

Conditions générales de vente à distance « Les Résilients »

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent exclusivement entre la société Les Résilients, Scic-sàrl à capital variable (ci-après désignée « la société »), dont le siège social se situe : 5 rue du Lavoir – 67210 Bernardswiller, immatriculée au RCS de Saverne et au Registre des entreprises de Schiltigheim sous le numéro 830 048 435, et toute personne physique ou morale, ci-après désignée "le client", qui effectue un achat à distance via le site Internet www.lesresilients.com, via la page Facebook <https://www.facebook.com/lesresilients.fr/>, ci-après désigné « les sites ».

ARTICLE 1 : COMMANDE

Le client peut commander via les sites en contactant la société. Il doit renseigner uniquement ses noms et prénoms, son adresse mail, un numéro de téléphone et une adresse de livraison, et accepter les conditions générales de vente à distance.

En validant la commande et en procédant au paiement, le client reconnaît avoir la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des conditions générales de vente et reconnaît que la passation de la commande entraîne le paiement de celle-ci.

Suite à la passation de la commande, la société confirme au client le détail de sa commande, les caractéristiques essentielles du ou des produit(s), les prix HT et TTC, les modalités de livraison, le délai et les frais de livraison, ainsi que le mode de paiement, par courrier électronique envoyé à l'adresse de messagerie renseignée par le client.

La commande sera ferme et définitive à réception par la société du paiement du prix des marchandises comme indiqué ci-après.

ARTICLE 2 : PRODUITS

Caractéristiques des produits

Les produits présentés sur les sites font l'objet d'une description détaillée sur la fiche produit présente sur lesdits sites. Ce descriptif détaillé permet au client de connaître les caractéristiques essentielles des produits. La représentation parfaite des produits sur les sites ne pouvant être garantie, en particulier du fait des différences de rendu des couleurs par les logiciels de navigation Internet et/ou les moniteurs de visualisation, le client est invité à se reporter au descriptif de chaque produit pour en connaître les caractéristiques précises.

Disponibilité des produits

La mention « Disponible » présente sur la fiche produit signifie que l'article peut être commandé via les sites. Les offres de produits et prix figurant sur les sites sont valables tant qu'elles sont visibles et disponibles sur les sites.

ARTICLE 3 : PRIX

Les prix des produits sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros et calculés hors taxe. Par conséquent, ils seront majorés du taux de TVA au jour de la commande et ils s'entendent hors frais de port, prix de certains emballages ou encore prix d'autres services optionnels, souscrits par le client, qui restent en sus.

ARTICLE 4 : DROIT DE RETRACTATION

En vertu de l'article L. 221-18 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter du jour de la réception de la marchandise pour exercer son droit de rétractation. Ce droit peut être exercé par le client sans qu'il n'ait à justifier de motifs ou à payer de pénalités, à l'exception des frais de renvoi de la marchandise qui sont à sa charge.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux produits suivants :

- produits susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement (comme les produits alimentaires),
- produits d'hygiène (brosse à dents, déodorants, produits d'hygiène pour animaux etc..),
- produits confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés.

Le client qui souhaite se rétracter doit, au préalable, contacter directement la société par téléphone ou par mail. Le client peut également compléter et renvoyer à la société le formulaire de rétractation type figurant en ANNEXE 1 des présentes Conditions Générales de Vente à distance ainsi que dans la confirmation de commande qui lui a été adressée par mail.

Conditions générales de vente à distance « Les Résilients »

Le client doit ensuite renvoyer le ou les produit(s) à la société à ses frais et risques au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Tout produit endommagé, incomplet, absent ne sera ni échangé, ni remboursé et sera réexpédié au client. Le remboursement sera effectué par la société dans le délai de 14 jours à compter de la date de récupération du produit ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve de l'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ses faits.

Le remboursement du client sera réalisé à condition que le ou les produit(s) :

- soient retournés dans leur emballage d'origine, dans un parfait état de revente (non abîmés, endommagés ou salis par le client), accompagnés de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentation avec l'original de la facture d'achat,
- n'aient manifestement pas fait l'objet d'une utilisation durable.

