

Conditions générales de vente

Conditions générales de vente 2024 – GAELE DUVAL CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (mise à jour juillet 2024)

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (« **CGV** ») s'appliquent à toute commande réalisée sur le site <https://gaelleduval.com/> (ci-après le « **Site** ») par toute personne (ci-après le "**Client**", "**vous**", "**vos**", "**votre**").

Siège social 77BIS ROUTE DE NANTES 44120 VERTOU – 06 17 14 40 44

Siret n°831.296.736.00018 immatriculée au RM des Pays de la Loire

N° d'immatriculation : 831296736 RM 44

N° TVA intracommunautaire : FR 44831296736

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions s'appliquent à tout consommateur tel que défini à l'article liminaire du Code de la consommation, à savoir « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole* », pour ses besoins personnels, et non destinés à la revente, ni à un usage professionnel (Ci-après le "**Client**") et s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment mais non exclusivement celles en vigueur pour toute prestation de services soumises à demandes spécifiques.

L'Internaute et/ou le Client doit être une personne physique majeure disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager. Les actes effectués par les mineurs sont réalisés sous la responsabilité et le contrôle du titulaire de l'autorité parentale. Dans l'intégralité des présentes, le client (ci-après « **Client** ») est entendu comme celui avec lequel s'établit la relation d'achat-vente et lequel est facturé au titre de la commande.

Si vous êtes un professionnel vous pouvez utiliser la rubrique contact pour toute demande de renseignement sur nos conditions dédiées aux professionnels.

ARTICLE 2 – COMMANDE ET CONTRAT DE VENTE

Sur le Site, les contrats sont exclusivement conclus en français.

En cas de commande sur le Site votre cocontractant est GD.

Pour la parfaite information du Client, il est donc précisé que GD propose :

- Des produits personnalisables (« **Produits Personnalisables** ») ; et
- Des produits manufacturés, non artisanaux (« **Produits Non Personnalisables** »)

Les Produits Personnalisables et les Produits Non Personnalisables (ensemble les « **Produits** ») constituent les Produits proposés à la vente aux Clients.

● Lorsque le panier d'achat comporte un ou plusieurs Produit(s) GD, les présentes CGV sont applicables aux Produits ;

Comment passer une commande sur le Site?

La passation de votre commande se fait en plusieurs étapes :

- Vous remplissez votre panier de Produits,
- Vous devez ensuite vous connectez à votre compte Client ou créer un

compte client).,

- Vous choisissez le mode de livraison parmi ceux proposés par GD
- Vous choisissez votre mode de paiement
- Tout au long du tunnel de commande, et ce jusqu'à la page paiement, vous pouvez visualiser le récapitulatif de votre commande et revenir sur les pages précédentes pour la modifier.
- Au moment du paiement, vous devrez cocher la case "Je reconnais avoir lu et accepté les Conditions Générales de Vente".
- Une fois le paiement confirmé, votre commande sera considérée comme définitive.
- Vous recevez un e-mail de validation de votre commande, vous confirmant que votre commande est acceptée par GD. Dès que la commande est prête à être expédiée, vous recevrez un e-mail d'expédition de la commande.

Avant paiement par le Client de son panier, le Client peut :

- Vérifier les Produits ajoutés à son panier en cliquant sur la Rubrique "Panier";
- Poursuivre sa sélection de Produits en cliquant sur les pages Produits ;
- Finaliser sa Commande en cliquant sur le bouton "Commander".

L'Internaute a la possibilité de modifier ou de supprimer en tout ou partie son panier avant validation de celui-ci.

Le paiement effectif de la commande vaut acceptation de l'offre de GD au regard de la description du Produit.

Conformément aux informations de l'Article 4, un délai peut intervenir entre l'état du stock et la mise à jour de celui-ci sur le Site. Si le Produit commandé n'est plus en stock au moment où la commande est traitée GD informera, sans délai, le Client via le service client de l'annulation de la commande en raison d'un stock indisponible.

Toutefois, GD se réserve le droit de ne pas donner suite à la commande passée par le Client notamment :

- En cas de commande(s) excédant, par leur contenu ou leur fréquence, les besoins d'un particulier consommateur moyen et plus généralement au cas de demandes anormales ou de mauvaise foi du Client.
- En cas de litige antérieur avec le Client relatif au règlement d'une commande ;
- En cas de commande non-conforme aux CGV ;
- Et plus généralement au cas de motif légitime tel que prévu par l'alinéa 1er article L. 121-11 du Code de la consommation.

