

Conditions générales de Vente de :



Le présent site *la Duchesse en sabots* est exploité par la microentreprise gérée par Mme Anne Faivre d'Arcier, ayant son siège social au 24 rue du Roi Arthur 56000 Vannes, et inscrite au registre du commerce et des sociétés du Morbihan, sous le numéro 835 082 694 00018 (Non assujetti à la TVA).

Preambule

Les conditions générales de vente détaillées ci-dessous (ci-après, les « CGV ») sont conclues en *La Duchesse en sabots* et toute personne physique non commerçante souhaitant effectuer un achat sur le site.

Les CGV sont systématiquement proposées au moment de passer commande et doivent être acceptées pour que la vente soit conclue.

En conséquence, le fait de passer commande, implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions.

Le client déclare avoir la capacité de contracter : c'est-à-dire être majeur ou mineur émancipé et ne pas faire l'objet d'une mesure de protection.

La duchesse en sabots se réserve la possibilité de modifier à tout moment les CGV, cependant la version des conditions générales de vente applicables à la commande passée par un client sur le site de *La duchesse en sabots* est celle acceptée par le client au moment de la passation de commande.

Objets :

Les CGV ont pour objet de définir les droits et obligations entre *La Duchesse en Sabots* et ses clients dans le cadre de la vente en ligne de biens et services proposés. Les CGV régissent ainsi tous les aspects de cette activité, de la commande à la livraison, en passant par le paiement et l'utilisation des services mis à disposition.

Produits

❖ Caractéristiques des produits

Les modèles proposés en photographies et graphismes sur le site et dans les courriers électroniques envoyés par *La Duchesse en Sabots* ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sont pas contractuels. En particulier, la différence de perception des formes et des couleurs entre les photographies présentées et les produits ne peut engager la responsabilité de *La Duchesse en Sabots*. Les produits sont présentés en photographie parfois avec d'autres produits. Le descriptif mentionnera ce qui fait ou ne fait pas partie du produit.

❖ Disponibilité des produits

La Duchesse en Sabots ne s'engage à honorer les commandes reçues que dans la limite des stocks disponibles des produits et dans la limite des stocks disponibles chez ses fournisseurs. A défaut de disponibilité du ou des produits, *La Duchesse en Sabots* s'engage à en informer au plus vite le client concerné. La disponibilité peut varier dans une même journée en fonction du niveau des ventes. Une mise à jour très fréquente des disponibilités des produits est réalisée. *La Duchesse en Sabots* se réserve par ailleurs le droit de modifier l'assortiment des produits en fonction notamment des contraintes imposées par ses fournisseurs.

❖ Prix

Les prix sont indiqués en Euros Toutes Taxes Comprises et ne sont applicables qu'à la date de l'envoi de validation de la commande par le client. Les tarifs des fournisseurs de *La Duchesse en Sabots* peuvent évoluer, les prix affichés sur le site sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Les prix indiqués pour chaque article ne tiennent pas compte notamment, des frais de livraison, des frais d'emballages cadeau, d'éventuelles offres promotionnelles et des réductions personnelles. Le prix « final » à payer par le client peut donc être impacté par ces différents éléments et est indiqué avant la validation de la commande par le client.

Commande

Pour passer commande, le client doit d'identifier avec son adresse email. Le client passe sa commande en ligne à partir des articles proposés.

❖ Acceptation des conditions par le client

Les présentes CGV sont accessibles sur le site de *La Duchesse en Sabots* et peuvent être également être envoyées par courrier électronique sur simple demande du client. En cochant la case « j'accepte les conditions générales de vente », le client déclare avoir lu et compris les CGV et les accepter. Par conséquent en procédant ensuite à la validation et à la confirmation de la commande, puis au paiement sécurisé, il consent à la vente et à ce qu'elle soit soumise aux CGV. La vente ne pourra être remise en cause que par les cas limitativement prévus par les CGV sous le paragraphe « Droit de rétractation ».

❖ Prise de Commande

Le client peut passer sa commande auprès du site de *La Duchesse en Sabots* par internet 24h/24h et 7j/7j. Le processus de commande se fait en plusieurs étapes. Une fois la sélection de produits effectuée le client pourra :

Se rendre sur la page « voir le panier », en cliquant sur l'onglet PANIER, ou il lui sera demandé de valider la quantité souhaitée pour chaque produit, puis de valider.

S'identifier soit par l'entrée de son adresse mail et de son mot de passe qui lui sont strictement personnels, soit en mentionnant toutes les informations habituellement demandées pour une inscription en ligne;

Clairement indiquer les informations nécessaires à la livraison. Cela concerne en particulier l'adresse précise de livraison ainsi que les éventuelles restrictions d'accessibilité au lieu de livraison (bâtiment, étage, digicode, etc...)