ARTICLE 7 : PAIEMENT

Lors de sa commande le client choisit son mode de règlement :

Seuls les paiements par chèque bancaire ou virement sont proposés. Le paiement par espèces ou à crédit n'est pas proposé.

- Paiement par chèque bancaire :

Etablir votre chèque à l'ordre de « Les Résilients » et l'envoyer à l'adresse suivante : 5 rue du Lavoir, 67210 Bernardswiller.

Votre commande sera expédiée dès réception de votre règlement.

- Paiement par virement bancaire :

Vous avez choisi de régler par virement bancaire, les coordonnées bancaires sont les suivantes :

IBAN – FR76 4255 9100 0008 0190 5638 159

Code BIC - CCOPFRPPXXX

Titulaire du compte – LES RESILIENTS

Domiciliation – GROUPE CREDIT COOPERATIF

Merci d'indiquer vos noms et prénoms, ainsi que le numéro de commande qui vous a été communiqué, dans l'intitulé du virement.

Votre commande sera expédiée dès réception de votre règlement.

Dans le cas de contrôles anti-fraude ayant pour but de sécuriser les transactions de ses clients, la société sera en droit de demander au client de fournir un ou plusieurs justificatifs de domicile et/ou copie de carte d'identité par e-mail avant de valider la commande.

A défaut de la réception de ces pièces ou si celles-ci ne permettent pas d'identifier de manière certaine l'identité de l'auteur de la commande et la réalité de sa domiciliation, la société se réserve le droit de ne pas accepter la commande.

La société se réserve le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande dans les cas suivants :

- lorsque la commande émane d'un client qui n'a pas réglé totalement ou avec lequel un litige de paiement est en cours de traitement,
- en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes financiers,
- en cas de rejet du chèque bancaire de la part des organismes financiers,
- en cas de problème concernant la commande reçue, en cas de commande incomplète, de problème prévisible concernant la fourniture du produit, ou en présence d'une procédure de retrait engagée concernant un ou plusieurs des produits commandés.

La société en informera le client par courrier électronique.

ARTICLE 8 : LIVRAISON

La société propose la livraison à domicile par voie postale (Colissimo avec ou sans signature) ou directement par la société.

Le détail des prestations de livraison sera communiqué avec la confirmation du détail de la commande au client. Le client doit vérifier que les coordonnées de livraison qu'il a renseigné sont exactes et suffisamment précises. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, la société ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité dans laquelle elle pourrait être de livrer la commande. Dans le cas d'un retour de colis pour cause d'adresse erronée ou incomplète, la commande sera annulée et remboursée. S'il souhaite maintenir sa commande, le client devra la renouveler.

Conditions générales de vente à distance « Les Résilients »

La commande est livrée en une seule fois. La société se réserve la possibilité de fractionner la commande du client en plusieurs expéditions, sans frais supplémentaire pour le client.

Dans le cadre d'une livraison à une adresse collective (livraison sur le lieu de travail du client par exemple), le client reconnaît que la prestation de la société pour l'acheminement de la commande s'arrête à la livraison effective à l'adresse collective indiquée dans sa commande, alors même que le produit peut être réceptionné par un tiers. Le transfert des risques auprès du client se déroulant à ce moment.

Pour des raisons de suivi des colis, il est impossible de livrer les commandes dans les bases ou autres locaux des Armées.

Le délai de livraison est fixé à 30 jours ouvrables à partir de la date à laquelle la commande est devenue définitive.

La société informera le client de la date à laquelle le colis a été remis au transporteur pour livraison.

Lors de la réception de la commande, une pièce d'identité peut être légitimement demandé au client par le livreur pour authentification du dépositaire.

Le client doit s'assurer de la conformité de sa commande lors de la réception des produits. A réception du colis, le client doit impérativement en vérifier le contenu devant le transporteur. Attention, en cas de dommages constatés sur le produit, le client doit impérativement refuser le colis en précisant la mention : Refusé. Les remarques du type "sous réserves ou sous réserves de déballage" ne sont pas valables juridiquement, il faut donc bien ouvrir et vérifier le colis.

