

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE & DE CRÉATION

### ARTICLE 1 – OBJET

Les conditions générales de ventes ont pour but de fixer les droits et obligations respectifs, entre « le client » et l'entreprise « Made moi Z'elle Rose » Entreprise Individuelle, gérée par Cécile Bourbotte.

### ARTICLE 2 – PRIX

Les prix des produits sont indiqués en euros, hors TVA (TVA non applicable art. 293B du CGI) et hors frais de livraison.

### ARTICLE 3 – EXPÉDITION / LIVRAISON

Made moi Z'elle Rose s'engage à livrer, à l'adresse indiquée par le client lors de la commande, les produits commandés dans les délais maximaux suivants :

- Produits standards (non personnalisables et déjà confectionnés) : 5 jours ouvrés (soit 1 semaine) à compter du paiement du prix des produits.
- Produits personnalisés : 15 jours ouvrables (soit 3 semaines) à compter du paiement d'acompte ou du prix total des produits. Tout acompte versé sera conservé en cas d'annulation de la commande.

Aucune modification de l'adresse indiquée lors du processus de commande n'est possible après validation de la commande par le client. L'envoi est automatiquement expédié à l'adresse de livraison saisie lors du jour de la commande.

#### Transporteurs :

Les expéditions en France sont réalisées par La Poste ou Mondial Relay, à l'adresse de livraison indiquée par le client (ainsi que les pays n'apparaissant pas dans la liste des pays desservis par Mondial Relay). Les expéditions vers la Belgique, le Luxembourg, l'Espagne, le Royaume-Uni, l'Allemagne, l'Autriche, le Portugal, l'Italie, les Pays-Bas sont assurés par La Poste .

Les frais d'expédition sont à la charge du client (hors code promotionnel). Le client reçoit un courriel lui précisant le numéro de suivi de son colis.

Made moi Z'elle Rose ne sera en aucun cas responsable d'un retard de livraison ou d'un retour de colis dans l'un des cas suivants : absence du client lors de la livraison de sa commande, erreur ou omission dans l'adresse communiquée par le client lors de la passation de sa commande, force majeure au sens de la jurisprudence.

Dans le cas d'une livraison par La Poste, et en cas d'absence lors de la livraison, à l'adresse indiquée par le client, un avis de passage est normalement déposé par le livreur dans la boîte aux lettres : il est alors possible de retirer le colis dans un bureau de Poste dans les 10 jours suivant le dépôt de cet avis. En cas de dépassement du délai précité, le colis est retourné à Made moi Z'elle Rose qui prendra alors contact avec le client pour convenir d'une nouvelle livraison, celle-ci faisant l'objet de nouveaux frais de livraison qui seront imputés au client avant nouvelle expédition.

En cas de livraison par Mondial Relay chez un commerçant, un courriel et/ou un sms de confirmation est envoyé sur les coordonnées communiquées par le client au moment de la commande. Le client dispose alors de 10 jours ouvrés pour le retrait de son colis. Au-delà de ce délai, le colis est retourné à l'expéditeur, soit Made moi Z'elle Rose. Il appartient alors au client de contacter Made moi Z'elle Rose pour convenir d'une nouvelle expédition. Les frais d'expédition seront à nouveau à régler par le client avant tout envoi.

#### ARTICLE 4 – COMMANDE

Toute commande doit être saisie sur le site internet et comprend les étapes suivantes :

- Création et activation d'un compte client
- Ajout des produits dans le panier et personnalisation via les critères à compléter
- Validation de la commande et acceptation des présentes CGV
- Paiement de la commande ou de l'acompte

Toute commande validée et payée vaut conclusion du contrat de vente et corrélativement acceptation des prix, description, quantité des produits commandés, elle est donc strictement définitive, non modifiable, et non annulable.

#### ARTICLE 5 – PAIEMENT ET FACTURATION

Aucune commande ne pourra être expédiée tant que son prix n'aura pas été intégralement réglé. Le client peut régler en ligne par carte bancaire via le module de paiement sécurisé, par Paypal ou par virement bancaire.

Le client reçoit par courriel la facture d'achat relative à sa commande.

Pour toute commande impliquant un acompte, le solde est réglé une fois la création réalisée, avant expédition de la commande. Un acompte ne peut pas faire l'objet d'un remboursement. En cas d'annulation de la commande ou du refus de la création par le client, l'acompte sera conservé par Made moi Z'elle Rose.

#### ARTICLE 6 - PERSONNALISATION

La confection des articles est faite sur la base des éléments renseignés par le client lors du passage de sa commande. A partir des éléments fournis par le client lors de la commande, Made moi Z'elle Rose s'engage à créer un article qui correspondra à l'univers ainsi décrit, ce qui laisse donc une marge de manœuvre à la créatrice.

En validant le bon de commande, le client s'engage à laisser une part de créativité à Made moi Z'elle Rose. Si le client souhaite annuler la commande, la création ne sera pas délivrée et l'acompte sera conservé.

## ARTICLE 7 – DROIT DE RÉTRACTATION

Les créations Made moi Z' elle Rose sont des produits personnalisables, ainsi pour tout achat, aucun droit de rétractation ne peut s'appliquer, conformément aux stipulations de l'article L 121-20-2 (3°) du Code de la consommation. Made moi Z' elle Rose se réserve le droit d'annuler une commande si les fournitures nécessaires ne sont plus en stock chez son fournisseur.