Enfin indiquer le mode de paiement choisi.

Une fois le mode de règlement sélectionné le client doit procéder au paiement de sa commande sur l'interface sécurisé, qui formalisera de manière ferme et définitive le contrat de vente qui le lie à *La Duchesse en Sabots*. Les informations délivrées lors de la passation de la commande engagent le client. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées de livraison, *La Duchesse en Sabots* ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité de livrer le(s) article(s).

Dans tous les cas, la fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande par le client marquent son acceptation de l'offre de prix pour les produits sélectionnés et valent preuve de cette acceptation.

Toute fois la vente n'est définitivement formée qu'après confirmation par « La duchesse en sabots ». Par ailleurs, l'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable par *La Duchesse en Sabots* et ces documents sont donc considérés comme les preuves des commandes passées par le client.

❖ Confirmation de Commande

Un courrier électronique est automatiquement envoyé au client afin de confirmer la prise de commande, sous réserve que l'adresse électronique indiquée dans le formulaire d'inscription ne contienne pas d'erreur. Le client se doit de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements qu'il fournit sur le site Internet. Cette dernière ne saurait être tenue responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences en termes de retard ou d'erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition seront à la charge du client.

La Duchesse en Sabots se réserve la possibilité de ne pas confirmer une commande pour quelque raison que ce soit (problème concernant la commande reçue ou problème d'approvisionnement d'articles...)

Dès l'envoi de cette confirmation la vente est définitivement formée et la totalité du prix des produits sélectionnés dans la commande est alors immédiatement exigible.

❖ Suivi de Commande

Le client peut à tout moment consulter l'état de sa commande en consultant la rubrique « Mon compte » sur le site *La Duchesse en Sabots*. Ce suivi permet au client de connaître l'état de traitement de sa commande mais également l'état d'expédition ou de livraison de ses colis. Ce dernier suivi de livraison est effectué en interface avec les moyens Internet de suivi des transporteurs. *La Duchesse en Sabots* ne pourra donc pas être tenue pour responsable des indisponibilités ou erreurs pouvant affecter les informations fournis par ses transporteurs. Le client peut à tout moment contacter le service client : laduchessensabots@gmail.com afin d'être informé du suivi de sa commande.

❖ Paiement

Il convient de rappeler que dès confirmation de la commande par « La duchesse en sabots » la totalité du prix des articles de la commande est immédiatement exigible.

Le client peut régler sa commande en ligne par Carte Bancaire (Carte bleue, Visa, Mastercard...)

La Duchesse en Sabots assure une sécurisation totale des données par le moyen de cryptage. De plus le moyen du 3D Secure peut être utilisé. Les informations transmises sont cryptées par un logiciel et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau. La transmission est cryptée par un logiciel des lors qu'apparaît dans le navigateur un cadenas. Par ailleurs, au moment du passage des coordonnées bancaires (numéro de carte, date de validité et cryptogramme), l'adresse URL devient URL https (le « s » indiquant la sécurisation) et non plus une adresse http.

A aucun moment le client ne communique ses coordonnées bancaires à *La Duchesse en Sabots* ou à un tiers.

La Duchesse en Sabots se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non paiement. « La duchesse en sabots » se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou que partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

❖ Facture

Par souci écologique, *La Duchesse en Sabots* a choisi de diminuer l'utilisation systématique de l'impression papier : C'est pourquoi la facture ne sera pas jointe au colis mais disponible dans la rubrique « Mon compte – Commandes » du client.

Transfert de propriété et transfert des risques

La Duchesse en Sabots reste propriétaire des produits livrés jusqu'à leur paiement complet par le client. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, dès l'acceptation de la commande par *La Duchesse en Sabots* transfert au client des risques de pertes ou de détérioration des produits soumis à réserve de propriété ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

❖ Livraison

Le client peut contacter le service client de *La Duchesse en Sabots* pour avoir plus de renseignements sur les conditions de livraison en France ou dans un pays spécifique du monde.

Les commandes à destination des pays en dehors de l'Union Européenne ne sont pas soumises à la TVA Française. Toutefois, elles sont soumises à des taxes et frais de douanes du pays de destination. Les coûts et les formalités qui s'y rapportent sont à la charge du client ou destinataire. Ils sont à régler directement au transporteur lors de la livraison.

Le client est aussi responsable de la vérification des possibilités d'importation des produits commandés au regard du droit du pays de livraison. Nous recommandons de contacter le service des douanes pour plus d'informations.