GD en informe le Client par e-mail ou téléphone dans un délai raisonnable.

Alors, GD ne sera pas engagée vis-à-vis du Client et l'en informera dans les meilleurs délais.

ARTICLE 3 – PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

3. 1 Prix du Produit

Le prix des Produits :

- Est indiqué sur la fiche produit, en euros et "Toutes Taxes Comprises" (TTC), la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) est celle au taux en vigueur au moment de la passation de la commande sur le territoire français. Pour les Produits Personnalisables le prix est indiqué sur la fiche produit et est actualisé en fonction des choix de personnalisation effectués par le Client (en euros, TTC,

incluant la TVA au taux en vigueur au moment de la passation de la commande sur le territoire français)

- N'inclut pas les frais de port, le prix de certains emballages ou encore le prix d'autres services optionnels souscrits par le Client et comptabilisés en supplément. Ces derniers seront portés à la connaissance du Client avant la validation définitive de la commande.

- Tient compte du coût d'élimination des déchets (l'éco-contribution) lorsque ce coût est applicable.

GD se réserve le droit de modifier le prix des Produits à sa convenance. Les tarifs en vigueur lors de la validation de la commande par le Client s'appliqueront sous réserve de la disponibilité des Produits à cette date. Les prix affichés sur le Site sont applicables aux commandes passées par le Client, sous réserve, d'erreur du fait d'un problème technique, d'erreurs matérielles ou d'indications manifestement erronées. En aucun cas, la responsabilité de GD ne pourra être engagée pour une erreur matérielle relative au prix d'un de ses Produits.

Dans ces cas, GD avertira le Client du prix correct et le Client aura alors le droit d'annuler la commande dans un délai de (huit) 8 jours sans frais ou dommages-intérêts.

Les Produits de GD sont vendus sur le Site en fonction de leur disponibilité. Les prix affichés sont applicables uniquement pour la vente à distance sur le Site .

Le prix d'un Produit en dehors du Site peut donc être différent de celui applicable pour la vente à distance via <https://gaelleduval.com/>.

Afin de s'assurer du prix effectivement pratiqué par d'autres distributeurs, le Client est invité à les contacter directement.

3.3. Facturation

La facture adressée au Client reprend les indications renseignées par ce dernier dans son Compte. Les indications renseignées ne pourront faire l'objet d'une quelconque modification postérieurement à l'émission de la facture.

ARTICLE 4 – LIVRAISON

La livraison s'entend du transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du Produit.

4.1 Modalités de livraison

La livraison pourra être effectuée en France métropolitaine (Corse incluse, hors DOM TOM) à l'adresse de livraison que le Client aura renseignée lors de sa commande. Le Client est informé que l'indication d'une boîte postale ne permet pas de valider une adresse de livraison.

Il est rappelé que GD n'a pas l'obligation de proposer la livraison vers d'autres Etats que la France métropolitaine.

GD est libre de déterminer les modes de livraison qu'elle souhaite proposer au Client et est responsable de ses obligations au titre de la livraison à l'égard du Client. Les modes de livraison ouverts effectivement à la Commande (en fonction notamment de la nature et du type de Produits sélectionnés, du lieu de livraison, etc...) seront précisés et validés lors de la passation de ladite Commande.

Le Client sera alors informé du délai de livraison de sa commande en fonction

du mode de livraison.

Les modes de livraison ne sont pas obligatoirement ouverts à l'ensemble des Produits comme indiqué ci-dessus, chaque mode de livraison est validé au moment de la commande en fonction notamment de la nature et du type de Produits sélectionnés, du lieu de livraison, etc...

4.2. Lieux de livraison

La livraison pourra être effectuée en France métropolitaine (Corse incluse) à l'adresse de livraison que le Client aura renseignée lors de sa commande. Le Client est informé que l'indication d'une boîte postale ne permet pas de valider une adresse de livraison.

Le Client est seul responsable en cas de défaut de livraison dû à une indication manquante ou erronée dans la passation de la Commande.

