

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1 – Définitions

Article 2 - Principes généraux

Article 3 – Produits

Article 4 – Services

Article 5 – Commande

Article 6– Paiement

Article 7– Durée du contrat

Article 8 – Livraison des Produits

Article 9 – Garanties

Article 10 – Responsabilité

Article 11 – Force majeure

Article 12 – Exclusivité et non-débauchage

Article 13 – Droit de rétractation

Article 14 – Résiliation

Article 15 – Service client

Article 16 – Avis client

Article 17 – Données personnelles

Article 18 – Droit à l'image

Article 19 – Propriété intellectuelle

Article 20 – Litiges - Médiateur

Annexe 1 : Formulaire de rétractation

Article 1 – Définitions

Client : personne physique non-commerçante procédant à une Commande.

Commande : signature du Client d'un Devis proposé par le Vendeur.

Contrat conclu à distance : tout contrat conclu entre le Vendeur et un Client, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du Vendeur et du Client, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.

Contrat conclu hors établissement : tout contrat conclu entre le Vendeur et un Client :

- Dans un lieu qui n'est pas celui où le Vendeur exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le Client ;
- Ou dans le lieu où le Vendeur exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le Client a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le Vendeur exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;
- Ou pendant une excursion organisée par le Vendeur ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au Client

Devis : document écrit détaillant les prestations de Services 1 et 2 du Vendeur et les Produits objets du contrat de vente des Produits.

Livraison : transfert au Client de la possession physique ou du contrôle des Produits commandés.

Paiement : la mise effective des fonds à la disposition du Vendeur.

Prestataire : illustrateur disposant de l'expertise et des compétences nécessaires en matière d'illustration pour réaliser des illustrations personnalisées.

Produits : articles de papeterie personnalisés par un Prestataire et le Vendeur selon les demandes du Client et proposés à la vente par le Vendeur

Service 1 : Le Vendeur oriente le Client dans son choix de Prestataire, puis met en contact ces derniers en vue de la réalisation d'une illustration ou création graphique personnalisée.

Service 2 : Le Vendeur utilise l'illustration ou création graphique personnalisée réalisée par le Prestataire en ajoutant une personnalisation supplémentaire conformément aux demandes du Client (mise en page), sur le Produit.

Site : site Internet édité par le Vendeur et accessible à l'URL <https://madeleineparfaite.odoo.com/>

Vendeur : MADELEINE PARFAITE, société à responsabilité limitée au capital social de 1.000 euros dont le siège social est situé au 4 Impasse de Hell, 68440 LANDSER, immatriculée au registre du commerce et de société de MULHOUSE sous le numéro 930 276 522 représentée par Blanche LEBAS et Marie LE DROGOFF, en leur qualité de co-gérantes.

Article 2 - Principes généraux

Les présentes conditions générales de vente (CGV) définissent les conditions dans lesquelles le Vendeur fournit les Produits et Services au Client.

Le Vendeur commercialise des Produits personnalisés avec des illustrations uniques réalisées par un Prestataire choisi par le Client, après une mise en relation de ces derniers par le Vendeur. Le Vendeur et le Client sont liés par un Contrat conclu à distance ou hors établissement.

Conformément à l'article L.221-1 du Code de la consommation, le contrat ayant pour objet à la fois le transfert de propriété d'un bien et la fourniture d'une prestation de services, y compris la prestation de livraison de biens, est assimilée à un contrat de vente.

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version. Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles sont accessibles par le Client sur le Site à tout moment et sont systématiquement soumises au Client sur un support durable lors de la communication du Devis.

Le Client déclare avoir pris connaissance des dispositions suivantes avant de passer Commande des Produits et Services.

En conséquence, le fait de passer Commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces conditions générales de vente. Une version imprimée des conditions générales de vente ainsi que toute information adressée par voie électronique seront admises dans toute procédure judiciaire concernant l'application des présentes conditions générales de vente de la même manière et dans les mêmes conditions que n'importe quel autre document écrit et conservé en format papier.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes conditions générales de vente, ou de ne pas exiger l'application d'une stipulation quelconque de la convention issue desdites conditions ne pourra en aucun cas être interprétée, ni comme une modification du contrat, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

Dans l'hypothèse où l'un quelconque des termes des conditions générales de vente serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions resteront en vigueur.

