

Conditions générales de vente

ARTICLE 1 : STIPULATIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre l'entreprise ESI Créations, SASU immatriculée au RCS de Strasbourg sous le numéro 810939173, dont le siège social est situé 4 rue du lin 67660 BETSCHDORF, (ci-après dénommée « ESI CREATIONS ») et toute personne souhaitant effectuer un achat (ci-après dénommée le « Client ») via le site internet <https://www.objets-cadeaux-creations.fr> (ci-après dénommé le « Site »).

ESI créations et le Client seront ci-dessous dénommés ensemble les « Parties ».

Les présentes conditions générales constituent un contrat de vente à distance, définissant les droits et obligations de ESI CREATIONS et du Client dans le cadre de la vente des produits proposés sur le Site (ci-après dénommés les « Produits »).

Le fait de passer commande via le Site implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales, à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues promotionnels, description des Produits émis par ESI CREATIONS qui n'ont qu'une valeur indicative. A cet égard, la validation de la commande confirme l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales par le Client.

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par ESI CREATIONS, les modifications étant alors applicables à toutes commandes postérieures à cette modification. ESI CREATIONS peut être amenée à modifier ponctuellement certaines stipulations de ses conditions générales de vente, aussi il est conseillé au Client de relire systématiquement celles-ci avant chaque validation de commande. En tout état de cause, les conditions générales de vente sont celles applicables au jour de la commande du Client.

Pour toute question ou réclamation relative notamment aux Produits, à sa commande, au droit de rétraction, à l'application de la garantie des Produits ou au Site, le Client peut contacter ESI CREATIONS aux coordonnées suivantes :

Par courrier : 4 rue du lin 67660 BETSCHDORF

Par téléphone : 07 86 10 11 17

Par courriel : sophie.treiber@gmail.com

ARTICLE 2 : LE SITE

L'ensemble du contenu du Site ou de toute documentation publicitaire (illustrations, textes, libellés, marques, images, vidéos) est la propriété de ou est utilisé avec l'autorisation des titulaires des droits en cause. Toute reproduction intégrale ou partielle, de même que la création de liens hypertextes, sont interdites, sauf si l'entreprise donne son autorisation expresse et préalable.

Les informations données par le Client dans le cadre de son inscription doivent être exactes, complètes et actualisées. Le Client doit notamment veiller à la validité et à la mise à jour de l'adresse électronique qu'il communique lors de son inscription.

Cette adresse est en effet considérée comme une adresse personnelle valide à laquelle seront adressés tous les courriers électroniques émis par ESI CREATIONS dans le cadre de l'exécution des présentes et sera également utilisée comme l'identifiant de connexion du Client sur le Site.

En tout état de cause, le Client est responsable des informations saisies sur son formulaire d'inscription. En cas d'erreur, ESI CREATIONS ne saurait être tenue pour responsable des manquements engendrés dans le traitement de la commande du fait des manquements du Client.

ARTICLE 3 : PRODUITS

3.1 PRESENTATION DES PRODUITS

La présentation des Produits proposés par ESI CREATIONS sur le Site permet au Client de connaître les caractéristiques essentielles du Produit qu'il souhaite commander.

En tout état de cause, la responsabilité de ESI CREATIONS ne pourra être engagée du fait d'éventuels changements ou erreurs concernant la description des caractéristiques du Produit acheté.

ARTICLE 4 : COMMANDES

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Le Client passera commande conformément aux indications qui lui sont données sur le Site.

Les informations que le Client fournit à ESI CREATIONS lors d'une commande et/ou sur son formulaire d'inscription doivent être complètes, exactes et à jour. En tout état de cause, le Client est responsable des informations saisies sur son formulaire d'inscription et lors de la prise de commande. En cas d'erreur (nom, adresse, etc.), ESI CREATIONS ne saurait être tenue pour responsable des manquements ou retards engendrés dans la livraison des Produits.

La commande du Client ne sera définitive qu'à compter du paiement effectif du prix correspondant, ci-après précisé à l'article 4 des présentes. Autrement dit, le paiement effectif par le Client formalise de manière ferme et définitive le contrat de vente à distance conclu avec ESI CREATIONS.