GD livre également aux adresses dites "collectives" c'est-à-dire, une adresse permettant la domiciliation d'un établissement type école, crèche ou encore d'une association. Dans le cadre d'une livraison à une adresse collective, le Client reconnaît que la prestation de GD 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, il est donc important que celui-ci prenne toutes les précautions pour s'assurer de la bonne réception de sa commande à cette adresse. En raison de nombreuses pertes sur ces adresses, GD n'est pas en mesure de livrer les locaux des armées. Dans le cas d'une livraison sur certaines zones difficilement accessibles (telles que Île de Ré en France métropolitaine, ...), la livraison s'effectue sur le centre maritime le plus proche. La livraison finale peut être alors réalisée par un transporteur indépendant du transporteur utilisé par le Vendeur. Cette livraison peut donner lieu à une facturation supplémentaire par ce transporteur, GD ne prenant pas en charge ce surcoût.

4.3 Tarifs de la livraison

Sauf offre du Site, les frais de livraison sont à la charge du Client et sont indiqués lors de la passation de la commande avant la validation et le paiement de la commande.

4.4 Délai de livraison

Le Client peut prendre connaissance des délais de livraison sur le Site lors de la commande. Les délais de livraison indiqués commencent à courir à compter de la réception par le Client de l'email de confirmation de commande.

GD s'engage à respecter les délais de livraison mentionnés lors de la commande. De manière générale, les délais de livraison s'apprécient par Produit. Le Client peut prendre connaissance des conditions et restrictions de livraison. GD peut choisir de livrer la commande en plusieurs fois en fonction de la typologie des Produits par exemple. Si le Client commande plusieurs Produits ayant une date de livraison différente, la date limite de livraison sera celle qui sera la plus éloignée.

4.5 Retard de livraison

GD est responsable de la livraison de ses Produits (hors cas de force majeure c'est à dire un événement extérieur, imprévisible et irrésistible).

En cas de manquement de GD de livrer la commande dans les délais convenus

ou, à défaut, dans un délai de trente (30) jours, le Client pourra mettre en demeure GD de le livrer dans un délai raisonnable. En cas d'inexécution de la part de GD à l'issue du délai imparti, le Client pourra annuler sa commande et demander à être remboursé en s'adressant au service client.

GD aura alors 14 (quatorze) jours à compter de la date d'annulation pour rembourser le Client.

Annulation de la livraison par GD: GD a le droit de suspendre de sa propre initiative les livraisons et les prestations convenues lorsque le paiement du Client est refusé par l'émetteur de carte.

Dans la situation où le Client ne réceptionne pas ou ne retire pas ses Produits commandés dans un délai de 14 jours, la commande est annulée et le Produit est réintégré au stock du Site et le Client est remboursé dans un délai de 30 jours du montant de sa commande sur le même moyen de paiement que pour son achat. GD sera en droit de réclamer une indemnité pour les coûts qui résultent de ce défaut, parmi lesquels figurent les frais de stockage sur place. L'impossibilité pour les transporteurs de GD de livrer à la date convenue les Produits, en cas d'absence du Client ou de défaut d'information sur la nécessité de recourir à des moyens spécifiques de livraison, pourra donner lieu au paiement de frais de livraison complémentaires et/ou à l'annulation de la commande par GD.

4.6 Modalités de réception des Produits

Lors de la réception du ou des Produits, le Client ou la personne qu'il a désignée pour réceptionner le colis est tenu de vérifier l'état de l'emballage et la conformité du Produit au moment de la réception. Il peut donc ouvrir le colis avant de procéder à la signature de tout document de transport. La livraison n'inclut ni l'installation ni la mise en service, sauf si expressément prévu.

● En cas de livraison en main propre par un livreur, le Client doit signaler aussitôt au livreur les réserves qu'il entend émettre au sujet de l'état du Produit et refuser la réception. Le Client devra confirmer les raisons de son refus par écrit en écrivant au service client, dans les 48 heures.

● En cas de livraison en boîte au lettre, le Client doit contacter le service client par email sous un délai de 3 jours à compter de la réception pour notifier ses réserves au livreur et au service client, ainsi que les éléments justificatifs de la livraison non conforme.

En tout état de cause, lors de l'entrée en possession du Produit, le Client a la possibilité de formuler des réserves sur le bon de livraison, notamment en cas de défaut de conformité du Produit ou de défaut de remise de la notice d'emploi ou d'instructions d'installation, etc.