Le Vendeur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de signature du Devis par le Client.

Article 3 – Produits

Les caractéristiques essentielles des Produits sont décrites pour chaque Produit sur le catalogue et le site internet du Vendeur. Elles ont été présentées au Client préalablement à la Commande, dans le cadre des informations précontractuelles qui lui ont été communiquées.

Le Vendeur est tenu d'une obligation de résultat pour la vente des Produits.

Article 4 – Services

Les caractéristiques essentielles des Services sont décrites pour chaque Service sur le catalogue et le site internet du Vendeur. Elles ont été présentées au Client préalablement à la Commande, dans le cadre des informations précontractuelles qui lui ont été communiquées.

Le Vendeur est tenu d'une obligation de moyens pour l'exécution du Service 1 et du Service 2 Et s'engage par conséquent à mettre tous les moyens en œuvre pour exécuter les Services conformément aux attentes du Client.

Article 5 – Commande

a) Étapes pour passer Commande

Pour passer Commande des Produits et Services 1 et 2, le Client doit remplir un formulaire de contact sur le Site, et choisir une date de rendez-vous pour un appel découverte.

Lors de l'appel découverte, le Client présente son projet au Vendeur en indiquant les produits et quantités souhaitées et ses inspirations. Le Client choisit un style artistique parmi tous ceux présentés par le Vendeur. Le Vendeur contacte le Prestataire dont le style artistique correspond au Client, afin de demander ses disponibilités et un devis.

Si le Prestataire est disponible, le Vendeur contactera le Client et lui proposera un Devis incluant la prestation du Prestataire.

Si le Prestataire est indisponible, le Vendeur en informera le Client qui devra choisir un autre Prestataire.

b) Devis

Le Devis est établi par le Vendeur.

Le Devis précise notamment :

- L'identité du Vendeur

- L'identité du Client
- Le détail des Produits et Services 1 et 2 objets de la Commande
- Le prix des Produits et Services 1 et 2 objets de la Commande, en euros toutes taxes comprises
- Le prix de la Livraison
- La date de Livraison de la Commande
- Les éventuelles remises commerciales et promotionnelles,
- Les modalités de Paiement du prix
- Le cas échéant, l'accord exprès du Client qui renonce à l'exercice de son droit de rétractation afin que la prestation de service débute avant la fin du délai de rétractation

c) Prix

Les Commandes confirmées sont des Commandes avec obligation de Paiement.

Le prix des Produits et Services sont indiqués sur le Devis en euros et toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la TVA en vigueur pour la France au jour de la Commande.

Les frais de port sont à la charge du Client, sauf mention contraire dans le Devis.

Pour le Contrat conclu hors établissement, le Vendeur pourra recevoir un Paiement dès la conclusion de la Commande, si le Contrat hors établissement a été conclu

- au cours de réunions organisées par le Vendeur à son domicile
- ou au domicile du Client ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile.

En dehors de ces hypothèses, le Vendeur ne pourra pas percevoir de Paiement avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du Contrat hors établissement.

Pour les Contrats conclus à distance, le Vendeur pourra percevoir un Paiement dès la conclusion de la Commande.

d) Acceptation du Devis

En signant le Devis, le Client confirme sa commande.

Le Vendeur fournit au Client un exemplaire daté du Contrat conclu hors établissement sur papier signé par les parties, ou avec l'accord du Client sur un autre support durable confirmant l'engagement exprès des parties.

Le Vendeur accusera réception de la Commande par courriel si le Contrat est conclu à distance.

La Commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus aux articles 11 ; 13 et 14 des présentes conditions générales de vente.

e) Calcul du poids et affranchissement des envois

La Société n'assure pas le calcul du poids unitaire des enveloppes ni la détermination du montant d'affranchissement nécessaire à l'expédition des faire-part.

