

Conditions Générales de Vente - Vente au particulier sur le site internet

Date de dernière mise à jour : 1 mai 2020

1. Général

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après désignées « CGV »), visent à définir les relations contractuelles entre la Société Les petites hirondelles (ci-après nommée « la Société ») et le Client particulier (ci-après nommé « le Client ») et elles s'appliquent à l'ensemble des commandes passées par un Client sur le site www.les-petites-hirondelles.com. La commande d'articles sur le site implique, de la part du Client, acceptation sans réserve des présentes CGV. La Société et le Client seront nommés « les Parties ».

Les présentes CGV prévalent sur toutes les autres conditions ou documents de toute nature. Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV.

La société se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur le jour de la commande.

L'EURL Les petites hirondelles, dont le siège social est situé au 58 Allée du Chenevier 74570 Groisy, au capital social de 5000€, est immatriculée au Registre du commerce et des sociétés d'Annecy, sous le numéro SIRET 882 586 142 00011 et représentée par Corinne Simier en sa qualité de gérante.

La vente d'articles sur la boutique en ligne est exclusivement réservée à la vente au détail et aux Clients particuliers. Les Clients professionnels pourront passer commande en prenant contact directement avec la Société (corinne@les-petites-hirondelles.com). Les Clients professionnels sont invités à se référer aux CGV applicables aux professionnels et disponibles sur demande.

2. Présentation du site et des articles

Le site www.les-petites-hirondelles.com propose aux Clients des articles décoratifs ou éducatifs, imaginés et dessinés en Haute-Savoie, et fabriqués principalement en France.

L'accès au site www.les-petites-hirondelles.com est libre et gratuit à toute personne disposant d'un accès internet. La société se réserve le droit de fermer sans préavis ni indemnité pour une durée temporaire ou définitive le site partiellement ou intégralement.

Les articles font tous l'objet d'une description détaillée accessible sur le site avec un texte descriptif, des images ou photographies, les tailles disponibles si applicable, une description détaillée des matériaux utilisés, le poids et toute autre information complémentaire jugée nécessaire.

Pour certain des articles, la Société propose des systèmes de fixations avec ou sans perçage. La description détaillée des systèmes de fixation et les modalités d'utilisation sont indiquées dans chaque descriptif d'article. La Société ne pourra être tenue responsable en cas d'installation non conforme aux modalités d'utilisation ayant provoqué des dommages.

Des différences de couleurs peuvent exister entre une photographie publiée sur le site et l'article réel.

3. Compte client

Toute personne peut créer son compte client directement sur le site en partageant les informations suivantes : nom, prénom, adresse électronique, téléphone, adresse de livraison et adresse de facturation si elles diffèrent.

L'ouverture d'un compte client est nécessaire pour commander des articles. L'identifiant et le mot de passe liés au compte client sont confidentiels et ne doivent pas être communiqués à des tiers. Le Client en assure seul la confidentialité et sera, en toutes circonstances, seul responsable de leur utilisation. Le Client peut demander la création d'un nouveau mot de passe en cas de perte de celui-ci.

Le compte client permet au Client d'accéder et de modifier si besoin les informations liées à son compte, de suivre ses commandes, d'accéder à ses factures.

La Société se réserve la possibilité de fermer un compte client pour toute utilisation abusive, déloyale ou frauduleuse du service de commande proposé sur le site ou de non-respect des obligations définies dans les CGV.

4. Prix

Les tarifs des articles vendus sur le site sont indiqués en euros, Toutes Taxes Comprises (TTC), au taux de TVA française en vigueur au jour de la commande, hors frais de livraison.

Pour les articles vendus hors de l'Union Européenne, des droits de douanes, taxes locales, droits d'importation ou autres sont susceptibles de s'appliquer. Ils sont à la charge exclusive du Client et relèvent de sa responsabilité. Le Client est tenu de se renseigner auprès de ses autorités locales.

La Société se réserve le droit de modifier les prix à tout moment. Les articles commandés seront facturés sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande et sous réserve de leur disponibilité.

5. Commande

Le Client peut passer commande sur le site www.les-petites-hirondelles.com en se connectant à son compte client avec ses accès personnels. Les articles choisis sont transférés dans le panier client. Le panier doit ensuite être validé par le Client avant paiement. Une fois le paiement validé, le Client recevra un mail de confirmation avec le détail de la commande.

Les articles sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'articles après passation de la commande, le Client sera informé par e-mail. Un remboursement des articles manquants, un échange ou l'envoi des articles en différé dès le réassort du stock sera proposé.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV avant la passation de la commande. La validation de la commande vaut acceptation sans réserve ni restriction des présentes CGV.