En cas de sinistre chez le Client lors de l'exécution de la prestation de livraison (par exemple et sans que cette liste ne soit exhaustive : boîte aux lettres cassées, dégradation des parties communes ou des parties privées...), le Client doit signaler aussitôt au livreur les réserves qu'il entend émettre au sujet du sinistre résultant de l'installation et/ou de la livraison afin que ces dernières soient indiquées sur le bon de livraison/installation.

À défaut, le Client pourra procéder à la communication du sinistre au service client GD dans un délai de 72 heures ouvrées. Le délai de prescription pour ce type de demande contre GD est d'un an.

ARTICLE 5 – RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES

5.1 Réserve de propriété

Les Produits vendus restent la propriété de GD jusqu'au paiement complet de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la résolution des présentes CGV entraînant une annulation du contrat de vente et la restitution des Produits. Le Client est obligé de conserver et de gérer les Produits sous réserve de propriété comme une personne raisonnable jusqu'au moment où la propriété desdits Produits lui est transférée.

Le Client doit s'opposer à toutes prétentions éventuelles de tierces personnes concernant ces Produits et doit immédiatement informer GD de telles prétentions.

Vous reconnaissez, dans l'éventualité d'un échange d'un Produit que la propriété du Produit initial est transférée à GD dès lors que vous aurez pris possession du nouveau Produit au moment de l'échange avec le Produit initial. Par conséquent, en cas de non-restitution du Produit initial, vous serez redevable de l'intégralité du prix de ce dernier à l'égard de GD. Le prix s'entend par le prix de vente du Produit pratiqué au jour de l'achat du produit initial.

5.2 Transfert des risques

Nonobstant la clause de réserve de propriété stipulée ci-dessus, le risque de perte ou d'endommagement du Produit est transféré au Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession de ce Produit.

Lorsque le Client confie le Produit à un transporteur autre que celui proposé par GD, le risque de perte ou d'endommagement du Produit est transféré au Client lors de la remise du Produit au transporteur.

ARTICLE 6 – LE DROIT DE RÉTRACTATION

6.1. Informations sur le droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur prévues aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation vous disposez en tant que consommateur, lors de chaque achat sur le Site, du droit de vous rétracter sur l'achat effectué, gratuitement et sans devoir justifier d'un motif et ce, dans d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception du Produit.

Le calcul du délai court à compter de la réception par vous ou par un tiers de votre choix, de votre commande,

Dans le cas d'une commande réalisée par le Client auprès de GD portant sur :

- l'achat de plusieurs Produits dont les dates de livraison ne sont pas identiques, ou
- l'achat d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie,

Le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Ce droit est réservé aux Clients tels que définis dans les présentes.

6.2. Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous notifiez votre décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible en annexe des présentes conditions générales de vente (optionnel).

Cette décision doit être adressée à GD :

● Soit par voie postale : GAELLE DUVAL, 77 BIS ROUTE DE NANTES 44120 VERTOU

● Soit via le contact en ligne – rubrique « Contactez-nous »

Votre décision de rétractation visée au présent article doit être accompagnée du numéro de la commande.

6.3. Exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats suivants :

● De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (incluant notamment les Produits Personnalisables) ;

● De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;

● De fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :

o Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et

o Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et

Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième alinéa de l'article L. 221-13.

Par ailleurs, et conformément à l'article L.221-23 du Code de la consommation, le Client est informé que sa responsabilité pourra être engagée par le Vendeur en cas de dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens.

6.4. Effets de la rétractation, exercice du retour et remboursement

● Exercice du retour et effet de la rétractation

A compter du jour de la notification de sa volonté de se rétracter, le Client devra sans retard excessif et, au plus tard, dans les (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter renvoyer le(s) Produit(s) à GD.

Le Client renvoie le bien à l'adresse suivante 77 BIS ROUTE DE NANTES 44120 VERTOU.

Les frais de retour des Produits dans le cadre de l'exercice de son droit de rétractation sont supportés par le Client.

Les risques du renvoi sont supportés par le Client. Seuls les Produits retournés complets, propres et en parfait état seront acceptés. Dans le cas contraire, le retour sera considéré comme non conforme et ne sera pas remboursé par GD.

● Effets du retour et remboursement

En cas d'exercice valable du droit de rétractation, le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode le moins coûteux de livraison standard proposé par le Site), au plus tard dans les quatorze (14) jours calendaires à

compter de la date à laquelle GD est informée de la décision du Client de se rétracter. Les frais de retour sont à la charge du Client et exclus du remboursement.