Il appartient exclusivement au Client de vérifier le poids final de chaque envoi (incluant notamment le faire-part, les encarts, accessoires, enveloppes et tout autre élément inséré) et de déterminer le nombre de timbres ou le niveau d'affranchissement requis conformément aux tarifs postaux en vigueur.

La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un affranchissement insuffisant, d'un retour, d'un retard de distribution ou de tout surcoût appliqué par les services postaux résultant d'une erreur d'évaluation du poids ou de l'affranchissement par le Client.

Article 6- Paiement

Sauf mention contraire dans le Devis, le Paiement s'effectue de la manière suivante :

- Le Paiement d'un acompte de 30% du prix de la Commande
- Le Paiement d'un acompte de 30% à réception de la facture, adressée avant le début d'exécution du Service 2
- Le Paiement du solde à réception de la facture, adressée avant expédition des Produits ou envoi du visuel définitif en haute résolution.

L'acompte doit être réglée à la signature du Devis, pour les Contrats conclus à distance ou hors-établissement si le Contrat hors établissement a été conclu au cours de réunions organisées par le Vendeur à son domicile ou au domicile du Client ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile.

Pour les autres situations de Contrat conclu hors établissement, l'acompte devra être réglé le huitième jour suivant la signature du Devis.

Les moyens de Paiement sont précisés dans le Devis.

Article 7- Durée du contrat

Chaque commande est un contrat à durée déterminée qui s'exécute en plusieurs phases.

a) Commencement fin d'exécution de la prestation de Service 1 (mise en relation)

Le Service 1 débutera quatorze (14) jours à compter du lendemain de la signature du Devis, si le Client ne renonce pas expressément au délai de rétractation.

Le Client peut renoncer expressément à attendre une période de rétractation de quatorze (14) jours avant que le Service 1 commence. Dans ce cas-là, le Service 1 débutera au jour de la signature du Devis.

Le Vendeur met en relation le Client avec le Prestataire après Paiement de l'acompte prévu dans le Devis.

Le Service 1 prend fin à compter du premier contact réciproque entre le Prestataire et le Client.

b) Commencement d'exécution et fin de la prestation du Prestataire

Lors de la première mise en contact, le Prestataire et le Client échangent afin que le Prestataire visualise au mieux les attentes du Client. Le Client s'interdit de demander au Prestataire un concept totalement différent de celui prévu initialement dans le Devis, et ce, avant ou pendant l'exécution de la prestation par le Prestataire.

Le Prestataire envoie au Client le visuel de l'illustration commandée, en basse définition ou avec un filigrane. Si le visuel ne convient pas au Client, le Prestataire proposera un second visuel qui ne pourra totalement différer du concept initialement prévu dans la Commande. Pour le second visuel, le Prestataire apportera simplement des ajustements au visuel initialement proposé. Aucun visuel entier complètement différent ne sera réalisé. Le Client devra valider l'un ou l'autre des visuels, ou demander un nouveau Devis auprès du Vendeur s'il souhaite changer de style, de concept, ou obtenir des visuels supplémentaires.

c) Commencement d'exécution de la prestation de Service 2 (personnalisation du Produit)

Le Service 2 débute au jour de la réception par le Vendeur de l'illustration du Prestataire validé par le Client, en haute définition. Il prend fin à compter de la validation du visuel du Produit par le Client. Le Vendeur pourra proposer jusqu'à deux visuels afin d'obtenir la validation par le Client.

Si des changements supplémentaires sont demandés, des coûts supplémentaires calculés en fonction du temps passé sur la base d'un tarif horaire de 25€ HT seront facturés.

Si le Devis n'inclut pas l'impression du visuel, le Vendeur adresse la facture de solde devant être réglée avant la mise à disposition du visuel en haute résolution.

d) Création et envoi des Produits

Lorsque le Service 2 prend fin par la validation du visuel final par le Client, le Vendeur lance l'impression ou la réalisation des Produits selon les modalités inscrites dans le Devis (quantité, type de papier...).