La Société se réserve le droit d'annuler ou de refuser une commande pour quelque raison que ce soit, dans le cas d'un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, et plus particulièrement en cas de force majeure. En outre, le site n'a pas vocation à vendre ses produits en quantités importantes. Par conséquent la Société se réserve le droit de refuser les commandes d'articles en grande quantité.

6. Modalités de paiement

Toute commande vaut acceptation des prix et description des articles disponibles à la vente. Les articles demeurent l'entière propriété de la Société jusqu'à réception du paiement complet. Le montant total de la commande doit être réglé en une seule fois.

Le règlement des commandes s'effectue par l'intermédiaire d'un des moyens de paiement suivants : carte bancaire, virement bancaire ou chèque.

- Le Client peut payer par carte bancaire. La Société met à disposition sur son site un module de paiement sécurisé assuré par la Banque Populaire qui assure la sécurité et confidentialité des données de paiement. Les paiements effectués avec une carte étrangère ou depuis un compte étranger sont possibles. Tout

frais de transaction internationale appliqué par la banque du Client sera à sa charge. La transaction est immédiatement débitée sur la carte du Client.

- Le Client peut payer par virement bancaire sur le compte de la Société (IBAN disponible sur demande).
- Le Client peut payer par chèque bancaire provenant d'une banque française uniquement. La commande ne sera définitive qu'après réception et encaissement du règlement par la Société.

Aucune information bancaire appartenant au Client ne peut être conservée par la Société. La commande est définitive après validation du paiement par le Client.

Pour chaque commande, une facture est établie par la Société et disponible en format PDF sur le compte client. Une version papier sera ajoutée à chaque commande faisant également office de bon de livraison.

7. Livraison

La préparation et l'emballage de la commande est assuré par la Société. La livraison est possible en France, en Suisse et dans les pays de l'Union Européenne. Les frais de livraison, mentionnés avant validation de la commande, sont calculés en fonction du poids et du volume de la commande, ainsi que du pays et du mode de livraison. Ils sont exprimés en euros, TTC.

Les articles sont livrés à l'adresse postale mentionnée par le Client ou en point relais, si proposé, conformément au choix du Client lors de la commande.

Les commandes sont livrées dans les délais indiqués sur le site au moment de la commande :

- Ce délai ne prend pas en compte le temps de préparation de la commande et n'est donné qu'à titre indicatif. En cas de retard de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, le Client en sera informé et il aura le choix entre maintenir sa commande ou l'annuler en formulant sa demande par mail à la Société (corinne@les-petites-hirondelles.com). Dans ce cas, il sera remboursé au plus tard dans les quatorze jours suivant la date d'annulation de la commande, à l'exclusion de toute indemnisation.
- Si le Client est absent lors de la livraison, un avis de passage informe le Client des modalités de la conservation de son colis et de sa mise à disposition, sous l'entière et exclusive responsabilité du transporteur. La Société ne peut être tenue pour responsable de retard de livraison dû exclusivement à une indisponibilité du client. Le Client est seul responsable d'un défaut de livraison dû à un manque d'indication lors de sa commande : il s'engage à vérifier l'adresse de livraison lors de la validation de la commande et à mettre à jour celle-ci en cas de modification. La Société ne saurait être tenue responsable d'une erreur de livraison si les informations communiquées par le Client s'avéraient incorrectes ou incomplètes.
- Le Client pourra généralement suivre l'évolution de son envoi grâce au lien fourni par le transporteur.

Le Client est tenu de vérifier l'état d'emballage ainsi que les articles au moment de la livraison et d'émettre les réserves nécessaires en cas de détérioration de l'emballage, d'articles endommagés ou toute autre information qu'il jugera nécessaire. En l'absence, le Client ne pourra se prévaloir des dommages causés aux articles auprès du transporteur ou de la Société.

En cas de non-conformité ou vice apparent des articles livrés, le Client est tenu d'en avvertir la Société dans un délai de trois jours ouvrés suivant la livraison, par mail à l'adresse : corinne@les-petites-hirondelles.com. A défaut, les produits livrés seront considérés conformes à la commande.

En cas de commande depuis un pays autre que la France métropolitaine, et particulièrement hors Union Européenne, des droits de douanes, taxes locales, droits d'importation ou autres sont susceptibles de s'appliquer. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort de la Société, seront à la charge du Client et relèvent de son entière responsabilité, tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et organismes compétents de son pays. Le Client est tenu de se renseigner auprès de ses autorités locales.

