité de demander gratuitement au Service de médiation d'examiner le litige et de proposer une solution. Toutefois, le Service de médiation réclamera, pour s'exécuter, un paiement auprès de la Vendeuse. En tout état de cause, et sauf si le montant du litige est très important, la Vendeuse refusera systématiquement l'intervention du Service de Médiation

Le Client peut, s'il le souhaite, recourir au Réglement en ligne des Litiges mis en place par la Commission Européenne : https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Responsable du traitement des informations personnelles

La Vendeuse, au sens défini dans les Conditions Générales de Vente, est solidairement responsable du traitement des informations personnelles du Client, au sens défini dans les Conditions Générales de Vente, avec les propriétaires des différents Sites de vente utilisés

Informations recueillies

Lorsque le Client visite le Site de vente, au sens défini dans les Conditions de Vente, la Vendeuse recueille automatiquement certaines informations sur l'appareil du Client, notamment des informations sur son navigateur web, son adresse IP, son fuseau horaire et certains des cookies installés sur son appareil. En outre, lorsque le Client navigue sur le Site, la Vendeuse recueille des informations sur les pages Web ou les produits individuels consultés, sur les sites Web ou les termes de recherche qui ont renvoyé le Client au site et sur la manière dont il interagit avec le site. Ces informations sont collectées automatiquement.

Lorsque le Client passe une Commande sur le Site de Vente, d'autres informations sont recueillies, notamment : nom, prénom, adresse postale, email (éventuellement numéro de téléphone)

Finalité des informations recueillies

La Vendeuse utilise les informations personnelles du Client aux fins de l'enregistrement et du traitement des commandes, de la livraison des produits, de la fourniture des services, du traitement des paiements et de communication avec le Client en relation avec les commandes, les produits, les services et afin de présenter au Client des publicités basées sur ses centres d'intérêts relatives à des fonctions, des produits et des services qui pourraient l'intéresser

Outils utilisés pour la colle d’informations personnelles

- "Cookies", qui sont des fichiers de données qui sont placés sur l’appareil du Client et qui comprennent souvent un identifiant unique anonyme. Certains cookies sont indispensables au fonctionnement normal du Site de Vente. Lorsqu’il visite le Site de vente, le Client donne ou refuse son consentement à l’utilisation des cookies. Pour plus d'informations sur les cookies et sur la manière de les désactiver, visitez le site http://www.allaboutcookies.org.

- "Les fichiers journaux" suivent les actions qui se produisent sur le Site et collectent des données, notamment l’adresse IP du Client, son type de navigateur, son fournisseur d'accès Internet, les pages de renvoi/de sortie.

- Les "balises Web", "tags" et "pixels" sont des fichiers électroniques utilisés pour enregistrer des informations sur la façon dont le Client navigue sur le site

Partage d’informations personnelles

Les informations relatives aux clients représentent une part importante de l’activité de la Vendeuse, dont le métier n'est pas de vendre les informations personnelles de ses clients. Ces informations personnelles sont partagées uniquement entre la Vendeuse et les places de marché utilisées par celle-ci, ou les éditeurs de Site de Vente. A ce jour, les sociétés concernées sont : Shopify, Etsy, Un Grand Marché et Ebay.

En outre, la Vendeuse a recours à d'autres sociétés, lesquelles fournissent certains services pour son compte. En voici quelques exemples : la livraison des produits, la fourniture de services, l'envoi du courrier postal ou électronique, la fourniture de résultats de recherche et de liens, le traitement des paiements, la transmission du contenu. Ces prestataires de services tiers ont accès aux informations personnelles nécessaires à l'exécution de leurs prestations et ne sont pas autorisés à les utiliser à d'autres fins. De plus, ils sont tenus de traiter ces informations personnelles en application des lois applicables à la protection des données personnelles.

Protection des informations personnelles

La Vendeuse ne possède aucun des Sites de Vente qu'elle utilise à des fins commerciales et ne peut être tenue pour responsable que pour le contenu mis en vente. La protection des données personnelles est assurée par les protocoles mis en place par les diverses sociétés possédant les Sites de Vente (Shopify, Etsy, Un Grand Marché et Ebay) et celles gérant les paiement en ligne (par exemple, Paypal)

ll est important de que le Client se protège contre l'accès non autorisé à son mot de passe et à ses ordinateurs, appareils et applications. Il est recommandé d'utiliser un mot de passe unique pour son compte en ligne, qui n'est pas utilisé pour d'autres comptes en ligne. Si le Client partage un ordinateur, il doit se déconnecter après chaque utilisation.

Accès aux informations personnelles / Modification

Le Client a accès à ses informations, incluant son nom, son adresse, ses options de paiement, les informations de son compte et son historique de commandes en se connectant à son compte sur le Site de Vente. Par le même biais, il peut modifier ses informations à tout moment

Conservation des informations personnelles

La Vendeuse conserve les informations personnelles du Client afin de lui permettre d'utiliser en continu les Sites de Vente, pour une durée nécessaire à la réalisation des finalités pertinentes dans la conclusion du contrat de vente et également pour une durée nécessaire à la réalisation d'obligations légales comme par exemple des obligations fiscales ou comptables. A titre d'exemple, et pour citer une durée maximale, la loi française impose aux commerçants de conserver les preuves de leurs recettes pendant dix ans.

Base juridique

Le RGPD de l'UE impose une base juridique pour l'utilisation des informations personnelles. Cette base varie en fonction de l'objectif déterminé pour lequel la Vendeuse utilise les informations personnelles. A ce titre, la vendeuse utilise :

- L'exécution d'un contrat lorsque la Vendeuse fournit des produits ou des services, ou lorsqu'elle communique avec le Client à ce sujet. Cela inclut les cas où la Vendeuse utilise les informations personnelles afin de permettre la prise de commande et son traitement, la livraison des produits et services, et le traitement des paiements.

- Le consentement du Client lorsque son accord est demandé pour traiter ses informations personnelles pour une finalité déterminée que la Vendeuse lui communique. Lorsque le Client consent à ce que la Vendeuse traite ses informations personnelles pour une finalité déterminée, il peut retirer son consentement à tout moment et la Vendeuse arrêtera le traitement de ses données pour cette finalité.

- La conformité aux obligations légales lorsque la Vendeuse utilise les informations personnelles du Client pour se conformer aux lois.

- Pour toute question, vous pouvez envoyer un mail à beetheone@mailo.com -.