

Conditions générales de vente de produit en ligne à des consommateurs particulier

Conditions générales de vente de prestations de services à des consommateurs professionnels et particuliers

Préambule

Les conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes, et prestations de services conclues sur le site Internet de petitboutondor.fr

Le site internet [petitboutondor](http://petitboutondor.fr) est un service de prestation de service et de e-commerce dans le domaine du zéro-déchets, de la protection de l'environnement et de la biodiversité, de l'écologie, de la naturopathie, de fabrications de produits maison, et autres fabrications et créations naturelles.

Entreprise sous statut juridique AE – Auto entreprise

Date de création : 01/03/2020

Gérante, Marie MERLEN

Entreprise individuelle Marie Merlen

INPI, nom déposé Petit Bouton d'Or

Entreprise située au :

465 route du Châtelard, 38530 BARRAUX

Contact :

Marie Merlen

Mail : petitboutondor.contact@gmail.com

Numéro de téléphone : 06 45 74 77 44

Contenu

Le site internet petitboutondor.fr commerciale les produits suivants :

Articles zéro-déchets, articles de couture, matières premières, matériel de fabrication, coffrets créations, livres et documents, articles bien-être, articles de naturopathie, etc.

Le site internet petitboutondor.fr commerciale les prestations de services* suivantes :

Ateliers nature et biodiversité, ateliers fabrications produits naturels sains et zéro-déchets, ateliers naturopathie et bien-être, consultations de naturopathie, retraites et séjours, formations. Prestations destinées aux professionnels, aux entreprises, aux communes, communautés de communes, écoles, associations, commerces, particuliers, etc.

*Prestations de service en présentiel et en distanciel

Article 1 – Principes

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, l'acheteur est réputé les accepter sans réserve. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Elles sont accessibles sur le site petitboutondor.fr et prévaudront, le cas échéant sur toute autre version ou autre document contradictoire. Le vendeur et l'acheteur conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Le vendeur se réserve le droit de modifier ses conditions générales de ventes qui seront applicables dès leur mise en ligne.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont leur siège en France.

Les présentes conditions générales de ventes sont valables jusqu'au 30 Avril 2023.

Le vendeur est membre de la FNAE Et s'engage à respecter toutes les dispositions du code de la consommation relatives à la vente à distance.

Article 2 – Contenu

Les présentes conditions générales ont pour objectif de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens proposés par le vendeur à l'acheteur, à partir du site petitboutondor.fr

Les présentes conditions ne concernant que les achats effectués sur le site de petitboutondor.fr et livrés exclusivement en métropole ou en Corse. Pour toute livraison dans les DOM-TOM ou à l'étranger, il convient d'adresser un message à l'adresse e-mail suivante : petitboutondor.contact@gmail.com

Ces achats concernent les produits suivants :

Articles zéro-déchets, articles de couture, matières premières, matériel de fabrication, coffrets créations, livres et documents, articles bien-être, articles de naturopathie, etc.

Et les prestations de services* suivantes :

Ateliers nature et biodiversité, ateliers fabrications produits naturels sains et zéro-déchets, ateliers naturopathie et bien-être, consultations de naturopathie, retraites et séjours, formations. Prestations destinées aux professionnels, aux entreprises, aux communes, communautés de communes, écoles, associations, commerces, particuliers, etc.

*Prestations de service en présentiel et en distanciel

Article 3 – Informations précontractuelles

L'acheteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du code de la consommation.

Sont transmises à l'acheteur, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles du bien
- Le prix du bien et/ou le mode de calcul du prix
- les frais supplémentaires de transports, de livraison, d'affranchissement
- les délais de livraison
- les informations relatives à l'identité du vendeur, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique, à l'existence de mise en œuvre et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles
- Le contenu des prestations de services en termes de contenu pédagogique

Article 4 – La commande

L'acheteur a la possibilité de passer sa commande en ligne, à partir du site internet petitboutondor.fr pour tout produit dans la limite des stocks disponibles.

L'acheteur sera informé de toute indisponibilité du produit ou bien commandé.

Pour que la commande soit validée, l'acheteur devra accepter les conditions générales de vente.

Il devra aussi choisir l'adresse et le mode de livraison, et enfin valider le mode de paiement.

