L'Amour des trois agrumes

Broderies et linogravures body positives et végétales

Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation

Mise à jour : 10/10/2023

Table des matières

0. Définitions....4
1. Objet....5
2. Le site....6
3. Produits....9
4. Commande....12
5. Livraison....17
6. Rétractation....23
7. Garantie....26
8. Litiges et médiation....26
9. Force majeure....28
10. Propriété intellectuelle....28
11. Dispositions diverses....29
12. Cartes cadeau....31

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation régissent les rapports entre :

La marque *L'Amour des trois agrumes,* détenue par l'entreprise individuelle *Emma Duprat Guyet – E.I.,* qui est une entreprise individuelle immatriculée à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur sous le numéro SIREN 884 791 757, et dont le siège social est situé au 1 chemin de Garibondy, Val Frayère B, 06110 Le Cannet, France,

désignée ci-après comme « la vendeuse » ou « *L'Amour des trois agrumes* »

et

Les personnes, qui sont des personnes physiques majeures non professionnelles, qui souhaitent consulter le site internet https://lamourdestroisagrumes.fr et/ou effectuer un achat via ce site internet, et/ou effectuer un achat ou une réservation d'atelier en direct avec la vendeuse,

désignées ci-après comme «client(s) » et «cliente(s) »

désignées conjointement comme « les parties ».

Il est préalablement rappelé ce qui suit :

La vendeuse publie et exploite le site internet https://lamourdestroisagrumes.fr (désigné ci-après comme « le site »).

La vendeuse commercialise notamment par l'intermédiaire du site et en vente directe des objets de décoration, des linogravures encadrées ou non, des kits créatifs à faire soi-même, des motifs de broderie à télécharger au format numérique, et des places pour des ateliers créatifs.

Les présentes Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation (désignées ci-après « CGV/CGU ») déterminent les conditions d'accès aux services du site, et définissent les droits et obligations de la vendeuse et des clients et clientes dans le cadre de la consultation du site, et de la vente en ligne et en direct de biens proposées par la vendeuse aux clients et clientes.

Ces CGV/CGU s'adressent aux clients et clientes qui sont des personnes physiques non professionnelles.

Les professionnel·les et les personnes morales qui désirent passer commande pour des produits créés par l'entreprise *Emma Duprat Guyet – E.I.* doivent se référer aux Conditions Générales de Vente qui leurs sont spécifiques. Pour cela, ils et elles doivent contacter la vendeuse à l'adresse suivante : emma@lamourdestroisagrumes.fr

Les relations entre la vendeuse et les clients et clientes sont régies par les présentes CGV/CGU.

Les présentes CGV/CGU sont accessibles par les clients et clientes sur le site internet de *L'Amour des trois agrumes* à l'adresse : https://lamourdestroisagrumes.fr/conditions-generales-de-ventes/

Les présentes CGV/CGU devront systématiquement être acceptées préalablement à tout achat sur le site. Un défaut d'acceptation préalable des CGV/CGU par les clients et les clientes les empêchera de procéder à tout achat sur le site.

La vendeuse se réserve le droit de modifier à tout moment les CGV/CGU (afin de respecter toute nouvelle réglementation ou pour améliorer le site et l'expérience des clients et clientes). En cas de modification des CGV/CGU, la vendeuse en publiera la nouvelle version sur le site. Les nouvelles CGV/CGU entreront en vigueur dès leur première publication sur le site, et dès leur acceptation préalable à toute vente par les clients et clientes. De ce fait, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par les clients et clientes.

La vendeuse et les clients et clientes conviennent que les photos des produits proposés à la vente sur le site ont une valeur informative, mais pas de valeur contractuelle.

Il est convenu et arrêté ce qui suit :

0. Définitions

Les parties conviennent et acceptent que les termes suivants utilisés au singulier et/ou au pluriel, au masculin et/ou au féminin, ont dans le cadre des présentes CGV/CGU la signification qui leur est donnée ci-dessous :

client, cliente : tout personne qui visite le site https://lamourdestroisagrumes.fr et accède à ses contenus, toute personne physique ayant plus de 18 ans qui crée un compte sur le site dans l'objectif d'acheter un ou des produits.

produit(s) : désigne les produits qui sont proposés à la vente sur le site.

compte : désigne un espace restreint du site mis à disposition et réservé au client ou à la cliente, qui lui permet d'accéder aux services liés à la vente, à la gestion de ses informations personnelles et à la gestion de ses commandes, après identification à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe.

contenus : désigne tous les contenus accessibles aux clients et clientes sur le site (articles de blog, fiches-produit, photographies, dessins, textes…).

services : désigne les services de mise à disposition de contenu et les services de vente à distance proposés par le site.

commande : désigne le processus d'achat sur le site d'un ou plusieurs produits par un client ou une cliente.

site : désigne l'ensemble des contenus, des services et des pages accessibles sur le site https://lamourdestroisagrumes.fr

partenaires : désigne les personnes physiques ou morales (affiliés, partenaires commerciaux, prestataires et autres tierces parties) qui sont en contrat avec la vendeuse dans le cadre de l'exploitation du site.

1. Objet

Les présentes CGV/CGU sont un contrat qui définit les conditions d'utilisation du site par les clients et clientes, leur permettant de commander un produit.

Les présentes CGV/CGU sont en langue française et s'appliquent de façon exclusive entre la vendeuse et toute personne souhaitant accéder au site et à son contenu, ainsi qu'aux personnes souhaitant passer commande sur le site.

Toute personne qui accède au site et le consulte adhère sans réserve aux présentes CGV/CGU.