*Ce droit de rétractation n'est néanmoins pas valable pour les articles personnalisés.*

L'annulation d'une commande personnalisée doit se faire dans les 48h maximum suivant le paiement. Passé ce délai, le vendeur se réserve le droit de maintenir votre commande. La personnalisation d'un article s'entend dès que l'acheteur peut choisir la taille, la couleur, ou encore le texte.

De même que si une commande est considérée comme urgente (c'est à dire que l'acheteur souhaite la réceptionner sous une semaine, délai de livraison compris), le délai de rétractation n'est plus que de 24h à partir de la validation du paiement. Les retours d'articles non personnalisés sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice). Dans ce cadre, votre responsabilité est engagée. Tout dommage subi par le produit à cette occasion peut être de nature à faire échec au droit de rétractation. Les frais de retour sont à votre charge.

En cas d'exercice du droit de rétractation pour les articles non personnalisés, Made moi Z' elle Rose procédera au remboursement des sommes versées, dans un délai de 14 jours suivant la notification de votre demande et via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

## ARTICLE 8 - DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles dont le renseignement est obligatoire lors de la commande sont indispensables pour le traitement et l'acheminement de ladite commande et l'établissement de la facture correspondante. Le défaut de renseignement de toute donnée personnelle obligatoire entraîne l'impossibilité de commander les produits concernés.

En application de l'article 34 de la loi précitée, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles qui le concernent, ce droit devant être exercé auprès de Made moi Z' elle Rose. Made moi Z' elle Rose s'engage à ne pas communiquer les données personnelles du client à un quelconque tiers, à l'exception des sous-traitants auquel Made moi Z' elle Rose a éventuellement recours aux fins de traitement et d'acheminement de la commande.

Lors du passage de commande, Made moi Z' elle Rose peut proposer au client de recevoir des informations commerciales de sa part par courrier électronique. Le client peut à tout moment demander le désabonnement partiel ou total à ces envois.

Made moi Z' elle Rose utilise comme principal moyen de communication le courrier électronique. Ainsi, Made moi Z' elle Rose décline toute responsabilité quant à la non-réception d'un email dû à une adresse électronique erronée renseignée par le client, classement du courrier dans le dossier « Spam » du destinataire.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations nominatives et aux données personnelles vous concernant, directement sur le site Internet.

## ARTICLE 9 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le nom de domaine <https://www.mademoizellerose.com>, ainsi que l'ensemble des éléments et contenus figurant sur le site, sont la propriété de Made moi Z'elle Rose et sont protégés, pour le monde entier, au titre des droits d'auteur et de propriété intellectuelle. Leur reproduction, même partielle, est strictement interdite, sauf autorisation préalable de Made moi Z'elle Rose.

Dans les mêmes conditions, leur utilisation est limitée à un usage strictement privé. Toute reproduction ou toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée comme telle au titre du Code de la propriété intellectuelle, sauf autorisation préalable et expresse de Made moi Z'elle Rose.

## ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ ET GARANTIES

### Articles défectueux :

En cas d'article défectueux, le client dispose de 3 jours à compter de la réception pour le signaler à Made moi Z'elle Rose. Sont compris comme défectueux uniquement les articles décollés lors de la livraison. Le client dispose alors de 10 jours pour le réexpédier à Made moi Z'elle Rose pour rectification. Les frais d'expédition à la charge du client lui seront remboursés par l'intermédiaire d'un bon d'achat valable 1 an sur le site internet <https://www.mademoizellerose.com>. La nouvelle expédition du colis sera prise en charge par Made moi Z'elle Rose. La nouvelle expédition sera prise en charge par Mondial Relay.

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de la société Made moi Z'elle Rose 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. Par ailleurs, Made moi Z'elle Rose ne saurait être tenue pour responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation du produit acheté. Enfin la responsabilité de Made moi Z'elle Rose ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

## ARTICLE 11 - ARCHIVAGE

En accord avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en vigueur depuis le 25 mai 2018, Made moi Z'elle Rose archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil. Les registres informatisés de Made moi Z'elle Rose seront considérés par toutes les parties concernées comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

## ARTICLE 12 – DROIT APPLICABLE EN CAS DE LITIGE

Conformément aux articles L,616-1 et R,616-1 du code de la consommation, notre entreprise a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM – MEDIATION – CONSOMMATION – 27 avenue de la Libération 42400 Saint-Chamond

ARTICLE 13 – CAS DE FORCE MAJEURE (grèves, maladies, blocages, tempêtes, inondations, incendies, catastrophes naturelles, etc)

Si Made moi Z' elle Rose est victime d'un cas de force majeure, et ne peut plus honorer ses commandes en temps et en heure, celles-ci seront remboursées sous un délai de 45 jours.

Si le client est victime d'un cas de force majeure et/ou d'un report de son événement :

- Il peut demander l'annulation totale de sa commande si celle-ci a été passée il y a moins de 72h.

- Si la commande a été validée depuis plus de 72h et qu'elle est en cours de fabrication, le client peut demander un report d'envoi à une date ultérieure. Mais aucune annulation et aucun remboursement ne pourront être effectués. Des modifications de commandes pourront être apportées, selon les articles qui n'ont pas été encore fabriqués. Made moi Z' elle Rose devant avant tout être réglée pour tout travail fourni.

