

Conditions générales de ventes

Article 1 - Objet

Toutes les commandes effectuées sur le site « L'art des mémoires » sont soumises aux présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et suppose leur acceptation préalable, expresse et sans réserve. Les CGV sont rédigées ainsi que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le site en langue française (la langue du site figure parmi les critères permettant de déterminer la loi applicable au contrat).

Il est demandé au client de lire attentivement les conditions générales de vente avant d'effectuer tout achat sur le site.

1.1 Disponibilité et opposabilité des CGV

Les CGV sont mises à la disposition du client sur le site du vendeur où elles sont directement consultables et peuvent également lui être communiquées par courrier électronique sur simple demande de sa part.

Les CGV sont opposables au client qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande. La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par le client aux CGV en vigueur au jour de la commande dont la conservation et la reproduction sont assurées par le Vendeur conformément à l'article 1127-2 du code civil.

1.2 Modification des CGV

Le vendeur se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment. En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au client.

Article 2 – Client

Le client déclare être une personne physique, âgée d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une commande sur le site. A ce titre, L'art des mémoires se réserve le droit, à tout moment, de demander au client un justificatif d'identité attestant de son âge et/ou l'autorisation de son représentant légal.

Lors de l'enregistrement des données personnelles du client dans la rubrique "mon compte", ce dernier doit s'assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité des données obligatoires qu'il fournit. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, L'art des mémoires ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité de livrer le produit. L'art des mémoires se réserve le droit d'annuler toute commande lorsque l'adresse IP du client sera domiciliée dans un pays différent de l'adresse de facturation et/ou de livraison.

Article 3 – Moyens d'accès

Le site « L'art des mémoires » ne pourra être tenu responsable de dommages matériels liés à l'utilisation du Site.

De plus, l'utilisateur du site s'engage à accéder au site en utilisant un matériel récent, ne contenant pas de virus et avec un navigateur de dernière génération mis-à-jour.

L'hébergeur assure la continuité de son service 24 Heures sur 24, tous les jours de l'année.

Il se réserve néanmoins la possibilité d'interrompre le service d'hébergement pour les durées les plus courtes possibles notamment à des fins de maintenance, d'amélioration de ses infrastructures, de défaillance de ses infrastructures ou en raison d'un trafic réputé anormal.

Le site « L'art des mémoires » et l'hébergeur ne pourront être tenus responsables en cas de dysfonctionnement du réseau Internet, des lignes téléphoniques ou du matériel informatique et de téléphonie lié notamment à l'encombrement du réseau empêchant l'accès au serveur.

Par ailleurs, le client conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès Internet et liés à la durée d'utilisation du site.

Article 4 – Articles vendus

4.1. Caractéristiques

Les produits présentés sur le Site font chacun l'objet d'un descriptif facultatif mais conseillé mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L.111-1 du code de la consommation.

Les photographies illustrant les produits ne constituent pas un document contractuel.

Le vendeur s'efforce de fournir des informations aussi précises que possible.

Toutefois des erreurs non substantielles peuvent figurer.

Le vendeur ne pourra pas être tenu responsable des omissions, des inexactitudes et des carences dans la mise à jour, qu'elles soient de son fait ou du fait de tiers partenaires qui lui fournissent ces informations, au-delà du délai légal de rétractation.

4.2. Disponibilité des stocks

Les produits sont livrés dans la limite des stocks disponibles.

A défaut de disponibilité d'un produit, qu'une indisponibilité soit totale ou partielle L'Art des mémoires s'engage à en informer le client dans les plus brefs délais, soit lors de l'établissement de la commande, soit après enregistrement de la commande et avant la livraison par courrier électronique. Si cette indisponibilité se fait après passation d'une commande, L'art des mémoires s'engage à informer par courrier électronique le client de la livraison d'une commande partielle ou de l'annulation de sa commande. En cas d'indisponibilité du produit, le client dispose alors de la faculté :

- soit d'être livré d'un produit de qualité et de prix équivalents ;
- soit d'être remboursé du prix du produit commandé en usant de son droit de rétractation dit dans les CGV ;
- soit de bénéficier d'un avoir qui sera valable sur une prochaine commande effectuée dans un délai d'un an à compter de son émission.

Les frais de livraison d'un nouveau produit seront supportés par L'art des mémoires.

Article 6 - Commande

6.1. Prix de vente

Le prix total de commande est exprimé en euros et correspond au prix de ou des article(s) commandé(s) par le client tel qu'indiqué sur le site à la date de la passation de commande.

Les prix de vente, conformément à l'article L. 112-1 du code la consommation, sont indiqués, pour chacun des produits figurant dans le catalogue électronique, en euros,

hors frais de livraison ou de transport mentionnés avant validation de la commande et facturés en supplément.

Le montant total dû par le client est indiqué sur la page de confirmation de commande.

Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande.