❖ Délais d'expédition

Les commandes passées en ligne via le site de *La Duchesse en Sabots* sont relevées chaque jour du lundi au vendredi, sauf jour férié. Les délais sont de 5 jours ouvrés pour le traitement d'une commande. Cependant, la commande peut être réalisée de 8 jours à 1 mois à 1 mois et demi après la confirmation de la commande. Tout dépend du travail en cours. Dès réception du mail de confirmation d'expédition,

le client peut prendre en compte les délais des transporteurs annoncés ci-dessous.

Un courrier électronique est automatiquement envoyé au client au moment de l'expédition des produits sous réserve que l'adresse électronique indiquée dans le formulaire d'inscription ne comporte pas d'erreur.

❖ Moyens de livraison en France Métropolitaine

Pour les livraisons à domicile, si le destinataire du colis est absent, un avis de passage sera laissé indiquant où et quand retirer le colis. Celui-ci sera conservé à la poste pendant quinze jours calendaires. En cas de non retrait dans les délais impartis par le transporteur, les produits seront retournés à *La Duchesse en Sabots* qui se réserve le droit de rembourser le prix des produits, les frais de ports restant à la charge du client.

La livraison s'effectuera par lettre suivie ou colissimo (livraison dans les 48h à 72h)

❖ Moyens de livraison en dehors de la France Métropolitaine

En Europe et à l'étranger : La livraison sera effectuée par lettre suivie international ou Colissimo International.

Les frais engagés dépendent du pays de destination, du poids et du volume total des articles sélectionnés. Les frais et les délais sont indiqués au client avant la validation définitive de la commande.

Les commandes à destination des pays en dehors de l'Union Européenne ne sont pas soumises à la TVA française. Toutefois, elles sont soumises à des taxes et frais de douanes du pays de destination. Les coûts et les formalités qui s'y rapportent sont à la charge du client ou destinataire. Ils sont à régler directement au transporteur lors de la livraison.

Le client est aussi responsable de la vérification des possibilités d'importation des produits commandés au regard du droit du pays de livraison. Nous recommandons de contacter le service des douanes pour plus d'informations.

❖ Conditionnement

Les produits sont conditionnés de manière à respecter les normes de transport de vigueur et pour assurer une protection optimale des produits pendant leur livraison. Il est demandé au client de respecter ces mêmes normes lors d'un retour de produits que ce soit lors d'un service après-vente, ou lors d'un retour pour convenance. En cas d'un retour de produits, s'il est constaté que le produit revient endommagé du fait d'un emballage de qualité insuffisante, *La Duchesse en Sabots* pourra décider de ne rembourser que partiellement le produit ou de refuser de le rembourser en cas d'impossibilité de revente en l'état.

❖ Retard de livraison liés au transporteur

Dans le cas d'un retard de livraison par rapport aux délais annoncés par les transporteurs, le client devra contacter en priorité le transporteur ou son bureau de distribution dans le cas de la poste, pour voir si le colis n'est pas en instance. Le cas échéant, le client peut contacter par courrier électronique le service client de *La Duchesse en Sabots* afin d'ouvrir un dossier de litige ou d'enquête pour effectuer une recherche du colis.

Colis égarés : les délais imposés par les transporteurs impliquent que le client déclare la perte dans les dix jours suivants réception de l'avis d'expédition de *La Duchesse en Sabots*. Les dépassements de délai de livraison, ne peuvent donner lieu à des dommages et intérêts, ni à retenue, ni à annulation de commande en cours, en cas de grèves totales ou partielles, internes ou externes à la société, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, restrictions gouvernementales ou légales, etc...

La Duchesse en Sabots ne pourra être tenu pour responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement, n'étant pas de son fait.

❖ Colis endommagés

Le client se doit de contrôler devant le transporteur l'état du colis et emmener les réserves nécessaires sur le bordereau de livraison en cas de détérioration partielle ou totale. En l'absence de réserve, le produit est réputé accepté par le client et ne pourra faire l'objet d'une contestation concernant sa livraison. Le client doit informer *La Duchesse en Sabots* par courrier électronique dans les meilleurs délais, afin que cette dernière puisse prendre les mesures nécessaires au plus vite.

❖ Refus d'une commande

La Duchesse en Sabots se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait ou apparaîtrait en cours de traitement de la commande, un litige et en particulier un litige de paiement.

Droit de rétractation, retour et échange

Dans un délai de 7 jours à compter de la réception de sa commande, le client peut demander le retour ou l'échange du (ou des) articles. SAUF POUR LES ARTICLES PERSONNALISES ET LES ARTICLES EN PROMOTION.

En cas de retour de commande, le client doit en prévenir le service client du site par mail à laduchessensabots@gmail.com en précisant le numéro de commande, les références des produits concernés tel que mentionnés sur le bon de commande.