Tout remboursement se fera sur le compte via le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour votre achat ou votre commande. En cas de paiement sur facture ou d'avance, la somme est reversée sur le compte à partir duquel le virement a été effectué. Si vous avez payé par carte de crédit, la somme vous sera remboursée sur le compte bancaire lié à ce moyen de paiement.

GD a le droit de différer le remboursement jusqu'à la récupération du produit, ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du produit.

L'ouverture de l'emballage n'est autorisée que pour autant que cela soit nécessaire pour apprécier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des produits.

S'il n'est pas intégralement satisfait aux conditions applicables à l'exercice du droit de rétractation, GD se réserve le droit :

- de refuser le retour et le remboursement ; et/ou
 - de diminuer le montant du remboursement si les Produits ont subi une dépréciation de valeur en raison de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des produits.
- Le Client doit dans tous les cas toujours conserver correctement et protéger les Produits livrés. Si le Client ne respecte pas son obligation de conservation, GD peut refuser de les reprendre (même en cas de livraison non conforme ou de défauts) si les Produits ne sont plus adaptés pour un usage normal à la suite d'une faute imputable au Client.

Le Client doit prendre en charge la perte de la valeur du Produit retourné si cette perte de valeur est due à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires pour s'assurer de la nature, des caractéristiques et du fonctionnement correct du produit.

ARTICLE 7 – GARANTIES LÉGALES ET COMMERCIALES

7.1. Garanties légales

Indépendamment de toute garantie commerciale pouvant être accordée au Client, GD reste tenue des défauts de conformité du Produit qu'il a vendu conformément aux articles L217-3 à L217-7 et L224-25-12 à L224-25-26 du Code de la consommation français, en partie reproduits ci-dessous.

GD reste également tenue de la garantie légale des vices cachés dans les conditions fixées aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

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.

7.2 Modalités d'exercice des garanties légales

En cas de défaut ou dysfonctionnement affectant un Produit de GD couvert par les garanties légales le Client doit :

● Soit se rendre dans la rubrique "contactez nous" et adresser un mail à l'adresse mentionnée en précisant le numéro de la commande concernée. Cette démarche lui permettra de recevoir par mail et d'imprimer l'étiquette de retour prépayée. Une fois que GD lui a notifié la prise en compte de sa demande de retour par email, le Client doit renvoyer le(s) Produit(s) en suivant la procédure indiquée sur l'étiquette. Dans le cas d'un renvoi par voie postale, dès réception du Produit GD examinera le Produit afin de déterminer si le défaut ou dysfonctionnement allégué est couvert par une garantie légale ou commerciale.

Dans l'hypothèse où le retour est jugé conforme par GD, dans un premier temps, le Client peut demander la réparation du bien ou son remplacement. À défaut, le Client peut demander la résolution des présentes CGV dans les conditions fixées à l'article 7.1 des présentes ou la réduction du prix.

Il est rappelé que le Client est libre de choisir un autre mode d'envoi de son Produit que ceux proposés par GD, dans ce cas les frais seront à sa charge. Il est également libre de souscrire ou non une assurance en cas de perte, de vol ou de destruction de son colis. Enfin, le Client est responsable du mode d'emballage de son Produit, lequel doit être réalisé de telle sorte que le Produit puisse voyager sans risque de casse ou de dégradation.

Si le Client demande, pendant le cours de la garantie légale, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du Produit remis en état. Cette période court à compter de la demande d'intervention du Client ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du Produit en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au Client.

En cas de négociation en vue d'un règlement à l'amiable entre le Client et GD, il est précisé que le délai de garantie sera également suspendu.

ARTICLE 8 – SERVICE CLIENTS – RÈGLEMENT DES différends

Vous avez une question ou vous souhaitez nous faire part d'une réclamation éventuelle ?

Nous sommes à votre écoute :

● Par téléphone au 06 17 14 40 44 (coût d'une communication locale depuis un téléphone fixe en France métropolitaine)

de 9h à 20h du lundi au samedi, hors jours fériés.

● Par internet : rubrique

« contactez-nous »

● Par voie postale

Médiation de la consommation :

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par

CM2C

Le Client ayant effectué un achat sur le Site peut donc adresser une réclamation :

● En utilisant le service en ligne du site <https://www.cm2c.net>

● Par voie électronique cm2c@cm2c.net, ou Par voie postale :

CM2C

49 Rue de Ponthieu

75008 Paris

La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de Médiation.

