

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Entre Altaluz – Lucienne Weber-Vivat, entreprise individuelle, ayant pour numéro SIRET 849 569 884 00018, ci-après nommée Altaluz d'une part, et la personne physique ou morale procédant à l'achat de produits de la société Altaluz, ci-après nommé le client d'autre part, il a été exposé et convenu ce qui suit :



## **Préambule**

Altaluz assure la conception, la fabrication et la vente d'objets de décoration. Leur commercialisation est assurée sur internet ou en boutique physique.

## **Article 1 : Objet**

Les présentes conditions générales de vente (CGV) déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne des produits proposés par Altaluz.

## **Article 2 : Dispositions générales**

Les présentes CGV régissent les ventes de produits effectuées au travers des sites internet altaluz.fr et esty.com (boutique Altaluz), et sont partie intégrante du contrat entre le client et Altaluz. Elles sont pleinement opposables au client qui les a acceptées lors de la finalisation de sa commande en validant ses CGV via une case à cocher. Altaluz se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment, par la publication d'une nouvelle version sur son site internet. Les CGV applicables alors sont celles en vigueur à la date de la validation de la commande. Ces CGV sont consultables sur le site internet d'Altaluz : <https://www.altaluz.fr>.

Le client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire, les informations enregistrées par Altaluz constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

## **Article 3 : Prix et réductions de prix**

Les prix des produits vendus sur internet sont indiqués en euros TTC et sont clairement indiqués sur les pages de description des produits. Des frais de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles dans certains cas. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort d'Altaluz. Ils sont à la charge du client et relèvent de sa responsabilité (déclarations, paiement aux autorités compétentes, etc.). Altaluz invite à ce titre le client à se renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales correspondantes. Altaluz se réserve la possibilité de modifier ses prix de vente à tout moment.

Des réductions de prix peuvent être appliquées à certains produits. Ces réductions seront alors clairement affichées sur la page de description de

Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès aux sites internet d'Altaluz sont à la charge du client. Les frais de livraison sont également à la charge du client, sauf indication contraire sur la fiche de description du produit ou dans le panier de commande.

## **Article 4 : Conclusion du contrat en ligne**

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du code civil, le client suit une série d'étapes pour réaliser sa commande et conclure le présent contrat par voie électronique : choix du produit et du mode de livraison, renseignement des coordonnées de livraison et de facturation, acceptation des présentes CGV et paiement. A toute étape avant la finalisation de la commande, le client a la possibilité de vérifier et de modifier sa saisie. La confirmation de la commande et son paiement emportera formation du présent contrat.

L'archivage des communications, de la commande, des détails de la commande, ainsi que des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable conformément aux dispositions de l'article 1360 du code civil. Ces informations peuvent être produites à titre de preuve du contrat.

Pour les produits livrés, la livraison se fera à l'adresse indiquée par le client. Aux fins de bonne réalisation de la commande, le client s'engage à fournir ses éléments d'identification vérifiables. Altaluz se réserve la possibilité de

refuser la commande, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime.

#### **Article 5 : Produits et services**

Les caractéristiques essentielles des produits et leurs prix respectifs sont mis à disposition du client sur les sites internet [altaluz.fr](http://altaluz.fr) et [etsy.com](http://etsy.com) (boutique altaluz). Le prix de vente du produit est celui en vigueur indiqué au jour de la commande, celui-ci ne comportant pas les frais de ports facturés en supplément. Ces éventuels frais sont indiqués au client lors du processus de vente. Le montant total dû par le client est indiqué sur la page de confirmation de la commande. Altaluz se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant l'application du prix indiqué au moment de la commande.

Lorsque les produits sont réalisés sur commande, une information claire est donnée sur la page de présentation du produit quant aux délais de réalisation et aux dates de livraison du produit. Concernant les produits en stock, Altaluz s'engage à honorer la commande du client dans la limite des stocks disponibles uniquement. A défaut, Altaluz informe le client de la rupture de stock et propose une date de livraison ultérieure ou l'annulation de la vente – avec remboursement intégral des sommes versées.

#### **Article 6 : Conformité et garanties**

Les produits vendus sont faits-main, dans un matériau issu du vivant qui présente certaines irrégularités. Ainsi, Altaluz ne peut pas garantir une conformité exacte entre les produits photographiés sur la page de présentation du produit et le produit envoyé au client. Les différences entre les produits photographiés et vendus peuvent être dans la teinte et/ou le veinage apparent du bois utilisé, la profondeur et la couleur exactes des gravures, la présence ou la forme précise de certaines très petites pièces (en particulier sur les pièces de bois de moins de 5mm<sup>2</sup>). En dehors de ses particularités liées au processus de fabrication, Altaluz est responsable des défauts de conformité et des vices cachés du produit lors de sa réception. Conformément aux dispositions légales en matière de conformité et de vices cachés (art. 1641 du code civil), Altaluz rembourse ou échange les produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande. Le remboursement peut être demandé de la manière suivante : le client contacte Altaluz à l'adresse [contact@altaluz.fr](mailto:contact@altaluz.fr) dès que le défaut est constaté, en faisant part de l'objet du mécontentement et de sa volonté de retourner le produit. Le produit pourra être échangé ou remboursé si le défaut résulte bien d'une malfaçon ou d'un défaut d'emballage et sera alors renvoyé par le client dans son emballage et son état d'origine (protections et accessoires inclus). Le remboursement des sommes versées par le client (frais de port aller et retour inclus) sera effectué dans les trois jours ouvrables après la réception du colis retourné.