Le Vendeur adresse la facture de solde devant être réglée avant expédition des Produits réalisés à l'adresse de livraison indiquée.

Le Contrat prend fin dès réception des Produits par le Client et Paiement du solde de la somme prévue au Devis et des éventuels suppléments.

Article 8 - Livraison des Produits

a) Modalités de Livraison

La zone de Livraison desservie est le monde entier.

Les modes de Livraison dépendent du mode de Livraison choisi par le Client au moment de la signature du Devis.

Les risques de livraison sont à la charge du Vendeur.

Un numéro de colis sera indiqué par courriel au Client pour lui permettre de prendre connaissance du suivi de Livraison de sa Commande.

Le Client s'engage à fournir des coordonnées postales exactes et auxquelles il est possible d'avoir accès. Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable d'un problème de livraison, perte ou dégradation dû à une erreur de coordonnées de la part du Client. En cas d'erreur de la part du Client dans l'adresse de livraison, celui-ci est tenu d'informer le Vendeur dès que possible. Si l'erreur est signalée avant l'expédition de la Commande, une correction pourra être apportée sans frais supplémentaires.

b) Délais de Livraison et Retards

Le délai de livraison est indiqué dans le devis, éventuellement accompagné de la mention « condition essentielle ».

Conformément à l'article L.216-1 du Code de la consommation, si la Livraison n'est pas intervenue dans les trente (30) jours suivant la date de Livraison fixée dans le devis après négociation, le Client sera en droit de résoudre le contrat et d'obtenir le remboursement par le Vendeur de toutes les sommes versées lors de la Commande, si après avoir mis en demeure le Vendeur d'effectuer la délivrance ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Aucune indemnité ne sera due au Client.

Lorsque la date de livraison constitue une condition essentielle de l'engagement du Client et que la Livraison n'est pas intervenue à la date convenue, le Client pourra immédiatement résoudre le Contrat conclu à distance ou hors établissement.

Article 9 - Garanties

Le Client bénéficie de la garantie légale de conformité pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la Commande (dans les conditions prévues aux articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la consommation), et de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les Produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation (prévue aux articles 1641 à 1648 et 2224 de Code civil).

a) Garantie légale de conformité

Le Vendeur s'engage à délivrer un bien conforme à la description contractuelle ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L.217-5 du Code de la consommation.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance des Produits et qui apparaissent dans un délai de deux (2) ans à compter de celle-ci.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du Code civil, la prescription commençant à courir au jour de la connaissance du défaut de conformité par le Client.

Les défauts de conformité qui apparaissent dans le délai de deux (2) ans pour un produit neuf sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance.

En cas de défaut de conformité, le Client peut exiger la mise en conformité des Produits délivrés par réparation ou leur remplacement ou, à défaut, une réduction du prix ou la résolution de la vente, dans les conditions légales.

Il peut également suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le Vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la garantie légale de conformité, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil.

Il appartient au Client de solliciter auprès du Vendeur la mise en conformité des Produits, en choisissant entre la réparation et le remplacement. La mise en conformité du bien a lieu dans un délai ne pouvant excéder trente (30) jours suivant la demande du Client.

La réparation ou le remplacement du Produit non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de celui-ci ainsi que l'installation du Produit mis en conformité ou remplacé. Tout Produit mis en conformité dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

En cas de remplacement du Produit non conforme lorsque, malgré le choix du Client la mise en conformité n'a pas été effectuée par le Vendeur, le remplacement fait courir, au profit du Client, un nouveau délai de garantie légale de conformité, à compter de la délivrance du Produit remplacé.

Si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés dans les conditions prévues à l'article L.217-12 du Code de la consommation, le Vendeur peut refuser celle-ci. Si les conditions prévues à l'article L.217-12 du Code de la consommation ne sont pas remplies, le Client peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du Code civil.

Le Client peut enfin exiger une réduction de prix ou la résolution de la vente (sauf si le défaut de conformité est mineur) dans les cas prévus à l'article L.217-14 du Code de la consommation.

Lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution immédiate de la vente, le Client n'est alors pas tenu de demander au préalable la réparation ou le remplacement du Produit non conforme.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du Produit délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

En cas de résolution de la vente, le Client est remboursé du prix payé contre restitution des Produits non conformes au Vendeur, aux frais de ce dernier.

Le remboursement est effectué dès réception du Produit non conforme ou de la preuve de son renvoi par le Client et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants, avec le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors du paiement, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

Les dispositions qui précèdent sont sans préjudice de l'allocation éventuelle de dommages et intérêts au Client, à raison du préjudice subi par ce dernier du fait du défaut de conformité.

b) Garantie contre les vices cachés

Le Vendeur répond des vices cachés dans le cadre de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits délivrés et les rendant impropres à l'utilisation.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés des Produits conformément à l'article 1641 du Code civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Article 1641 du Code civil :

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

Article 1648 du Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

c) Exclusion de garantie

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Non-respect de la législation du pays dans lequel les Produits sont délivrés, qu'il appartient au Client de vérifier avant passation de sa Commande,
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure.

Encart fourni en application des dispositions de l'article D 211-2 du Code de la consommation concernant les garanties légales de conformité et des vices cachés :
--

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du Code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

d) Retour des Produits

Les retours des Produits défectueux ou non-conformes sont à adresser à MADELEINE PARFAITE SARL - Blanche LEBAS – 25 rue de la BANASTERIE, 84000 AVIGNON.

Article 10 – Responsabilité

Le Vendeur s'efforce d'assurer au mieux l'exactitude et la mise à jour des informations présentes sur son Site, en particulier celles relatives aux présentes conditions générales de vente.

Le Vendeur s'engage à vendre des Produits conformes à la réglementation et aux normes en vigueur en France et dans l'Union européenne au moment de la Vente.

Le Vendeur décline toute responsabilité et ne pourra être tenu pour responsable de tous dommages causés au Client ou à un tiers dus à une utilisation du Produit non conforme à sa destination.

Le Vendeur décline toute responsabilité et ne garantit pas la disponibilité du Prestataire choisi. Le Vendeur n'engage pas sa responsabilité si le Prestataire choisi s'avère selon le Client insatisfaisant.

En cas d'indisponibilité du Prestataire choisi, le Vendeur s'engage à en trouver un autre dans les meilleurs délais. Tout délai fixé ne tient plus si le Client décide de changer de Prestataire.

Le Client s'engage à utiliser les Produits conformément à leur destination. Un mauvais usage d'un Produit normalement fabriqué et techniquement correcte ne saurait engager la responsabilité du Vendeur.

Article 11 – Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil ou d'aléas sanitaires ou climatiques exceptionnels indépendants de la volonté des Parties.

L'annulation d'un mariage, d'un anniversaire ou d'un autre évènement pour une cause externe aux catastrophes naturelles, incendies, pandémies ne saurait être considérée comme un cas de force majeure.

La Partie invoquant un cas de force majeure devra, par tous moyens, immédiatement informer l'autre Partie de la survenance de l'empêchement et de sa durée probable. Elle

devra adresser à l'autre Partie une confirmation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 8 (huit) jours suivant la survenance du fait générateur de sa défaillance.

Les délais prévus pour les obligations respectives des Parties seront automatiquement décalés en fonction de la durée de l'empêchement résultant de la force majeure.

En cas de persistance de la situation causant l'empêchement pendant un délai supérieur à 30 (trente) jours à compter de sa survenance, les parties peuvent résilier de plein droit le présent contrat, sans sommation, ni formalité.

Article 12 - Exclusivité et non-débauchage

Le Client s'interdit de contracter directement avec le Prestataire du Vendeur pendant l'exécution du Contrat.

Les éventuelles prestations complémentaires discutées entre le Client et le Prestataire devront être transmises au Vendeur qui établira un Devis. Si le Client refuse le Devis établi par le Vendeur portant sur les prestations complémentaires, il ne pourra pas en demander un second au Prestataire portant sur les mêmes prestations complémentaires.

Le Client s'engage à prévenir le Vendeur en cas de tentative de démarchage du Prestataire à son égard.

