

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION POUR LES PARTICULIERS (CGVU)

Applicable à compter du 27/04/2020

### **Article 1 : Préambule**

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après CGVU) sont proposées par l'entreprise individuelle Les Z'astucieuZes identifiée sous le numéro de Siret 491 067 203 00027 dont le siège social se situe 80 rue Jean-Antoine Injalbert 34170 Castelnau le lez – France. L'entreprise est représentée par Pauline OLIVIER.

L'adresse mail de l'entreprise est : [leszastucieuzes@gmail.com](mailto:leszastucieuzes@gmail.com)

Son site e-commerce est : <https://www.leszastucieuzes.com/>

Sa page Facebook est : <https://www.facebook.com/zastucieuzes>

Crédit photos : Pauline Olivier.

Les Z'astucieuZes est une marque déposée à l'INPI sous le numéro : 19 4 601 913.

L'entreprise Les Z'astucieuZes propose des articles textiles écoresponsables.

Les termes « entreprise », « site internet », « le vendeur » et « Les Z'astucieuZes » désignent l'entreprise individuelle citée ci-dessus.

Les termes « client » et « acheteur » désignent toute personne physique passant commande sur le site internet ou sur la page Facebook.

### **Article 2 : Objet**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes et définissent les obligations du vendeur (entreprise Les Z'astucieuZes) et de l'acheteur (cocontractant de l'entreprise). Elles sont applicables dès leur mise en ligne : le vendeur se réserve de modifier ou de mettre à jour les présentes à tout moment par la publication d'une nouvelle version. Les CGVU applicables sont celles publiées à la date de paiement. Tous produits ajoutés ultérieurement seront assujettis à ces CGVU. Les CGVU sont consultables à cette adresse : <https://www.leszastucieuzes.com/>. Le client est invité à en prendre connaissance. Le vendeur et le client conviennent que les présentes CGVU régissent les modalités de vente, de la commande aux services, en passant par le paiement et la livraison. La validation d'une commande engendre de fait l'acceptation des CGVU.

### **Article 3 : Clause de propriété**

L'entreprise conserve la propriété des produits jusqu'à paiement effectif de l'intégralité du prix (prix de vente + frais d'envoi).

### **Article 4 : Achat de produits**

Le client doit être majeur et disposer de la capacité légale ou avoir l'accord de ses représentants légaux s'il est mineur pour effectuer un achat.

### **Article 5 : Produits**

Les produits appartiennent à l'entreprise Les Z'astucieuZes et ne peuvent être copiés.

Les caractéristiques essentielles des produits et leurs prix respectifs sont mis à la disposition du client dans chaque fiche produit. Les produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude, si toutefois les caractéristiques des produits différaient légèrement de la description, du fait du caractère artisanal des produits, la responsabilité de l'entreprise ne pourrait être engagée ni la vente annulée.

Le vendeur s'engage à honorer les commandes dans la limite des stocks disponibles. Il est possible de passer une commande personnalisée. A défaut de disponibilité, le vendeur informe le client et propose, si possible, une alternative. En cas de refus du client, les sommes engagées lui sont remboursées.

Les produits ne sont pas garantis contre l'usure normale due à une utilisation régulière ou à une mauvaise utilisation du produit.

Les photographies illustrant les produits sont communiquées à titre illustratif. Elles ne sont pas contractuelles.

Nos produits peuvent s'altérer au contact de produits ménagers, de produits cosmétiques, de toute substance chimique et au lavage intensif non adapté.

## **Article 6 : Prix**

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Les Z'astucieuZes se réserve le droit de modifier ces prix à tout moment. Les produits sont toutefois facturés sur la base des prix en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande. Les frais de livraison sont facturés en supplément du prix de vente. Les droits de douane ou d'importation ainsi que les taxes locales ou d'Etat sont à la charge de l'acheteur. Ils pourront le cas échéant être facturés par le vendeur, sans toutefois que l'absence de mention sur la facture ne libère l'acheteur de son obligation d'en régler le montant auprès de l'autorité compétente.