Une fois la commande validée et payée, le Client recevra une confirmation de commande par courrier électronique, accompagnée du formulaire pour l'exercice éventuel du droit de rétractation. Le récapitulatif de la commande doit être conservé, il constitue la preuve de la commande du Client et du contrat liant les Parties.

ESI CREATIONS se réserve le droit de ne pas accepter une commande pour un motif légitime tels que notamment un problème concernant la compréhension de la commande reçue, un problème prévisible concernant la livraison ou encore une anomalie des quantités commandées au regard des besoins courants d'un consommateur.

ESI CREATIONS se réserve également le droit de ne pas satisfaire toute demande du Client qui serait exorbitante ou dérogatoire au droit commun et/ou à ses conditions générales ou en cas de litige en cours avec le Client, notamment en cas d'impayés de la part du Client concernant de précédentes commandes passées via le Site ou par tout autre moyen, ces cas de figure étant considérés comme des motifs légitimes. En pareilles hypothèses, la responsabilité de ESI CREATIONS ne pourra en aucun cas être engagée.

ARTICLE 5 : PRIX ET PAIEMENT

Les Produits sont facturés selon le tarif en vigueur mentionné sur le Site au jour de la commande. Les prix sont indiqués en euros et s'entendent TTC, la TVA applicable est de 20%. Les prix indiqués ne comprennent pas les frais de livraison des Produits, facturés en supplément et clairement indiqués au Client avant la validation de sa commande.

Les frais de livraison sont indiqués dans l'onglet « Livraison ».

Le prix total de la commande est en tout état de cause indiqué à la fin de la commande en ligne, avant sa validation et correspond au prix des Produits HT auquel s'ajoutent les éventuels frais de livraison.

ESI CREATIONS se réserve en tout état de cause le droit de modifier ses prix de vente à tout moment. Néanmoins, aucune modification postérieure à la prise de commande ne pourra être appliquée par ESI CREATIONS. Le tarif applicable aux Produits commandés est celui figurant sur le Site au jour de la commande.

Les commandes sont payables en euros, en totalité et comptant. A aucun moment les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes.

Le paiement se fait par carte bancaire (en étant redirigé vers le site du partenaire bancaire de ESI CREATIONS).

En tout état de cause, une fois le paiement validé, le Client en reçoit ensuite la confirmation par courrier électronique.

ARTICLE 6 : LIVRAISON / RECEPTION

6.1 DELAIS

Les délais de livraison des Produits sont donnés à titre indicatif, sauf engagement exprès et écrit de ESI CREATIONS sur des dates et heures fermes.

ESI CREATIONS ne pourra pas être tenue responsable pour tout retard ou défaut de réception dû à un cas de force majeure ou à une faute du Client telle que l'absence de ce dernier au moment de la livraison à l'adresse indiquée dans sa commande.

A défaut de livraison dans le délai expressément convenu, ou, à défaut, au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat, le Client pourra mettre en demeure ESI CREATIONS, par lettre recommandée avec accusé de réception, de procéder à la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. A défaut d'exécution par ESI CREATIONS dans ce nouveau délai, le Client pourra résoudre le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par ESI CREATIONS de cette lettre, à moins que ESI CREATIONS ne se soit exécuté entre-temps.

Le Client peut toutefois immédiatement résoudre le contrat :

- Lorsque ESI CREATIONS refuse de délivrer le Produit ou lorsqu'il est manifeste qu'il ne livrera pas le Produit.
- Lorsque ESI CREATIONS n'exécute pas son obligation de délivrance du Produit dans le délai expressément convenu ou au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat, et que cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du contrat.

Lorsque le contrat est résolu dans les conditions énumérées ci-dessus, ESI CREATIONS est tenu de rembourser le Client de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

6.2 LIVRAISON

Les Produits commandés par le Client seront livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande, en point relais.

En cas d'absence du Client lors de la livraison et/ou d'impossibilité de déposer le colis dans la boîte aux lettres, un avis de mise en instance sera déposé ou adressé au Client. Le Client disposera d'un délai de quinze (15) jours à compter du lendemain du dépôt de l'avis de mise en instance pour procéder au retrait de son colis au lieu indiqué dans l'avis en cause. Passé ce délai, le colis sera renvoyé à ESI CREATIONS.