Le non-respect de cette clause engage la responsabilité civile du Client.

Article 13 - Droit de rétractation

Le délai légal de rétractation est de quatorze (14) jours.

Le délai de rétractation débute au lendemain de la conclusion du contrat.

Lorsque le Client a donné préalablement son accord exprès à ce que le Service débute avant la fin du délai légal de rétractation de quatorze (14) jours :

- Le Client ne pourra pas exercer son droit de rétractation si le Service a été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation de quatorze (14) jours.
- Le Client peut exercer son droit de rétractation avant la fin du délai de rétractation, lorsque le Service a été commencé mais pas pleinement exécuté. Le Client devra verser au Vendeur un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.
 - Le Service 1 est considéré comme pleinement exécuté à compter du premier contact réciproque entre le Prestataire et le Client.
 - Le Service 2 est considéré comme pleinement exécuté lors de la validation par le Client du visuel final du Produit, ou lorsque le Vendeur a proposé trois visuels au Client qu'il a invalidé et qu'il n'a pas souhaité avoir des visuels supplémentaires.

Lorsque le Client n'a pas donné son accord préalable et exprès à ce que le Service débute avant la fin du délai légal de rétractation de quatorze (14) jours, le Client pourra se rétracter.

Pour exercer son droit de rétraction, le Client informe le Vendeur de son intention de se rétracter en remplissant et en envoyant le formulaire de rétractation reproduit en annexe ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter à l'adresse électronique suivante : contact@madeleineparfaite.com.

Le Vendeur rembourse alors au Client la totalité des sommes versées sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la communication de la volonté de se rétracter.

Le Client ne peut pas exercer son droit de rétractation sur les Produits commandés et dont le visuel final a été validé, ceux-ci étant personnalisés et confectionnés selon les spécifications du Client.

Article 14 - Résiliation

Conformément à l'article 1212 du Code civil, les contrats conclus à durée déterminée ne peuvent être résiliés, sauf dispositions contractuelles contraires.

Le Client peut résilier la Commande à tout moment, si l'évènement pour lequel la Commande a été passée est annulé. Le Vendeur doit fournir une preuve tangible de l'annulation de l'évènement, notamment la confirmation d'annulation émanant d'une mairie, d'un lieu de culte, d'un lieu de réception...

Les conditions suivantes s'appliquent :

- Lorsque la résiliation intervient avant le commencement d'exécution du Service 2, le Vendeur conserve l'acompte de 30% versé. Le Client ne pourra pas demander la restitution de cet acompte.
- Lorsque la résiliation intervient après le commencement d'exécution du Service 2 et avant la fin du Service 2, le Vendeur conserve l'acompte de 30% versé. Le Client ne pourra pas demander la restitution de cet acompte. En supplément, le Client devra verser une somme correspondant à 30% du total du prix inscrit dans le Devis.
- Lorsque la résiliation intervient après l'exécution du Service 2, l'entièreté des sommes inscrites sur le Devis seront dues par le Client. (à l'exception de l'expédition qui n'aura donc plus lieu)

En dehors de l'acompte, les sommes dues par le Client en cas de résiliation devront être versées au plus tard au jour de la confirmation de réception de la notification de résiliation.

Article 15 - Service client

Pour toute information ou question, pour un suivi de Commande ou pour mettre en jeu une garantie, le Client doit contacter le service clientèle à l'adresse courriel suivante : contact@madeleineparfaite.com.

Article 16 - Avis client

Le Vendeur s'assure que tous les avis clients affichés sur le Site proviennent de Clients ayant réellement passé Commande, acheté ou utilisé le Produit et bénéficié des Services.

Article 17 - Données personnelles

Le Vendeur déclare respecter et s'engage à respecter à l'avenir la réglementation relative aux données personnelles en vigueur en France, et notamment le règlement européen sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD) et la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Il est rappelé que les données personnelles transmises au vendeur par le Client sont nécessaires au traitement de sa Commande et à l'établissement des factures, notamment. Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Vendeur chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des Commandes, notamment le Prestataire.