## **Article 7 : Commande et paiement**

Commande sur le site internet : [leszastucieuzes.com](http://leszastucieuzes.com)

Pour effectuer une commande, le client constitue son panier en sélectionnant les produits qu'il souhaite acheter. Certaines options peuvent être disponibles sur la fiche produit, en fonction des caractéristiques du produit et de la disponibilité (couleur, format...). Ces options sont facilement accessibles (description courte) et les éléments essentiels à leur sélection sont indiqués dans la fiche produit.

Le client peut ensuite consulter son panier et le modifier s'il le souhaite (ajout ou suppression de produits, modification des quantités). Après chaque modification, le client peut sélectionner "mettre à jour le panier" pour que les prix mis à jour s'affichent.

Le client sélectionne ensuite un mode de livraison. Pour chaque mode de livraison disponible, le prix et la durée de livraison estimée est indiquée.

Le client indique ensuite les informations nécessaires au passage de commande (identification du client, adresse et coordonnées). Il lui est proposé de s'inscrire à la Newsletter.

Le client indique une adresse de livraison différente de celle de facturation si nécessaire.

Le client passe ensuite par une étape de vérification : il contrôle son panier et met éventuellement à jour son choix de mode de livraison.

Pour finir, le client indique ses informations de paiement. Le client peut régler sa commande par Visa, Mastercard, Amex, Apple ou Google Pay. Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par le prestataire de paiement STIPE. Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau. Une fois le paiement lancé par le Client, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations.

Conformément à l'article L. 132-2 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte du montant du prix convenu. Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée.

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 émanant d'un consommateur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration

---

Commande sur la page Facebook : Les Z'astucieuZes

Les commandes peuvent se faire via Messenger (messagerie Facebook). L'acheteur doit clairement exprimer sa volonté d'acheter le produit. A réception de la commande, l'entreprise confirme la commande via Messenger ou mail ainsi que les modalités et le prix de livraison. La vente est considérée comme définitive après encaissement par l'entreprise de l'intégralité du prix (cout produit + frais d'envoi). Toute commande vaut acceptation du prix, de la description des produits et des conditions générales de vente.

Le paiement est exigible à la commande. Il s'effectue via Paypal ou par virement bancaire. L'entreprise n'accepte pas les chèques. Le paiement est exigible après validation de la commande par l'entreprise dans un délai de 3 jours pour les paiements via Paypal et une semaine pour les virements bancaires. Au-delà de ce délai, la commande est annulée.

#### **Article 8 : Disponibilité des produits**

Les offres de produits et leurs prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site, et dans la limite des stocks disponibles. Les délais d'expédition annoncés sur le site sont en jours ouvrables et hors jours fériés. Ils sont donnés à titre indicatif (délai moyen) et ne peuvent donner lieu à une quelconque réclamation en cas de non-respect. Les produits en stock sont généralement expédiés dans les 24 h suivant la commande.

En cas d'indisponibilité d'un article le client est dans les meilleurs délais prévenu des délais prévisibles de livraison par téléphone ou e-mail. La commande de cet article peut être annulée, échangée ou laissée en attente jusqu'au réapprovisionnement sur simple demande. En cas d'annulation, le montant correspondant aux articles non disponibles est remboursé dans un délai de 7 jours.

#### **Article 9 : Modalités et Frais de livraison**

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client et qui figure sur le récapitulatif reçu par e-mail de confirmation de commande lorsqu'il a choisi la livraison à domicile.

Les produits sont livrés en France métropolitaine à domicile via La poste (colissimo ou lettre suivie) ou via un réseau de points relais – le client choisit son point relais lors du passage de commande.

Les frais de ports sont offerts en point-relai à partir de 90€ d'achats TTC : en point-relais pour la France.

**Aucun changement de point-relais ne peut être effectué après la validation de la commande.**

Les commandes sont préparées du lundi au vendredi, sauf jours fériés. Les délais de livraison courent à partir du lendemain du règlement effectué par la carte bancaire.

Le vendeur s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires au respect des dates de livraison indiquées. Si le vendeur était informé d'un retard de livraison, il en avvertirait le client dans les plus brefs délais. Le client déciderait alors du maintien ou de l'annulation totale ou partielle de sa commande.

