

Conditions generales de vente

Les Conditions Générales de Vente sont conclues entre deux parties :

-LULU.Oléron entreprise individuelle exerçant l'activité de vente et fabrication de bijoux fantaisies, située allée des épinoisses 17190 St Georges d'Oléron

- **L'internaute** soit la personne souhaitant réaliser une commande sur le site électronique de Luluoleron.

L'achat de produits présentés sur le site de Luluoleron à l'adresse suivante : <https://luluoleron.fr>, est subordonnée à l'acceptation par le client de l'intégralité des Conditions Générales de Vente exposées ci-après.

Ces Conditions Générales de Vente s'imposent à l'acheteur à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles en vigueur pour les ventes en magasin, et sans égard pour les clauses particulières ajoutées par lui – sauf accord exprès du vendeur – ni pour les documents publicitaires émis par Luluoleron ou tout autre document.

La langue des présentes Conditions Générales de Vente est le français, les prix sont en euros, Luluoleron n'est pas assujettie à laTVA

1- Validation des commandes

2- Acceptation/Encaissement du paiement

3- Disponibilité

4. Produits

5. Achat à titre privé / professionnel

6. Commande

7. Livraison / Délais

8. Force majeure

9. Rétractation

10. Réclamation

11. Retour

12. Prix

13. Frais de livraison

14. Modalités de Paiement et Sécurisation

15. Service clientèle

16. Propriété intellectuelle

17. Informations nominatives

18. Litiges

1. Validation des commandes

L'acceptation par le client des présentes conditions est matérialisée par l'icône « Valider », ainsi que par la communication de ses coordonnées bancaires ou envoi de chèques aux fins de paiement de sa commande. Cette confirmation de commande engage les deux parties, Luluoleron et son client, à respecter les droits et les obligations prédéfinis. Cette démarche équivaut pour le client à reconnaître qu'il a prit pleinement connaissance et qu'il approuve sans réserve l'ensemble des présentes conditions.

2. Acceptation de la commande / Encaissement du paiement

Il est nécessaire de rappeler à la clientèle de Luluoleron que les produits sont fabriqués artisanalement en pièces uniques ou en petites séries au fil de l'année. L'entreprise s'engage donc à présenter des produits pour lesquels elle possède des stocks pré-disponibles mais ne pourrait être tenue responsable d'une rupture d'un produit. C'est pourquoi, après réception d'une commande par Luluoleron via Internet, Luluoleron valide ou non le paiement en fonction de sa possibilité ou non à honorer la commande.

Cependant Luluoleron se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existe un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Si la commande ne peut être traitée, le paiement n'est pas encaissé.

3. Disponibilité

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont sur le site, dans la limite des stocks disponibles. Le paiement du client sera accepté par Luluoleron que sous réserve de la disponibilité des produits commandés. Dans l'éventualité d'une indisponibilité après passation de sa commande, nous informerons le client par courrier

électronique de la possibilité éventuelle de commander ce produit ultérieurement et de son non-encaissement.

4. Produits

Les photographies de présentation illustrant les produits proposés sur le site de Luluoleron tendent à décrire et présenter les articles avec la plus grande exactitude. Toutefois la représentation des couleurs ne pouvant être parfaitement fidèle, ces photographies ne peuvent être considérées comme entrant dans le champ contractuel et les variations minimales dans la représentation des articles ne peuvent ni engager la responsabilité de Luluoleron ni affecter la validité de la vente. Afin de décrire les produits commercialisés le plus fidèlement possible, le client pourra lire les composants et descriptifs. Luluoleron s'engage donc au respect des matériaux utilisés.

5. Achat à titre privé (BtoC)/ professionnel (BtoB)

Nous rappelons à notre clientèle que les produits Luluoleron sont destinés à un usage privé uniquement. L'achat à titre professionnel n'est toléré que dans des conditions particulières non lucratives (cadeaux d'entreprise...) et qu'à condition qu'il ne soit pas destiné à des fins commerciales (revente – reproduction des modèles...). Conformément à ces conditions, Luluoleron informe toute personne ou société qui commanderait les produits Luluoleron à des fins commerciales des possibles poursuites auxquelles il s'expose.