La base légale du traitement des données est l'exécution de mesures précontractuelles ou du Contrat conclu à distance ou hors établissement.

Les données de conservations suivantes sont appliquées aux données personnelles collectées à l'occasion de l'établissement du Devis, et de l'exécution du Contrat conclu à distance ou hors établissement :

- Devis accepté : 10 ans
- Notification de résiliation : 5 ans
- Factures : 10 ans
- Coordonnées et informations communiquées dans les demandes de devis (si le contrat n'est pas conclu), devis non acceptés : 3 ans

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies dans la politique de confidentialité.

Le Client peut formuler une réclamation auprès de la CNIL s'il estime que le Vendeur porte atteinte à ses droits sur ses données personnelles. La réclamation sera à adresser par courrier postal à : CNIL - Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07. La réclamation peut être faite dans certains cas sur le site internet de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/adresser-une-plainte>.

Article 18 - Droit à l'image

Le Client autorise le Vendeur et le Prestataire à utiliser les Produits sur lesquels son image, son prénom ou ceux des personnes dont il est le représentant légal est représentée sous forme d'illustration, comme référence sur leur site internet, mais en floutant les éléments de données à caractère personnel tel que l'adresse, le numéro de téléphone et les noms de famille des Clients. La présente autorisation est donnée à titre gracieux pour le monde entier.

Cette autorisation est valable pour un nombre illimité d'utilisations pendant une durée de trois (3) ans à compter de la Commande. Elle est renouvelable tacitement.

Le Client peut retirer cette autorisation en notifiant au Vendeur par écrit (courriel ou LRAR) sa décision dans le respect d'un délai de préavis de six (6) mois.

Article 19 - Propriété intellectuelle

Le Client ne dispose d'aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle sur les Produits, les Services, emballages, conditionnements, illustrations personnalisées, le Vendeur demeurant propriétaire exclusif de tous ces droits, à l'exception des droits d'auteur extra-patrimoniaux afférents aux illustrations des Partenaires, qui reste attaché à ces derniers.

Toute utilisation de quelque manière que ce soit par le Client des titres de propriété industrielle appartenant au Vendeur ou à ses fournisseurs, fabricants et partenaires est strictement interdite, sauf accord du Vendeur.

Aucune des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ne pourra être interprétée comme conférant au Client une licence sur un quelconque droit de propriété intellectuelle.

Le contenu du Site est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Article 20 - Litiges - Médiateur

Si vous êtes un « consommateur » au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation vous avez le droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL.

Si vous êtes un « consommateur » au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation vous devrez en premier lieu nous adresser votre réclamation par courriel à contact@madeleineparfaite.com

Si cette tentative échoue, vous pourrez recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends et notamment en ayant recours, gratuitement, dans le délai d'un an à compter de votre réclamation, au médiateur de la consommation compétent selon les dispositions du titre 5 du livre 1er du code de la consommation, dont les coordonnées sont les suivantes :

Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice

Adresse mail : cm2c@cm2c.net

Adresse postale : 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris

Vous pourrez, afin de résoudre votre litige, accéder à la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne prévu par le règlement (UE) no 524/2013 du 21 mai 2013 relatif

au règlement en ligne des litiges de consommation transfrontaliers en suivant le lien <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

En cas d'échec de cette médiation, ou si vous ne souhaitez pas y recourir, vous demeurez libre de soumettre votre différend aux tribunaux compétents.

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit interne français, exclusion faite de toute convention internationale.

En cas de litige relatif aux présentes Conditions Générales ou à la vente des Produits ou Services, les parties essaieront dans la mesure du possible de résoudre leur litige à l'amiable.

À défaut d'accord amiable, le Tribunal compétent est celui du lieu du domicile du défendeur ou celui de la livraison effective du Produit.

Annexe 1 : Formulaire de rétractation

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de
MADELEINE PARFAITE SARL - Blanche LEBAS – 25 rue de la BANASTERIE, 84000 AVIGNON.
contact@madeleineparfaite.com

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien(*)/ portant sur la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

.....