Le prix de vente des produits ne comprend pas les frais de port facturés en supplément du prix.

Selon la législation en vigueur dans les pays de destination, des droits de douanes peuvent être appliqués et à régler par le client pour la réception et l'obtention de sa commande.

En cas de promotion par les prix, le vendeur s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée durant la période de la publicité faite pour la promotion.

6.2. Modification

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au client l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

6.3. Frais

Les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement (auxquels il faut ajouter les autres frais éventuels supportés par le vendeur), dont le client a pu prendre connaissance avant la commande, sont fixés sur le bon de commande.

Lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien, le vendeur fournit le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels.

Lorsque les frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, le vendeur mentionne qu'ils peuvent être exigibles, conformément aux dispositions de l'article L. 112-3 du code de la consommation.

6.4. Passation de commande

Pour passer commande, le client, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique ensuite sur le bouton « commander » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

Avant de cliquer sur le bouton « confirmer la commande », le client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa commande.

La confirmation de la commande entraîne acceptation des CGV et forme le contrat.

La commande sera validée par le vendeur qu'après confirmation de la validité du paiement.

La validation de la commande constitue une signature électronique.

Cette signature électronique a valeur, entre les parties, d'une signature manuscrite.

Un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement est envoyé par le vendeur dans les meilleurs délais.

Toute modification de commande par le client après confirmation de sa commande est soumise à l'acceptation du vendeur.

Le vendeur se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et plus particulièrement si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées.

6.5. Mode de paiement

Le client sélectionne ensuite son mode de paiement par carte bancaire : le client doit entrer son numéro de carte bancaire, sa date d'expiration, le nom du porteur de la carte et le cryptogramme visuel correspondant aux derniers numéros inscrits au dos de sa carte bancaire.

En effectuant ce paiement, le client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement pour le paiement de sa commande et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de cette commande.

En communiquant les coordonnées de la carte de crédit, le client accepte que L'art des mémoires procède à la transaction sécurisée.

6.6. Traitement de la commande

La commande est traitée dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrés après confirmation du paiement.

Article 7 – Livraison et Réception

7.1. Définition

La livraison s'entend du transfert au client de la possession physique ou du contrôle du bien.

Les produits seront livrés à l'adresse indiquée dans le champ « Adresse de livraison » (destinataire).

Le client devra veiller à l'exactitude de l'adresse mentionnée ; tout colis renvoyé au vendeur à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais de l'acheteur.

Le vendeur supporte les risques liés au transport jusqu'à la remise physique des articles au client ou au destinataire, sous réserve expresse que le client ou le destinataire vérifie l'état de l'emballage de la marchandise et son contenu au moment de leur réception.

7.2. Délais de Livraison

Le délai standard de livraison est compris entre deux et quatre jours ouvrables une fois le colis préparé et envoyé chez notre transporteur principal « La Poste ».

Le délai de livraison est donné à titre indicatif et correspond au délai moyen constaté du transporteur.

Le vendeur ne pourra être tenu responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement.

En cas de retard de livraison, le client devra prendre contact avec le vendeur par e-mail. Le client est cependant invité à préalablement s'adresser à son bureau de poste.

Une enquête sera alors ouverte auprès du transporteur à la demande du site afin de localiser votre colis.

La durée de cette enquête varie en fonction du pays de destination ; elle est de quinze (15) jours en France Métropolitaine.

Si pendant ce délai, le produit est retrouvé, il sera immédiatement envoyé au lieu de livraison désigné lors de la passation de commande.

Au-delà de ce délai, le colis sera considéré comme perdu.

7.3. Frais de port

Les frais de port sont variables dans les autres cas, en fonction du poids du produit et de la zone géographique de livraison ; dans cette hypothèse, la base de calcul est établie sur le barème des frais postaux en vigueur.

7.4. Réception de la commande

Le site L'art des mémoires invite le client à vérifier l'état du colis à la livraison avec le livreur.

Si le client est absent le jour de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de retirer le colis à l'endroit et pendant le délai indiqué.

Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, le client doit alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, le client doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé).

Il est entendu que tout article accepté sans réserve ou avec des réserves sans signification est considéré comme reçu conforme et annule toute action contre le vendeur.

Des photographies du colis ou des produits lui seront demandées afin de prouver l'état du colis reçu.

En cas de problème à la réception, il est indispensable que le client conserve les éléments dans l'état dans lequel ils ont été livrés.

Si la réception du colis est confiée à un tiers (concierge de l'immeuble, gardien de résidence ...) celui-ci reçoit le colis au nom et au compte du client; ledit tiers sera donc responsable à ce titre et devra être informé des précautions d'usage.

Dans le cas où un tiers recevrait un colis qui ne lui est pas destiné, le receveur est tenu de refuser la livraison auprès du transporteur.

Si ce dernier n'a pas été refusé mais accepté, le receveur devra le garder en l'état et en informer le service client lartdesmemoires@gmail.com, par e-mail.