6. Commande

Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande ; Luluoleron confirme l'acceptation de sa commande au client à l'adresse mail que celui-ci aura communiqué. La vente ne sera conclue qu'à compter de la confirmation de la commande par Luluoleron, qui se réserve le droit d'annuler toute commande lui apparaissant non-conforme aux conditions de vente. Les produits ne pourront être livrés qu'à l'adresse de livraison indiquée par le client au cours du processus de commande. Les informations

énoncées par le client, lors de la prise de commande, engagent celui-ci : en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, le vendeur ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de livrer le produit.

7. Livraison / Délais

Après confirmation de la commande, Lulu s'engage à livrer via son transporteur, toutes les références commandées par l'acheteur. Les produits seront envoyés par lettre suivie ou par colissimo. Les délais de livraison observés sont généralement de 48h à 72h pour la France Métropolitaine et Monaco (délais non assurés pour Andorre), auxquels s'ajoutent les délais d'acceptation, de traitement et de préparation de la commande. Dans les cas où tous les produits seraient disponibles, Luluoleron s'engage à livrer son client dans un délai maximal de 5 jours ouvrables suivant l'enregistrement de sa commande, délai auquel s'ajoute le temps d'acheminement des colis, variable en fonction des destinations. Dans le cas contraire, le client est averti par e-mail de l'impossibilité d'être livré dans ce délai, un nouveau délai de livraison ou une livraison partielle lui est alors proposé et il reste libre d'accepter ou d'annuler sa commande, ou d'opter pour une commande partielle.

En aucun cas, Luluoleron ne peut être tenu pour responsable des délais ou retards de livraisons générés par les motifs suivants: défaillance du service "La Poste (Colissimo)", retard occasionné par le transporteur, adresse de livraison erronée ou mal indiquée sur les boîtes aux lettres, absences répétées du destinataire ayant entraîné la "mise en souffrance" de la livraison, retards dus aux intempéries, etc. Ces retards ne peuvent entraîner aucune indemnité ou remboursement de la part de Luluoleron. Le client peut demander à Luluoleron son numéro de suivi afin qu'il puisse lui-même vérifier l'acheminement de son colis sur le site officiel de la Poste, à l'adresse suivante : <http://www.csuivi.courrier.laposte.fr/>.

Le client doit notifier au transporteur et à Luluoleron toute réserve sur le produit livré (colis endommagé, déjà ouvert...) dans les 48 heures suivant la réception du produit. En cas de défauts apparents, le client bénéficie du droit de retour dans les conditions prévues dans ce document.

De plus, pour les livraisons hors France métropolitaine et Monaco, le client s'engage à régler toutes les taxes dues à l'importation de produits, droit de douane, taxe sur la valeur ajoutée, et toutes autres taxes dues en vertu des lois du pays de réception de la commande. Les commandes destinées à l'international ainsi que les commandes pour les DOM, les TOM et les collectivités territoriales sont envoyées par Colissimo suivi. Luluoleron ne peut s'engager quant aux délais de livraison des pays à l'international et en outre-mer, les délais étant très variables selon le pays; tous les colis sont cependant suivis.

8. Force majeure

Sont considérés comme cas de force majeure déchargeant le vendeur de son obligation de livrer : la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents et l'impossibilité d'être approvisionné. Les marchandises voyagent toujours aux risques et périls du destinataire. Le client est tenu de vérifier son colis à l'arrivée. Il dispose d'un délai de 48 heures pour faire d'éventuelles réserves auprès du transporteur en cas de manquant ou de dégradation.

9. Rétractation

Conformément à l'article L 121-16 du Code de la Consommation, le client dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de la livraison pour renvoyer à Luluoleron les articles qui ne lui conviendraient pas, à l'exception d'articles personnalisés, pour échange ou remboursement, sans pénalité à l'exception des frais de port.