La vente, la conclusion d'un contrat de prestation de service sera considérée comme définitive :

- après l'envoi à l'acheteur de la confirmation de l'acceptation de la commande par le vendeur par courrier électronique
- après encaissement par le vendeur de l'intégralité du prix des articles
- après encaissement par le vendeur de la totalité du versement de la prestation (avec ou sans acompte)

Toute commande vaut acceptation des prix et de la description des produits disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Certaines prestations de service sont soumises à l'obligation de versement d'un acompte afin de valider la prestation et démarrer les achats liés à la réalisation de cette prestation. En cas d'annulation par l'acheteur de la prestation, sauf en cas de force majeure (ex : covid), l'acompte sera conservé par le vendeur en lien avec les frais engendrés. Un devis pourra être réalisé, la validation du devis entraîne le versement d'un acompte soumis aux mêmes conditions.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'acheteur, le vendeur se réserve le droit de bloquer la commande de l'acheteur jusqu'à résolution du problème.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, l'acheteur peut appeler le numéro de téléphone suivant : 0645747744 (coût d'un appel local), aux jours et horaires suivants : Lundi, Mardi, Jeudi, Vendredi de 10h30 à 17h30, ou envoyer un mail à l'adresse suivante : petitboutondor.contact@gmail.com

Article 5 – Signature électronique

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire de l'acheteur et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord de l'acheteur :

- exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande
- signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, l'acheteur est dans l'obligation dès le constat de cette utilisation à contacter le vendeur au numéro de téléphone suivant : 06 45 74 77 44.

Article 6 – Confirmation de commande et autres informations de gestions

Le vendeur fournit à l'acheteur une confirmation de commande, par messagerie électronique.

Le vendeur pourra réaliser devis et facture à la demande de l'acheteur.

L'acceptation du devis par l'acheteur, entraîne le versement d'un acompte

Article 7 – Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérées comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 8 – Information sur les produits

Les produits régis par les présentes conditions générales sont ceux qui figurent sur le site internet du vendeur et qui sont indiqués comme vendus et expédiés par le vendeur. Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois si des erreurs ou omissions ont pu se reproduire quant à cette présentation, la responsabilité du vendeur ne pourra être engagée.

Les photographies des produits ne sont pas contractuelles.

Article 9 – Prix

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros, montant TTC. Ils ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en suppléments, et indiqués avant la validation de la commande.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits.

Article 10 – Mode de paiement

Il s'agit qu'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement de l'acheteur.

Pour régler sa commande, l'acheteur dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par le vendeur et listé sur le site du vendeur.

Le versement d'un acompte est nécessaire pour certaines prestations de service, prestations concernées mentionnées sur le site internet petitboutondor.fr

L'acheteur garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande (acheteur majeur et propriétaire du mode de paiement).

Le vendeur 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. Le vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Le paiement du prix s'effectue en totalité au jour de la commande, selon les modalités suivantes : carte bancaire, paypal.

Article 11 – Disponibilité des produits, remboursement et résolution

Sauf en cas de force majeure ou lors des périodes de fermeture de la boutique en ligne qui sont clairement annoncées sur la page d'accueil du site, les délais d'expédition seront, dans la limite des stocks disponibles ceux indiqués ci-dessous. Les délais d'expédition courent à compter de la date d'enregistrement de la commande indiquée sur le mail de confirmation de la commande.

Pour les livraisons en France Métropolitaine et en Corse le délai de livraison est de 4 à 5 jours ouvrés en livraison à domicile via la poste – colissimo, et de 5 à 6 jours ouvrés en livraison en point relais via Mondial relay.

Au plus tard, le délai sera de 30 jours ouvrables après la conclusion du contrat.

Pour les livraisons dans les DOM-TOM ou un autre pays, les modalités de livraison seront précisées à l'acheteur au cas par cas.

En cas de non-respect de la date ou délai de livraison convenu, l'acheteur devra, avant de rompre le contrat, enjoindre au vendeur d'exécuter celui-ci dans un délai supplémentaire raisonnable. A défaut d'exécution à l'expiration de ce nouveau délai, l'acheteur pourra librement rompre ce contrat.

L'acheteur devra accomplir ces formalités successives par la lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par le vendeur de de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, sauf si le professionnel s'est exécuté entre-temps. L'acheteur pourra cependant résoudre immédiatement le contrat, si les dates ou délais vu ci-dessus constituent pour lui une condition essentielle du contrat. Dans ce cas, lorsque le contrat est résolu, le vendeur est tenu de rembourser l'acheteur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, l'acheteur sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. L'acheteur aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 14 jours, soit l'échange du produit sous condition de stock disponible.