Le client retournera le colis concerné avec les articles au complet en parfait état de revente (dans son emballage d'origine, neuf, intact et accompagné de tous les accessoires éventuels, non portés et non lavés) à l'adresse suivante : Anne Faivre d'Arcier 24, rue du Roi Arthur 56000 Vannes. Le retour ou l'échange se fait au risque du client.

La Duchesse en Sabots suggère au client d'effectuer son retour par envoi recommandé ou muni d'une assurance complémentaire, lui garantissant, le cas échéant l'indemnisation des produits à hauteur de leur valeur marchande réelle en cas de spoliation ou de perte de cette marchandise. Il appartiendra au client de conserver toute preuve de dépôt. Les frais de retour sont à la charge du client, qui est libre de choisir le mode d'expédition. Les produits retournés doivent être intacts, en parfait état de revente, dans leur emballage d'origine. Ils ne devront en aucun cas avoir été portés ou utilisés, ni avoir subi de détérioration si minime soit-elle et dans un état de propreté parfaite. Tout produit qui est abîmé, incomplet ou dont l'emballage d'origine est détérioré ne sera ni remboursé ni échangé.

A réception du colis et après vérification de l'état des produits, *La Duchesse en Sabots* procédera au remboursement, à l'exception des frais de retour, par virement dans un délai de trente jours ouvrés.

Si la procédure et les délais exposés ci-dessus venaient à ne pas être respectés par le client, ce dernier ne pourrait formuler aucune réclamation de quelque nature que ce soit.

Les frais de retour seront à la charge du client.

Garanties

Conformément aux dispositions légales applicables à la vente, les articles vendus bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés.

En cas de non-conformité des produits livrés ou d'existence d'un vice caché, le client dispose d'un délai de quinze jours pour faire valoir ses droits, à compter de la livraison ou de la date de découverte du vice.

Toute garantie est exclue dans le cas où la détérioration du produit serait imputable au client.

Enfin il est précisé que dans ces hypothèses *La Duchesse en Sabots* prendra en charge les frais de retour de l'article, en remboursant le client sur présentation par ce dernier de la facture du transporteur, si l'article est retourné dans son emballage d'origine, neuf, non utilisé, non lavé et avec toutes les étiquettes d'origine n'ayant pas été détachées, pour inspection de l'article par *La Duchesse en Sabots*

Données Personnelles

Les visiteurs ou clients du site *La Duchesse en Sabots* disposent à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui les concernent en application de l'article 34 de la loi « informatique et libertés » du 6 Janvier 1978.

Lors de l'inscription du client ou d'une commande, ou dans le cadre d'autres opérations spécifiques, *La Duchesse en Sabots* propose aux visiteurs ou clients de recevoir ses lettres d'information, ses offres promotionnelles, et/ou de s'inscrire pour être informé de la tenue de ses ventes exclusives. Le visiteur ou client peut à tout moment modifier son abonnement à travers son compte personnel, ou à travers le lien hypertexte figurant en bas des lettres d'informations reçues par courrier électronique.

La Duchesse en Sabots s'engage à prendre en compte de façon effective les modifications d'abonnement et de désabonnement aux courriers électroniques commerciaux diffusés par ses soins dans les meilleurs délais en fonction des traitements nécessaires.

Propriété intellectuelle

L'intégralité du contenu (textes, commentaires, ouvrages, illustrations, images, vidéos, graphiques, sonores... y compris les technologies sous-jacentes utilisées) affichés sur le présent site est réservé au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier.

A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule l'utilisation de ce

contenu pour un usage privé est autorisée, sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle. Toute autre utilisation non autorisée par *La Duchesse en Sabots*, pourra être constitutive du délit de contrefaçon. Toute reproduction totale ou partielle du catalogue et des confections *La Duchesse en Sabots* est strictement interdite.

Toute personne possédant un site Internet souhaitant placer sur son site un lien simple renvoyant directement au site www.laduchesseensabots.com doit en demander l'autorisation à *La Duchesse en Sabots*. Une autorisation donnée par *La Duchesse en Sabots* ne constituera en aucun cas une convention implicite d'affiliation et ne sera en aucun cas donnée à titre définitif. Sur simple demande de *La Duchesse en Sabots*, ce lien devra être retiré.

Loi applicable et contestations

Les ventes de produits de *La Duchesse en Sabots* sont soumises à la loi française.

A l'exception des litiges avec un client ayant la qualité de commerçant, qui sera alors soumis au tribunal de commerce de Vannes, tout litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGV devra être porté devant la juridiction française compétente selon les règles du droit commun.

Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec une bienveillance attentive. En cas de contestation, vous vous adresserez en priorité à *La Duchesse en Sabots* pour obtenir une solution amiable, via le formulaire de contact dans la rubrique Contact du site www.laduchesseensabots.com

Fait à Vannes le 1^{er} mai 2020,

Mis à jour le 1^{er} mai 2021,