En cas de retour du colis à ESI CREATIONS, la commande sera automatiquement annulée, les

montants en cause seront remboursés par ESI CREATIONS et les Produits en cause seront immédiatement remis en stock.

ESI CREATIONS ne saurait en tout état de cause être tenue pour responsable en cas de retard et/ou de non-livraison du fait d'une adresse fausse ou erronée ou à laquelle la livraison s'avérerait impossible, comme en cas d'absence de retrait des Produits par le Client dans le délai indiqué.

6.3 RECEPTION

Le Client est tenu d'assurer la réception des Produits commandés et s'engage à signer, le cas échéant, le bon de livraison des Produits. Il appartient au Client de vérifier l'état des Produits et leur quantité à leur réception. La réception et cette vérification sont considérées comme effectuées dès lors que le Client, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison.

Du fait de la réception des Produits par le Client, matérialisé par la signature du bon de livraison, les risques des Produits sont immédiatement transférés au Client.

Il appartient au Client en cas de contestation, de détérioration du Produit lors du transport, d'avarie, de manquant ou de retard, de faire des réserves claires et précises sur le bon de livraison. Le Client devra confirmer ces réserves à ESI CREATIONS, par lettre recommandée avec accusé de réception motivée dans les trois (3) jours, non compris les jours fériés, qui suivent la réception des Produits.

Conformément à l'article L. 224-65 du Code de la consommation, lorsque le Client prend personnellement livraison des objets transportés et lorsque le transporteur ne justifie pas lui avoir laissé la possibilité de vérifier effectivement leur bon état, le délai mentionné ci-dessus est porté à dix (10) jours.

En tout état de cause, les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité du Produit devront être formulées auprès de ESI CREATIONS dans les conditions prévues à l'article 13 des présentes conditions générales.

ARTICLE 7 : DROIT DE RETRACTATION

7.1 EXISTENCE, ABSENCE OU PERTE DU DROIT DE RETRACTATION

En application de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétraction de quatorze (14) jours francs à compter de la date de réception des Produits commandés.

ESI CREATIONS a fait le choix de proposer au Client un droit de rétractation dont le délai total est de trente (30) jours francs à compter de la réception des Produits.

Il est précisé que le jour de la réception des Produits commandés n'étant pas compté dans le délai, ce dernier commençant à courir le lendemain. Si ce délai de rétractation expire un

samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Par conséquent, le Client est informé que le droit de rétractation ne peut être exercé pour une partie des Produits proposés par ESI CREATIONS et notamment les Produits personnalisés visés à l'article 4.3.

7.2 MODALITES D'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

Pour exercer son droit de rétractation, lorsque ce dernier peut être exercé, le Client doit, dans le délai de trente (30) jours indiqué ci-avant, adresser à ESI CREATIONS, le formulaire type d'exercice du droit de rétractation (en Annexe 1 des présentes conditions) ou une déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, à l'adresse indiquée à l'article 1 des présentes conditions.

Dans ce cadre, le Client doit retourner le(s) Produit(s) dans les quatorze (14) jours de la communication de sa décision de se rétracter, dans leur emballage d'origine, non utilisé(s) et en parfait état, sans aucune trace ni marque, avec les étiquettes, tous les accessoires et les cadeaux éventuellement offerts ainsi que le bon de livraison à l'adresse indiquée à l'article 1 des présentes conditions.

Il est rappelé au Client que, conformément aux dispositions de l'article L. 221-23 du Code de la consommation, sa responsabilité peut être engagée en cas de dépréciation des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des Produits.

7.3 REMBOURSEMENT DU CLIENT EN CAS DE RETRACTATION

En cas de rétractation du Client dans les conditions exposées ci-dessus, ESI CREATIONS s'engage à rembourser le Client de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter. Néanmoins, ESI CREATIONS est en droit de différer ce remboursement jusqu'à récupération effective des Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

ESI CREATIONS effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès de ce dernier pour qu'ESI CREATIONS utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement ne lui occasionne pas de frais.

En tout état de cause, ESI CREATIONS n'est pas tenue de rembourser les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par ESI CREATIONS.