En cas d'exercice du droit de rétractation, Luluoleron est tenu au remboursement des sommes versées par le client, sans frais, à l'exception des frais de retour. Le remboursement est dû dans un délai maximum de 15 jours.

Le présent droit de rétractation s'applique seulement sur les produits retournés neufs, non endommagés et non portés. Ils doivent pouvoir être commercialisés une seconde fois après cette rétractation. Par conséquent les produits étant cassés par le client ne seront pas repris.

10. Réclamation

Tout article non conforme à sa description, aux souhaits du client ou à sa taille peut être échangé dans un délai de 7 (sept) jours. Il devra être renvoyé aux frais du client dans son emballage d'origine. Si l'erreur vient des services de Luluoleron, les frais de retour seront pris en charge par l'entreprise.

11. Retour

Les retours doivent être adressés avec la facture à l'adresse indiquée sur notre page contact :

Luluoleron/Mme Barre Decourcelle
91impasse desEpinousses
17190 St Georges d'oleron

Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne sont pas repris, remboursés, ni échangés. Le client s'engage à respecter le produit tout au long de son retour, la conformité et la qualité sont ses responsabilités. Pour faciliter le retour, le client peut le communiquer par téléphone avant son arrivé, au numéro du service clientèle (article 15 des Conditions Générales de Vente). En cas de retours anormaux ou abusifs, Luluoleron se réserve le droit de refuser une commande ultérieure.

12. Prix

Les prix sont exprimés en euros (€).

Le prix indiqué sur les fiches-produits ne comprend pas le forfait pour l'envoi

Le prix facturé au client est le prix indiqué sur la confirmation de commande adressée par mail par Luluoleron ;

Luluoleron se réserve le droit à tout moment de pouvoir modifier les prix. Cependant, pour toute commande acceptée, Retour de Plage garantit les tarifs pratiqués à la date de confirmation de la commande.

13. Frais de livraison

Un forfait comprenant les frais de port et les frais d'emballage est appliqué à chaque commande en fonction du pays d'envoi. Pour la France, au-delà de 100€ de commande, la livraison est offerte.

Tableau de forfait de frais de livraison

Envoi par Colissimo suivi

			FOR FAI T	FRA NCO
France		Métropolitaine, Andorre et Monaco Livraison dans un commerce de proximité.	4,50 €	à partir de 100 €
		Métropolitaine, Andorre et Monaco Livraison à Domicile ou en Bureau de Poste	5,95 €	à partir de 100 €
Zone OM		DOM, Collectivités territoriales, TOM ZONE OM 1	16 €	à partir de 250 €
		DOM, Collectivités territoriales, TOM ZONE OM 2	23 €	non
International	Zone 1/2 :	Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Italie, Espagne, Portugal, Autriche.	9 €	à partir de 200 €

Zone 3	Danemark, Hongrie, Pologne, République-Tchèque, Slovaquie, Slovénie, Estonie, Lettonie, Lituanie, Suisse, Suède	12 €	à parti r de 200 €
Zone 4	Grèce, Islande, Finlande, Norvège, Turquie, Maghreb, territoires spécifiques Espagne, Croatie, Malte , Roumanie, et Portugal autres pays d'Europe de l'Est	16 €	à parti r de 250 €
Zone 5/6	Autres destinations	28 €	non

L'envoi par Chronopost est possible et se réalisera sur devis après contact du client.

***Pour l'étranger :** les frais de port sont calculés en fonction du pays d'envoi pour un poids moyen constaté défini par Luluoleron. Dans de rares cas, Luluoleron se réserve le droit de ne pas accepter la commande afin de prévenir au préalable le client d'une importante variation du prix d'envoi en fonction du poids, du lieu de destination ou de l'impossibilité de son transporteur Colissimo International. Le client peut alors de plein droit choisir d'interrompre ou de donner suite à sa commande.

Livraison Colissimo : Suivi, le colis est livré par la poste en 2 à 5 jours ouvrés. La livraison s'effectue du lundi au samedi à l'adresse inscrite sur le bordereau.