Conformément à l'article L.216-2 du code de la consommation, en cas de non-livraison des produits objet de la commande à la date prévue lors de la commande, à laquelle une tolérance d'une semaine est acceptée par l'acheteur, l'acheteur peut, après avoir enjoint le vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable fixé à 10 jours minimum par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un e-mail envoyé à l'adresse [leszastucieuzes@gmail.com](mailto:leszastucieuzes@gmail.com) en rappelant son numéro de commande et le nom utilisé pour le passage de commande, résoudre le contrat selon les mêmes modalités.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le vendeur ne se soit exécuté entre-temps.

Il est alors remboursé dans les conditions de l'article L. 216-3 du code de la consommation, soit au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

En cas de livraison partielle, ce droit ne concerne que le solde non livré de la commande.

Le client peut choisir le retrait en mains propres au 80 rue Jean-Antoine Injalbert, ce service est gratuit. Un jour et une heure de RDV sera fixé entre le client et le vendeur après la validation de paiement.

**Article 10 : Réception et vérification de commande**

La livraison des produits est confiée à des transporteurs proposés par le site internet et sélectionnés par le client. Dès lors que le client ou son représentant (voisin, ami, parent, hôtesse d'accueil sur lieu de travail, concierge...) prend possession du bien, les risques de perte ou d'endommagement lui sont transférés.

Aussi lors de la réception de la commande et avant le départ du transporteur, le client doit impérativement procéder à l'ouverture du ou des colis et en vérifier le contenu.

Si, au moment de la vérification de la marchandise, il apparaît que celle-ci n'est pas conforme au bon de commande (erreur de préparation, produit manquant, etc...) ou qu'elle a été endommagée (carton abîmé et/ou marchandise cassée, abîmée...) pendant le transport, le client ou son représentant doit la refuser et surtout porter des réserves précises, détaillées, datées et signées sur le bon de livraison.

Dans un délai de 24h, le client informe le vendeur qu'il a refusé la commande en raison de réserves. Pour ce faire il peut en informer Les Z'astucieuZes via le formulaire de contact disponible sur le site ou par mail.

**Attention** : dès lors que le client a signé le bordereau de livraison, sans réserve précise, les responsabilités du transporteur et du vendeur sont dégagées au titre des dommages éventuellement occasionnés au cours des opérations de livraison. Il est rappelé que la mention « sous réserve de déballage » est dépourvue de toute portée légale et ne saurait dégager le client de son devoir de contrôle de l'état de la marchandise livrée.

**Important** : si le livreur ne laisse pas le temps au client de contrôler l'état de la marchandise (qualité et quantité), pour quelque raison que ce soit, ce dernier doit impérativement le préciser sur le bordereau de transport et faire contresigner le livreur.

Attention, si vous confiez la réception du produit à un tiers (concierge de votre immeuble, hôtesse d'accueil sur le lieu de travail, parent ou ami ...) celui-ci reçoit le colis en votre nom et pour votre compte.

### **Article 11 : Réclamation**

En cas de refus de colis, le vendeur ouvrira un dossier transport auprès du centre logistique afin de suivre le retour de la commande. À réception du ou des colis refusé(s), le vendeur procédera au renvoi de la commande au client, dans la limite des stocks disponibles et selon les modalités d'achat (adresse de livraison, transporteur, etc...) stipulées sur la commande initiale.

Le client pourra préférer un remboursement de sa commande. Il sera effectué sur la carte bancaire utilisée pour le paiement de la commande dans les 7 jours suivants la réception du colis refusé.

En cas de réception d'un produit défectueux, non visible lors de la réception du colis, le client dispose de 15 jours pour contacter le service clients de Les Z'astucieuZes via le formulaire de contact disponible sur le site en ligne ou par mail. Il joindra à son message une photo des produits défectueux et le numéro de commande du produit concerné. Après validation du caractère défectueux de l'article, le vendeur procédera au remboursement de celui-ci sur le moyen de paiement effectué lors de la commande dans un délai de 7 jours ouvrés.

### **Article 12 : Droit de rétractation**

Les produits confectionnés par le vendeur selon les spécifications du client ou les produits nettement personnalisés, ainsi que les produits déballés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, et, de manière générale, des produits répondant aux spécifications de l'article L221-28 du code de la consommation, ne sont pas soumis au droit de rétractation.