Conformément à l'article L 612-2 du Code de la consommation, l'une des conditions préalables à l'examen du litige par le médiateur est la suivante : le consommateur doit justifier avoir tenté de résoudre préalablement son litige avec GD . Le délai dans lequel le Client peut saisir le médiateur est de 12 mois à partir de la date de la réclamation écrite faite à GD.

Règlement en ligne des litiges

Le visiteur du Site ou le Client peut également s'adresser à la plateforme RLL en ligne de la Commission européenne :

[https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?
event=main.home2.show&lng=FR](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR)

Le droit français est applicable à la relation contractuelle entre GD et le Client.

Tout litige découlant de la relation contractuelle entre GD et le Client ou tout autre visiteur du Site est du ressort exclusif des cours et tribunaux français.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, le Client est invité à contacter le service réclamation de GD.

Si aucun accord n'est trouvé ou si le Client justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de GD par une réclamation écrite, il est proposé une procédure de médiation facultative prévue à l'article 8 des présentes CGV, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif aux présentes CGV, y compris portant

sur sa validité.

La Partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit.

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, le Client ou GD peut à tout moment se retirer du processus.

Dans l'hypothèse où la médiation échouerait ou ne serait pas envisagée, le litige ayant pu donner lieu à une médiation sera confié à la juridiction compétente désignée ci-dessus.

Sauf l'application obligatoire d'une loi impérative contraire, en cas de litige, GD devra saisir le juge du ressort dans lequel se trouve le domicile du Client du Site.

Le droit français est applicable à la relation contractuelle entre GD et le Client ou le visiteur du Site, sans préjudice du droit de ce dernier qui aurait sa résidence hors du territoire français d'invoquer des dispositions impératives de son droit national.

ARTICLE 10 – DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Dans le cadre des présentes CGV, le numéro de téléphone du membre est collecté nous donnant la possibilité de le contacter via ce moyen de communication. Toutefois, tout consommateur a le droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique appelée Bloctel selon l'article L223-1 du code de la consommation" et disponible à l'adresse suivante :

<https://www.bloctel.gouv.fr/>

propriété intellectuelle.

Conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction totale ou partielle de l'un de ses éléments est strictement interdite et susceptible de constituer un délit de contrefaçon. Par ailleurs, tout acte de reproduction, imitation, utilisation, suppression ou modification d'une marque déposée constitue un délit de contrefaçon.

L'acceptation des présentes CGV vaut reconnaissance par le Client des droits de propriété intellectuelle de GD et engagement à les respecter.

Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit exprès de l'entreprise

Article 12 – Divers

Vous avez la possibilité de consulter les CGV sur le Site. Vous pouvez également imprimer ou enregistrer ce document à l'aide de la fonction habituelle de votre navigateur Internet (généralement « fichier » à « Enregistrer sous »). Vous pouvez également télécharger et archiver ce document au format PDF. Le logiciel Adobe Reader (disponible

gratuitement à l'adresse www.adobe.com) ou un autre programme compatible avec le format PDF est requis pour la lecture du fichier PDF. Chaque Internaute n'a le droit d'avoir qu'un seul compte en même temps sur le Site. GD se réserve le droit d'effacer des enregistrements multiples.

Vous pouvez en outre archiver les CGV ainsi que les conditions contractuelles de votre commande en téléchargeant les CGV et en les enregistrant avec votre confirmation de commande.

Le fait que GD décide une fois que la commande du Client a été conclue, de ne plus appliquer l'une des clauses des CGV en ligne ou des Mentions légales du Site pour les prochaines commandes réalisées par le Client, n'entraîne en aucun cas une renonciation définitive à ces clauses pour les commandes déjà passées. Dans le cas où une ou plusieurs clauses des CGV seraient nulles, elles n'affecteront pas la légitimité des autres clauses qui resteront valides.

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de de GD

ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré. Il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez de commander.

ANNEXE : MODÈLE DE FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

FORMULAIRE VALABLE POUR LES PRODUITS NON PERSONNALISES

A l'attention de GAELLE DUVAL, 77 BIS ROUTE DE NANTES 44120
VERTOU , [Adresse email]:

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*)
rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour 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 :