14. Modalités de Paiement et Sécurisation

Modalités de Paiement : le client peut effectuer le règlement :
- par carte bancaire : dans ce cas, le paiement s'effectue sur le site Paypal soit sur stripe Le paiement par carte bancaire est donc parfaitement sécurisé ; la commande sera ainsi enregistrée et

validée dès l'acceptation du paiement .Le paiement en ligne se fait en toute confiance en saisissant le numéro et la date d'expiration de la carte bancaire dans les emplacements prévus à cet effet. Le procédé de cryptage SSL a été adopté, ce qui assure la confidentialité des données bancaires.

- par chèque bancaire (émis par une banque française): la commande du client est alors réservée pendant 15 jours maximum. La commande ne sera traitée qu'à réception du règlement et les délais courront en conséquence. Le colis du client sera préparé à l'avance soit dès la réception de la commande internet. Ce dernier partira dès réception du chèque.

Clause de réserve de propriété : les produits demeurent la propriété de Luluoleron jusqu'au complet encaissement du prix par Luluoleron.

Défaut de Paiement :

Luluoleron se réserve le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un consommateur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

15. Service clientèle

Pour toute information ou question, le client peut contacter Luluoleron aux coordonnées indiquées :

Du lundi au vendredi hors jours fériés de 09h à 12h et de 14h à 17h.
Lulu.

Allée des epinouses

17190 Saint Georges d'Oléron

Téléphone : (+33) 0684510372

Adresse électronique : Leboudoirdelulu@gmail.com

16. Responsabilité

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. La responsabilité de Luluoleron ne saurait être engagée en cas de non respect de la législation du pays où le produit est livré. Il appartient au client de

vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits.

Luluoleron ne pourra voir sa responsabilité engagée pour tout préjudice quel qu'il soit résultant d'une activité professionnelle (perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages et frais).

En toute hypothèse, le client bénéficie de la garantie légale d'éviction et des vices cachés (art.1625 et suivants du Code Civil) ; à la condition que l'acheteur fasse la preuve du défaut caché. Le vendeur doit légalement en réparer toutes les conséquences (art. 1641 et suivants du code civil). Si l'acheteur s'adresse aux tribunaux, il doit le faire dans un " bref délai " à compter de la découverte du défaut caché (art.1648 du code civil).

17. Informations nominatives

Le renseignement des informations nominatives collectées aux fins de vente à distance est obligatoire (les caractères obligatoires sont signalés par un astérisque rouge). Le défaut de renseignement entraîne la non validation de la commande. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à assurer le traitement et l'acheminement des commandes ainsi que l'établissement des factures. Les adresses e-mail des clients sont conservées dans le but de les informer d'actions de promotions vente en ligne leur étant réservées sur le site Luluoleronfr. L'unique destinataire de ces données est Luluoleron

Afin que le client puisse découvrir les nouveautés sur le site internet et ensuite puisse passer commande, des données personnelles sont demandées : Nom, prénom, adresse électronique, adresse postale.

Conformément à la loi n°78-17 du 06 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, sur simple souhait du client et quel que soit le moment, il peut lui-même changer ces données. Il dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent.

L'internaute peut exercer ce droit en envoyant un mail à l'adresse suivante : leboudoirdelulu@gmail.com

18. Litiges

Le présent contrat est soumis au droit français. Retour de Plage ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter d'un mauvais fonctionnement ou de la mauvaise utilisation des produits commercialisés.

La responsabilité de Luluoleron sera, en tout état de cause, limitée au montant de la commande et ne saurait être mise en cause pour de simples erreurs ou omissions qui auraient pu subsister malgré toutes les précautions prises dans la présentation des produits. En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, le client a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable notamment avec l'aide d'une association professionnelle de la branche, d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix. Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des Tribunaux, le respect des dispositions du présent contrat suppose que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le vendeur.

Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec bienveillance attentive, la bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer ces situations. En cas de litige, le client s'adressera par priorité à l'entreprise pour obtenir une solution amiable.