Dans le cas d'une réception de commande non destinée au tiers, le receveur sera dans l'obligation de la rendre; à défaut, le site L'art des mémoires sera en droit de facturer les produits reçus.

7.5. Délai de rétractation

Conformément à la réglementation en vigueur et plus particulièrement en application des dispositions de l'article L221-18 du Code de la Consommation, pour tout achat de produit effectué sur le site, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception de la marchandise, permettant d'annuler totalement ou partiellement la commande.

Article 8 – Le Retour et Échange des produits

En cas de non-conformité du produit, le client pourra exercer son droit de rétractation ou mettre en œuvre les garanties légales :

- Des défauts de conformité des produits livrés au client dans les conditions des articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation.
- Des vices cachés des produits vendus dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Le vendeur procédera, le cas échéant, à l'échange ou au remboursement de tout ou partie du prix.

8.1 Numéro de retour et précautions à prendre

Afin de traiter, de manière rapide et efficace, un retour de produit(s), une demande de retour devra être faite de la part du client en justifiant la raison de son retour à l'adresse mail « lartdesmemoires@gmail.com » les mails pouvant être traités entre 24 à 72h. Un numéro de retour ainsi qu'une procédure de retour seront alors communiqués avec l'éventuel envoi d'une étiquette prépayée à joindre (cas précis erreur du vendeur ou non-conformité).

Le retour est alors à la charge du client et il doit être effectué en livraison standard ou express et non en point relais.

Tout produit retourné devra suivre impérativement les règles indiquées dans la « procédure de retour ».

Le site L'art des mémoires se réserve le droit de refuser un retour si le client n'a pas suivi la procédure de retour ou si ce dernier n'est pas rentré en contact au préalable avec le vendeur.

Afin de faciliter la gestion des retours et d'en assurer le transport dans les meilleures conditions, les produits devront être retournés neufs dans leur emballage d'origine.

Tout produit ayant été ouvert et/ou utilisé ne pourra être renvoyé et remboursé.

8.2. Modalités de Remboursement

Dans le cas d'une rétractation et conformément aux dispositions légales en vigueur, le site L'art des mémoires s'engage rembourser au client le montant total du ou des produits retournés (hors frais de port) et ce dans un délai maximal de quatorze (14) jours.

La demande devra être formulée par le client auprès du service client du site.

Article 9 – Force Majeur

En cas d'inexécution d'une obligation contractuelle, le vendeur ne pourra pas être considéré comme défaillant, ni tenu à réparation, si l'exécution de l'obligation a été rendue impossible par un cas de force majeure.

Ladite force majeure est entendue comme un évènement empêchant raisonnablement l'exécution de l'obligation contractuelle, imprévisible lors de la conclusion du contrat, et notamment :

- Un évènement naturel.
- Un incendie ou une explosion.
- Une insurrection générale, une guerre, des actes de terrorisme.
- Des grèves extérieures à l'entreprise, lock-out.
- Une interruption dans les voies ou moyen de communication gérés collectivement.
- Restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation ou encore blocage des réseaux de communications électroniques
- Une décision arbitraire des autorités françaises ou étrangères (en cas de livraison à l'étranger), notamment en cas d'épidémie ou de pandémie.

La liste ci-dessus est dressée à titre indicatif et n'est par conséquent pas limitative.

En cas de survenance d'un tel cas de force majeure, le vendeur s'efforcera :

- D'avertir sans délai le client, par e-mail ou téléphone, de l'existence de la force majeure, qui sera relatée de manière circonstanciée, en indiquant la durée prévisible de l'évènement et le cas échéant, les dispositions prises ou tentées pour remédier aux conséquences de la force majeure.
- De faire ses meilleurs efforts pour trouver une solution de remplacement, ou en tout cas reprendre l'exécution du contrat dès que ce sera raisonnablement possible.

Article 10 – La Protection des Données Personnelles

Le site L'art des mémoires s'engage à protéger les données personnelles de ses clients. Lors de l'inscription et durant la navigation sur le site, certaines données pourront être demandées au client.

Les données personnelles du client (nom, prénom, adresses électronique et géographique, informations bancaires) sont collectées par le site L'art des mémoires pour les besoins d'une bonne gestion des commandes, du compte client, des livraisons et des factures, sous le respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978.

Toutes les données personnelles concernant le client et recueillies par le site sont traitées avec la plus stricte confidentialité.

Le client accepte expressément que le site traite les données à caractère personnel qui le concernent pour le bon fonctionnement du site.

Le client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations personnelles collectées par le site L'art des mémoires le concernant.

Article 11 - Propriété Intellectuelle

Tous les éléments du site sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de la société L'art des mémoires. Nul n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit exprès de la société L'art des mémoires.

Toute reproduction ou redistribution de ce qui est énuméré ci-dessus est interdite et peut entraîner des sanctions civiles et pénales.