#### **Article 7 : Clause de réserve de propriété**

Les produits demeurent la propriété d'Altaluz jusqu'au paiement complet du prix du produit et des frais de livraison associé. Au moment où le client prend possession physiquement des produits (c'est à dire à réception du colis ou retrait en magasin relai), le produit devient la propriété du client et les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés.

#### **Article 8 : Modalités de livraison**

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison qui a été indiquée lors de la commande et dans les délais indiqués (délai de préparation de la commande PLUS délai de livraison PLUS, le cas échéant, délai de fabrication de la commande). Altaluz indique lors de la commande le délai de livraison maximum indiqué par le transporteur. Le client est informé par mail de l'avancement de sa commande et de sa livraison. Si un retard de livraison est avéré, le client peut contacter Altaluz à l'adresse [contact@altaluz.fr](mailto:contact@altaluz.fr) au plus vite et a la possibilité d'annuler la commande.

Pour toute commande personnalisée nécessitant un échange entre le client et Altaluz, les délais de fabrication seront affinés en même temps que la commande.

Lorsque le client commande plusieurs produits en même temps, ceux-ci seront livrés en même temps. Si un des produits commandés nécessite un temps de traitement de commande bien plus long, alors la commande pourra faire l'objet de deux envois différents.

### **Article 9 : Disponibilité et présentation**

En cas d'indisponibilité d'un article pour une période supérieure à quinze jours ouvrables, le client sera immédiatement prévenu des délais prévisibles de livraison et la commande de cet article pourra être annulée sur simple demande. Le client pourra alors demander un avoir pour le montant de l'article ou son remboursement intégral et l'annulation de la commande.

### **Article 10 : Paiement**

Le paiement est exigible immédiatement à la commande, y compris pour les produits personnalisés. Le client peut effectuer le règlement par carte de paiement, par chèque bancaire ou via Paypal. Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales (Mastercard ou Visa). Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par notre prestataire de paiement. Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau. Une fois le paiement lancé par le client, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations. Conformément aux dispositions du code monétaire et financier, l'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le client autorise Altaluz à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la Vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée. Les coordonnées bancaires transmises se sont pas conservées par Altaluz.

### **Article 11 : Délai de rétractation**

Conformément aux dispositions de l'article L 221-5 du code de la consommation, le client dispose du droit de se rétracter sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours à la date de réception de sa commande.

Le droit de rétractation peut être exercé en contactant Altaluz à l'adresse [contact@altaluz.fr](mailto:contact@altaluz.fr) au plus tard 14 jours après réception du colis. Le client dispose alors de 14 jours pour renvoyer le produit dans son emballage et son état d'origine (protections et accessoires inclus). Les frais de port de retour sont à la charge du client. Le remboursement de la commande (frais de port aller inclus) sera effectué dans les trois jours ouvrables après la réception du colis retourné. Si l'article retourné ne se trouve pas dans l'état d'origine, toute perte de valeur est à la charge du client et sera soustrait du montant du remboursement.

Nous informons le client que conformément aux dispositions des articles L. 221-18 à L. 221-28 du code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé pour toute commande avec gravure et/ou découpe personnalisée.

### **Article 12 : Réclamations et médiation**

Le cas échéant, le client peut présenter toute réclamation en contactant Altaluz à l'adresse [contact@altaluz.fr](mailto:contact@altaluz.fr). Conformément aux dispositions des art. L. 611-1 à L. 616-3 du code de la consommation, le consommateur est informé qu'il peut recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues par le titre Ier du livre VI du code de la consommation. En cas d'échec de la demande de réclamation auprès d'Altaluz, ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, le consommateur peut soumettre le différent à un médiateur qui tentera en toute indépendance de rapprocher les parties en vue d'obtenir une solution amiable.

### **Article 13 : résolution du contrat**

La commande peut être résolue par le client par lettre recommandée avec avis de réception dans les cas suivants :

- livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques de la commande ;
- livraison dépassant la date limite fixée lors de la commande ou, à défaut de date, dans les trente jours suivant le paiement.

### **Article 14 : Droits de propriété intellectuelle**

Les marques, noms de domaines, produits ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive d'Altaluz. 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 pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

#### **Article 15 : Force majeure**

L'exécution des obligations d'Altaluz au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Altaluz avisera le client de la survenance d'un tel évènement dès que possible.

#### **Article 16 : Droit applicable, nullité et modification du contrat**

Si l'une des stipulations ou clauses du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties. 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, seront soumises au droit français.

#### **Article 17 : Protection des données personnelles**

Conformément au règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, Altaluz met en place un traitement des données personnelles qui a pour finalité la vente et la livraison de produits définis au présent contrat et, le cas échéant et suite à l'accord du client, la diffusion d'informations promotionnelles d'Altaluz. Les données personnelles récoltées se sont pas transmises à un tiers et ne seront pas conservées plus de 5 ans après le dernier contact avec le client. Le client peut à tout moment contacter Altaluz à l'adresse [contact@altaluz.fr](mailto:contact@altaluz.fr) pour demander la modification ou l'effacement des données personnelles le concernant.

#### **Article 18 : Information des consommateurs**

Aux fins d'information des consommateurs, les dispositions du code civil et du code de la consommation sont reproduites ci-après :

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. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

Article L. 217-4 du code de la consommation : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 du code de la consommation : Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.