8. Droit de rétractation et retours

Conformément à la réglementation en vigueur (article L.221-18 du Code de la Consommation), le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours calendaires à compter de la réception de sa commande pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit en faire la demande par email à la Société (corinne@les-petites-hirondelles.com). Un formulaire de rétractation sera alors envoyé par mail. Le Client doit le retourner par courrier à la Société avec les articles retournés.

En cas de rétractation, le Client a l'obligation de renvoyer, à ses frais, les articles neufs, en parfait état, complets et dans leurs emballages d'origine, dans un délai de 14 jours à compter de l'exercice du droit de rétractation. Tout dommage subi par les articles à cette occasion peut être de nature à faire échec au droit de rétractation. En cas de retour non conforme, les articles seront retournés au Client à ses frais.

En cas d'exercice du droit de rétractation, la Société procédera au remboursement de la commande, dans un délai de 14 jours suivant la notification de la demande et via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, pour autant que la société ait réceptionné les articles retournés neufs, en parfait état, complets et dans leurs emballages d'origine, accompagnés du formulaire de rétractation. Les produits utilisés, endommagés, salis ou incomplets ne seront pas repris.

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21-8 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas à la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Adresse de retour : Les petites hirondelles - 58 Allée du Chenevier - 74570 Groisy - France

9. Garanties légales

Tous les articles vendus sur le site bénéficient de la garantie légale de conformité dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du Code de la Consommation et de la garantie des vices cachés prévues dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Toute réclamation doit s'effectuer par mail (corinne@les-petites-hirondelles.com) ou téléphone (+33 6 12 07 35 61). Les articles doivent être retournés dans l'état dans lequel le Client les a reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice...). Dans l'impossibilité d'échanger les articles retournés, la Société s'engage à rembourser les articles dans les 30 jours à compter de la date de réception des articles retournés, par le même moyen de paiement que celui utilisé au passage de la commande. Par ailleurs, la Société ne saurait être tenue pour responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation de l'article acheté.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

10. Propriété intellectuelle

La Société est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle et droit d'auteur concernant le site, la marque, les graphismes, les illustrations, les logos et pictogrammes, les images et photographies, les vidéos, les textes et articles de la marque Les petites hirondelles, présents sur le site (liste non exhaustive).

La reproduction, adaptation ou exploitation des éléments mentionnés ci-dessus, par quelque moyen, sur quelque support que ce soit et à des fins commerciales ou tout autre fin que ce soit, est illicite et constitue un délit de contrefaçon passible de sanctions pénales.

La Société autorise les Clients à utiliser, partager et diffuser les images et photographies contenues dans le site et représentant les produits sur les réseaux sociaux tels que Pinterest, Instagram ou Facebook. La diffusion des images ou des photographies doit obligatoirement mentionner le nom de la marque Les petites hirondelles.

11. Assurances

La Société s'engage à contracter une assurance couvrant l'ensemble de ses activités et à maintenir en vigueur le contrat d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable établie en France.

12. Force majeure

La Société ne saurait être tenue responsable de l'inexécution de la commande en cas de survenance d'un événement de force majeure. La Société en informera le Client et la commande sera suspendue. Au-delà d'une période de suspension supérieure à 30 jours, le Client pourra annuler sa commande et sera remboursé dans les meilleurs délais.

13. Droit applicable

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes CGV est soumis au droit français. A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les tribunaux français.

14. Réclamations et règlement amiable des litiges

En cas de litige, le Client est invité dans un premier temps à contacter la Société par mail (corinne@les-petites-hirondelles.com) ou par téléphone (+33 6 12 07 35 61) afin de trouver une solution à l'amiable. Si aucun accord n'est trouvé entre la Société et le Client, celui-ci pourra saisir le médiateur de la consommation dont les coordonnées figurent ci-après :

SAS Médiation Solution
222, chemin de la Bergerie 01800 Saint Jean de Niost
Tel. 04 82 53 93 06
Site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>
Email : contact@sasmediationsolution-conso.fr

15. Données personnelles et cookies

Conformément au Règlement Européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles, la Société met en place un traitement de données personnelles qui a pour finalité la vente, la facturation et la livraison des commandes sur le site www.les-petites-hirondelles.com.

Les données collectées sont conservées pendant trois ans après le dernier achat du Client ou pendant trois ans après leur collecte si aucun achat n'a été effectué.

A tout moment le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles. Ces droits peuvent être exercés directement sur le site ou sur simple demande par courrier (Les petites hirondelles – 58 Allée du Chenevier – 74570 Groisy), ainsi que par mail (corinne@les-petites-hirondelles.com).

Le Client est informé qu'il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés : www.cnil.fr.

16. Service client

Pour toute information ou question, le Client peut contacter la Société par email (corinne@les-petites-hirondelles.com) ou par téléphone (+33 6 12 07 35 61).