Les autres produits livrés par le vendeur sont, conformément à l'article L221-18 du code de la consommation, soumis à un délai de 14 jours à compter de leur réception, pendant lequel le client peut exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, et sous réserve de renvoyer le produit à ses propres frais au vendeur.

Si le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le droit de rétractation peut être exercé en contactant l'entreprise de la manière suivante : le client écrit au vendeur via le formulaire de contact ou par email : [leszastucieuzes@gmail.com](mailto:leszastucieuzes@gmail.com). Dès la réception de l'accusé de réception, le client peut renvoyer le ou les produits dûment emballés à l'adresse suivante dans un délai de 15 jours ouvrés :

Les Z'astucieuZes  
80 rue Jean Antoine Injalbert  
Les Petits Cailloux B09  
34170 Castelnaud le lez

Lorsque le vendeur reçoit le produit retourné par le client, il en rembourse dans un délai de sept jours le montant ainsi que les frais d'expédition pris en charge par le client lors de la commande, à l'exception des frais supplémentaires si le client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le vendeur.

Le client est informé que sa responsabilité est engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens reçus. Le retour des produits doit être effectué sous un délai de 14 jours maximum dans leur état d'origine et complet (emballage, accessoires, notice...) de sorte qu'ils puissent être recommercialisés à l'état neuf.

### **Article 13 : Garantie des produits**

Conformément à la loi, le Vendeur assume deux garanties : de conformité et relative aux vices cachés des produits. En cas de défaut de conformité, le client choisit entre la réparation et le remplacement du produit. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix du client si cela entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité proposée, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut (Article L211-9 du code de la consommation). Pour signaler un défaut de conformité, le client écrit au service clients. Le vendeur dispose d'un délai d'un mois pour accuser réception et rembourser ou remplacer le produit défectueux.

#### **Garantie contre les vices cachés**

Le client peut faire valoir la garantie contre les vices cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil, et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (dispositions des articles 1644 du Code Civil). Pour bénéficier de cette garantie, le client doit apporter la preuve que le vice était non apparent, existant lors de l'achat et que celui-ci rend le produit impropre à l'usage auquel il est destiné ou diminue fortement cet usage. De manière générale, les dysfonctionnements liés à une mauvaise utilisation, un défaut d'entretien ou à l'usure normale du produit ne sont pas couverts. Cette liste n'est pas limitative.

### **Article 14 : Propriété intellectuelle**

Les marques, noms de domaines, produits, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive de l'entreprise Les Z'astucieuZes. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation des biens objet de la commande ou des droits cités ci dessus pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

### **Article 15 : Force majeure**

L'exécution des obligations du vendeur au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Le vendeur avisera le client de la survenance d'un tel événement dans un délai de 14 jours ouvrés. Sera considéré comme cas fortuit ou force majeure tout fait ou circonstance irrésistible, extérieur aux parties, imprévisible, inévitable, indépendant de la volonté des parties et qui ne pourra être empêché par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

Dans ce cas, les deux parties se rapprochent pour déterminer les conditions éventuelles de poursuite du contrat. Si aucune poursuite du contrat n'est possible dans les 3 mois, la partie la plus diligente pourra demander la résolution du contrat sans que l'autre partie ne puisse s'y opposer. Dans ce cas,

pour la part de ses obligations non remplies, le vendeur remboursera au client les sommes perçues lors de la commande.

#### **Article 16 : Protection des données**

Conformément à la loi « informatique et liberté », Les Z'astucieuZes s'engage à ne pas transmettre les informations personnelles concernant ses clients. Elles sont utilisées pour le traitement et le suivi des commandes, l'envoi d'informations promotionnelles si le client s'est inscrit à la newsletter, des obligations légales ou des statistiques pour l'entreprise.

L'acheteur bénéficie d'un droit d'accès, de modification et de rectification des données ? Ce droit pourra être exercé par l'envoi d'un mail à l'entreprise. Les données seront conservées pour une durée maximum de 3 ans sauf obligations légales contraires.

#### **Article 17 : Loi Applicable**

Toutes les clauses et opérations d'achat et de vente figurant dans les présentes conditions générales sont soumises au droit français.