En cas d'exercice du droit de rétractation pour une partie de la commande, aucun

remboursement des frais de livraison initiaux ne sera dû en cas de frais de livraison forfaitaires. A l'inverse, si les frais de livraison dépendent du nombre de Produits commandés, le remboursement des frais de livraison sera réalisé au prorata des Produits commandés faisant l'objet de la rétractation.

ARTICLE 8 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à communiquer à ESI CREATIONS l'ensemble des éléments nécessaires à la bonne exécution des commandes. A cet égard, le Client demeure responsable du contenu et de l'exactitude des informations qu'il transmet à ESI CREATIONS.

Le choix et l'utilisation des Produits sont réalisés sous la seule responsabilité du Client.

A cet égard, le Client est tenu de respecter les consignes d'utilisation et d'entretien des Produits.

ARTICLE 9 : GARANTIES LEGALES / RECLAMATIONS / RETOURS

9.1 GARANTIES LEGALES

ESI CREATIONS est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

A cet égard, le Client peut formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité ou de la garantie des défauts de la chose vendue en adressant sa réclamation à ESI CREATIONS à l'adresse indiquée à l'article 1 des présentes conditions générales.

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 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 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.

*En tout état de cause, ESI CREATIONS pourra combattre la présomption selon laquelle les défauts apparaissant dans les 24 mois suivant la délivrance du Produit sont présumés exister au moment de sa délivrance en prouvant notamment le non-respect par le Client des consignes d'utilisation et d'entretien des Produits.

9.2 RECLAMATIONS ET RETOURS

Sous réserve de l'exercice éventuel du droit de rétractation, tout retour de Produit doit faire l'objet d'un accord exprès de ESI CREATIONS.

Sauf dans le cas où la réclamation est formulée dans le cadre de la garantie légale de conformité, il appartient au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés.

En tout état de cause, en cas de réclamation, le Client devra laisser à ESI CREATIONS toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices ou anomalies.

Ainsi, préalablement à tout retour, le Client s'assurera d'adresser à ESI CREATIONS sa réclamation accompagnée des photographies des Produits non conformes.

Suivant l'accord de ESI CREATIONS, les Produits doivent être retournés avec tous les accessoires éventuellement remis par ESI CREATIONS.

Le retour donnera lieu, selon le cas, à un remplacement des Produits ou à un remboursement du Client, après vérification qualitative et quantitative des Produits retournés. Les frais et risques de l'envoi et du retour seront mis à la charge du Client si la non-conformité n'est pas avérée.

ARTICLE 10 : RESPONSABILITE

La responsabilité de ESI CREATIONS ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputable au Client, notamment lors de la saisie de sa commande et/ou de ses informations personnelles.

ESI CREATIONS ne pourra être tenue pour responsable, ou considérée comme ayant failli à ses obligations, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la loi ou la jurisprudence.

ESI CREATIONS décline toute responsabilité du fait notamment du choix et de l'utilisation des Produits par le Client, des dommages consécutifs aux modifications qui auraient été apportées aux Produits par le Client ou encore des dommages résultant d'un manquement par le Client aux consignes d'utilisation et d'entretien des Produits.

ESI CREATIONS ne saurait être tenue responsable des dommages, temporaires ou permanents, causés au système informatique du Client, ni des pertes ou dommages éventuels qui seraient subis notamment suite à l'accès ou la navigation sur le Site. La transmission de données via Internet peut entraîner l'apparition d'erreurs et/ou le fait que le Site ne soit pas toujours disponible. Par conséquent, ESI CREATIONS ne saurait être déclarée responsable quant à la disponibilité et l'interruption du service en ligne.

ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES - COOKIES

Dans le cadre de l'utilisation du Site par le Client, ESI CREATIONS procède à la collecte et au traitement des données personnelles des Clients dans le respect des dispositions prévues par la législation française et européenne applicable à la protection des données personnelles.

Dans un souci de transparence, il est primordial pour ESI CREATIONS que le Client soit informé des pratiques de traitement et de protection de ses données personnelles. Ce dernier est invité, dans cette optique, à lire attentivement la Politique de confidentialité de ESI CREATIONS.

ESI CREATIONS utilise des cookies et d'autres traceurs sur le Site. Pour en savoir plus sur l'utilisation de ces traceurs et pour les paramétrer, le Client est invité à consulter la Politique relative aux cookies de ESI CREATIONS.