Article 12 – Modalités de livraison

La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. Les produits commandés sont livrés selon les modalités et les délais précisés ci-dessus. Les produits seront livrés à l'adresse indiquée par l'acheteur sur le bon de commande, l'acheteur devra veiller à son exactitude. Tout colis renvoyé au vendeur à cause d'une adresse de livraison incomplète ou erronée sera réexpédié aux frais de l'acheteur.

L'acheteur peut à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison, en validant l'option prévue à cet effet sur le bon de commande.

Si l'acheteur est absent le jour de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de récupérer le colis au lieu indiqué. Si l'acheteur ne récupère pas son colis dans les délais et que celui-ci est réexpédié au vendeur, les frais de réexpédition à l'acheteur seront à sa charge.

Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, l'acheteur doit vérifier l'état des articles. Si les articles ont été endommagés, l'acheteur doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison « colis refusé car ouvert ou endommagé ».

L'acheteur doit indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature toute anomalie concernant la livraison (colis endommagé, casse, produits manquants, etc).

Cette vérification est considérée comme effectuée par l'acheteur au moment de l'acceptation du colis, ou personne autorisée à récupérer le colis par l'acheteur. A la suite de l'acceptation du colis, tout dommage de l'article, casse, articles manquants, et autres dommages collatéraux, la responsabilité du vendeur et du transporteur ne pourront plus être engagées.

Article 13 – Erreur de livraison

L'acheteur devra formuler auprès du vendeur le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.

La réclamation pourra être faite au choix de l'acheteur :

- par téléphone au numéro suivant : 06 45 74 77 44
- par mail à l'adresse suivante : petitboutondor.contact@gmail.com

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et désengagera le vendeur de toute responsabilité vis-à-vis de l'acheteur.

A réception de la réclamation, le vendeur attribuera un numéro d'échange du ou des produits concernés et le communiquera par e-mail à l'acheteur. L'échange d'un produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution du numéro d'échange.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné au vendeur dans son ensemble et dans son emballage d'origine, et ne présenter aucuns défauts, en colissimo recommandé à l'adresse suivante :

Marie Merlen, Petit Bouton d'Or, 465 route du Châtelard, 38530 BARRAUX

Les frais de retour sont à la charge du vendeur.

Article 14 – Droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, du code de la consommation, l'acheteur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception de la commande, pour exercer son droit de rétractation. Les produits personnalisés ne sont pas soumis à un droit de rétractation à partir du moment où ceux-ci sont confectionnés.

Les articles retournés doivent être dans un état neuf et dans leur emballage d'origine, pour permettre leur commercialisation ultérieure. Tout article ne respectant pas ces caractéristiques ne sera ni remboursé ni échangé.

Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur.

En cas de perte ou détérioration du colis retourné, nous ne pourrions procéder au remboursement de la commande et l'acheteur devra effectuer une réclamation directement auprès de son transporteur.

L'échange ou le remboursement, sous réserve de disponibilité sera effectué dans un délai de 72h, au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la réception par le vendeur des produits retournés par l'acheteur dans les conditions prévues ci-dessus.

Exception

- Le droit de rétractation ne peut être appliqué aux coffrets création, ceux-ci disposant d'un code permettant d'accéder aux formations en ligne.
- Le droit de rétractation ne concerne pas l'achat de modules ou formations en ligne.
- Les fournitures de biens descellés par le consommateur après livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des conditions d'hygiène et de protection de la santé. Cette clause concerne l'ensemble des matières premières vendues sur le site petitboutondor.fr
- Tout contenu audio, vidéo, écrit ou autres supports descellés par le consommateur, dès acceptation de la livraison

Article 16 – Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties en entraînant leur suspension.

Article 17 – Propriété intellectuelle

Le contenu du site ainsi que ses illustrations graphiques, textes, présentations, contenus reste la propriété du vendeur, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu.

Les contenus vidéos, audio, écrits sont la propriété intellectuelle du vendeur. Les acheteurs s'engagent à ne faire aucun usage de ce contenu, toute reproduction, diffusion, partage de contenu partielle ou complète est totalement interdite. Le non-respect de cette clause constitue un délit de contrefaçon en entraîne des poursuites judiciaires.