En cas d'anomalie (emballage abîmé ou susceptible d'avoir été ouvert, produits manquants, endommagés ou cassés) le client :

- devra décrire de manière précise sur le bon de livraison l'état du colis justifiant son refus,
 - disposera d'un délai de 3 jours calendaires pour le signaler à la société par tout moyen.
- Passé ce délai et en cas de non-respect de la procédure décrite ci-dessus, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

ARTICLE 9 : RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES

Les produits demeurent la propriété de la société jusqu'au paiement intégral de la commande. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des produits par la société.

Toutefois, à compter de la réception de la commande par le client, les risques des marchandises livrées sont transférés au client.

ARTICLE 10 : GARANTIES LEGALE ET CONTRACTUELLE

Garanties légales

Pour tous les produits vendus sur son site, la société est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Il est rappelé que lorsqu'il agit sur le fondement de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- 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 (24) mois suivant la délivrance du bien sauf pour les biens d'occasion.

Il est précisé que le délai de 24 mois est applicable aux achats effectués à compter du 18 mars 2016. Pour les achats effectués avant le 18 mars 2016, le délai est de 6 mois.

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.

Garantie contractuelle

La société n'accorde aucune garantie contractuelle automatique.

Conditions générales de vente à distance « Les Résilients »

Pour toute question ou réclamation, vous pouvez nous contacter aux coordonnées figurant ci-dessous :

Adresse email : contact@lesresilients.com

Numéro de téléphone : 07 82 41 06 21. Du lundi au samedi de 10h à 20h.

Adresse postale : Les Résilients – 5 rue du Lavoir – 67210 Bernardswiller

ARTICLE 11 : ADAPTATION – MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les conditions générales de vente sont celles en vigueur sur les sites à la date de la validation de la commande par le client.

La société se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les conditions générales de vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de la commande sur le site.

ARTICLE 12 : DONNEES PERSONNELLES

Seule la société et ses prestataires participant au traitement des commandes sont destinataires des données personnelles des clients recueillies sur les sites. La collecte de ces données a pour finalité le traitement et le suivi des commandes ainsi que la gestion marketing de la relation client. Cette collecte a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL (déclaration n°2076200).

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations le concernant. Ce droit peut être exercé sur simple demande écrite à : Les Résilients – 5 rue du Lavoir – 67210 Bernardswiller, ou par mail à : contact@lesresilients.com

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, le client est informé qu'il a la possibilité, s'il le souhaite, de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr

ARTICLE 13 : RESPONSABILITE

La société ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de survenance d'un événement de force majeure tel que défini par la législation française et la jurisprudence des Tribunaux et Cours français.

ARTICLE 14 : DROIT APPLICABLE -LITIGE - MEDIATION

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, sont soumises au droit français. La langue du contrat est la langue française.

En cas de réclamation ou de litige, la société recommande au client de demander en premier lieu la résolution amiable du litige.

Si aucun accord amiable n'est trouvé entre la société et le client, ce dernier a la possibilité, en application des dispositions de l'article L. 612-1 et suivants du Code de la Consommation, de saisir un médiateur dont les coordonnées figurent ci-dessous :

CENTRE DE MEDIATION MEDICYS

73 boulevard de Clichy 75009 PARIS

www.medicys.fr

Pour faciliter le traitement de sa demande de médiation, le client est invité à se connecter sur le site internet du médiateur à l'adresse suivante : www.medicys.fr et à indiquer les coordonnées de la société figurant à l'article 10 ci-dessus.

A défaut d'accord entre la société et le client, le litige peut être porté devant les juridictions françaises compétentes.

Pour les achats effectués par un client demeurant dans l'union européenne, une plateforme en ligne de résolution des litiges est accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Conditions générales de vente à distance « Les Résilients »

ARTICLE 15 : PREUVE – CONSERVATION

La société archivera les devis, les bons de commandes, les bons de livraison et de réalisation, et les factures, sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil.

Les registres informatisés de la société seront considérés par toutes les parties concernées comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

ANNEXE 1 - Formulaire de rétractation type

Adresse postale : Les Résilients – 5 rue du Lavoir – 67210 Bernardswiller.

Adresse électronique : contact@lesresilients.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du produit suivant :
(Indiquer le nom du produit) commandé le (Préciser la date de la commande), numéro de commande
..... (Compléter le numéro).

Indiquer vos noms, prénoms et adresse. Indiquer la date du jour. Merci d'apposer votre signature en bas de votre courrier.