Article 18 – Informatiques et libertés

Les données nominatives fournies par l'acheteur sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures. Elles seront conservées par l'entreprise Petit Bouton d'Or mais ne seront pas communiquées à des tiers sauf ceux mentionnés dans l'article 23 ci-dessous.

Article 19 – Non validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 20 – Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas d'une traduction, leur le texte français fera foi en cas de litige.

Article 21 – Médiation et règlement des litiges

L'acheteur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la commission de la médiation et de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple) en cas de contestation. Les noms, les coordonnées et adresse électronique du médiateur sont disponibles sur notre site.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union Européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION.

En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

<http://cnpm-mediation-consommation.eu>

ou par voie postale en écrivant à

CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION

27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

Article 22 – Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Le tribunal compétent est le tribunal judiciaire. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.

Article 23 – Protection des données personnelles

Données collectées

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce site sont les suivantes :

- Ouverture de compte : lors de la création du compte de l'utilisateur : nom, prénom, adresse mail, numéro téléphone, adresse postale
- Connexion : lors de la connexion de l'utilisateur au site web celui-ci enregistre : nom, prénom, données de connexion, données d'utilisation, de localisation et données relatives au paiement
- Paiement : dans le cadre du paiement des produits et prestations proposées sur le site web, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur
- Cookies : les cookies sont utilisés dans le cadre de l'utilisation du site, l'utilisateur a la possibilité de désactiver les cookies à partir des paramètres de son navigateur

Utilisation des données

Les données collectées ne pourront être utilisées par le vendeur à des fins commerciales et promotionnelles, et de communication qu'à conditions que l'acheteur ait accordé cette utilisation au moment du paiement des articles et prestations.

Les données collectées sont utilisées aux fins suivantes :

- Accès et utilisation du site web par l'utilisateur
- Gestion du fonctionnement et optimisation du site web
- Organisation des conditions d'utilisation des services de paiement
- Vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur
- Personnalisation des services
- Prévention et détection des fraudes, malwares, et gestion des incidents de sécurité
- Gestion des litiges
- Envoi d'informations commerciales et publicitaires en fonction des préférences de l'utilisateur

Partage des données avec des tiers

Les données personnelles peuvent être partagées avec des tierces dans les cas suivants :

Lorsque l'utilisateur utilise :

- Les services de paiement pour la mise en œuvre de ces services, le site web en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces liées par contrat
- Les zones de commentaires libres du site web, des informations accessibles au public

Si la loi l'exige, le site web peut effectuer la transmission des données pour donner suite aux réclamations présentées contre le site web et se conformer aux procédures administratives et judiciaires.

Si le site web est impliqué dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données ne soient transférées à une tierce partie.

Sécurité et confidentialité

Le site web met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'internet n'étant pas un environnement complètement sécurisé, le site web ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

Mise en œuvre des droits des utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits suivants, qu'ils peuvent exercer en faisant leur demande à l'adresse suivante :

petitboutondor.contact@gmail.com

- Le droit d'accès : pour connaître les données personnelles les concernant, à condition de fournir une preuve d'identité afin d'en vérifier l'exactitude
- Le droit de rectification : demande de mise à jour des informations

- Le droit de suppression des données
- Le droit à la limitation du traitement
- Le droit de s'opposer au traitement des données
- Le droit à la portabilité

Evolution de la présente clause

Le site web se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, le site web s'engage à publier la nouvelle version sur son site. Le site web informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet. Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte et les données associées.

Annexe

Formulaire de rétractation

A compléter par le consommateur et à envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai maximum de 14 jours suivant la date de conclusion du contrat de prestation.

Formulaire de rétractation

A l'attention de :

Petit Bouton d'Or

Située au : 465 route du Châtelard, 38530 BARRAUX

N° téléphone : 06 45 74 77 44

Mail : petitboutondor.contact@gmail.com

Je vous notifie par la présente, ma rétractation dans le délai des 14 jours du code consommateur à compter de la réception de mon achat, du contrat portant sur :

Je suis informé que l'article devra être retourné à mes frais conformément aux mentions expliquées dans les conditions générales de vente, et que celui-ci ne pourra faire l'objet d'un remboursement ou d'un échange qu'aux conditions développées dans ces conditions.

Commandée le :

NOM et prénom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Date :

Signature du consommateur