Lors de l'ouverture d'un compte sur le site par les clients et clientes selon les modalités décrites dans la partie **2. Le site : Ouverture d'un compte**, l'acceptation sans réserve des présentes CGV/CGU est indispensable.

Les clients et clientes sont amené·es à lire attentivement les présentes CGV/CGU au cours du processus de création de leur compte et à cliquer sur un bouton afin de matérialiser leur accord.

Les présentes CGV/CGU sont applicables de plein droit à toutes les ventes de produits qui ont lieu sur le site.

Toute dérogation aux présentes CGV/CGU ne peut être opposable à la vendeuse que si celle-ci a dûment accepté et formalisé son acceptation par un écrit qu'elle a signé.

Le fait pour la vendeuse de ne pas sanctionner un comportement dérogeant aux présentes CGV/CGU ne vaut pas acceptation de ce comportement dérogatoire, ni ne signifie que que la vendeuse renonce à poursuivre la ou les personnes qui seraient coupables de ce comportement dérogatoire.

2. Le site

Accès :

Le site est disponible sur Internet et accessible aux personnes disposant d'un accès Internet. Les coûts d'accès au site sont à la charge de ces personnes qui sont responsables du bon fonctionnement de leur équipement et de leur accès à Internet.

L'accès au site est gratuit. Tout personne peut consulter le site sans inscription préalable.

La visite du site est permise aux personnes mineures sous la surveillance d'un ou d'une responsable légal·e.

Une personne physique majeure désirant acheter un ou des produits doit se créer un compte sur le site. Pour ce faire, elle suivra les instructions du site.

Contenu :

Le site a pour objet la vente de produits, ainsi que la mise à disposition de contenus informatifs et divertissants.

Le site comprend notamment :
-une boutique en ligne, destinée à la vente de produits,
-un blog, destiné à la mise à disposition de contenus informatifs et/ou divertissants,
-une page « À propos », qui détaille les raisons d'être du site et qui présente la vendeuse,
-une page « Contact » sur laquelle les clients et clientes pourront trouver un formulaire pour contacter la vendeuse,
-une page « Foire aux questions » sur laquelle les clients et clientes pourront trouver des réponses aux questions qu'ils et elles se posent fréquemment à propos du site, de ses contenus et des produits.

Disponibilité du site et de son contenu :

La vendeuse s'efforce de rendre le site accessible 7 jours sur 7, 24h sur 24h, mais ne peut pas le garantir.

La vendeuse se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou définitivement, ou de modifier l'accès à tout ou à une partie du site, afin notamment d'en

assurer sa maintenance, ou pour tout autre raison, sans que cette interruption ouvre le droit à une obligation envers les clients et clientes, ou à une indemnisation des clients et clientes.

La vendeuse ne saurait être tenue responsable des conséquences de l'interruption de l'accès au site, quelles qu'elles soient et quelle qu'en soit leur étendue.

Ouverture d'un compte :

Pour acheter un ou des produits, les clients et clientes doivent créer un compte.

L'ouverture d'un compte n'est permise qu'aux personnes physiques majeures. Le site ne vend pas de produits aux personnes âgées de moins de 18 ans révolus.

Lors de la création d'un compte, les clients et clientes devront fournir des informations relatives à leur civilité ; par exemple, et de manière non exhaustive : leur nom, leur prénom, leur date de naissance, leur adresse postale, leur adresse mail, leur numéro de téléphone…

Les clients et clientes s'engagent à fournir des informations réelles et sincères.

Les clients et les clientes pourront à tout moment modifier leurs informations personnelles, ainsi que leur identifiant et leur mot de passe, en accédant à leur compte.

Les clients et les clientes sont seul·es responsables de l'utilisation de leurs identifiant et mot de passe. Ils et elles s'engagent à choisir un mot de passe assurant une sécurité suffisante, à le conserver secret et à ne pas le divulguer à un quelconque tiers.

En cas de perte ou d'utilisation non autorisée de leur compte, les clients et les clientes doivent immédiatement prévenir la vendeuse, en utilisant l'onglet « Contact » du site.

Si les clients et les clientes perdent ou oublient leur mot de passe, ils et elles peuvent, au moment de se connecter à leur compte et de saisir leur identifiant et leur mot de passe, cliquer sur un lien « mot de passe oublié » qui leur permettra de demander au site l'attribution d'un nouveau mot de passe. Ils et elles devront ensuite suivre les directives indiquées par le site et/ou par email pour se voir attribuer un nouveau mot de passe. Les informations relatives à l'attribution du nouveau mot de passe seront adressées aux clients et clientes qui en auront fait la demande à l'adresse mail qu'ils et elles auront indiquées dans leurs informations personnelles.

Les clients et clientes sont seul·es responsables des conséquences de l'utilisation de leur compte et reconnaissent que toute connexion ou transmission d'informations ou de données effectuées en utilisant leur compte seront réputées avoir été effectuées par eux et elles.

Les clients et clientes peuvent à tout moment demander la suppression de leur compte en adressant un message faisant état de leur demande à la vendeuse, en passant par le formulaire de contact de la page « Contact ». La vendeuse procédera à la suppression du compte dans les meilleurs délais.

Utilisation :

Les personnes qui visitent et utilisent le site s'engagent à le faire dans le respect de l'ensemble des prescriptions mentionnées dans les présentes CVG/CGU.

Les personnes qui visitent et utilisent le site acceptent expressément que l'utilisation du site, de ses informations et des outils inclus ou accessibles depuis le site s'effectue sous leur propre responsabilité. Ces personnes seront seules responsables des dommages, quels qu'ils soient, qui pourraient être occasionnées lors de leur visite et/ou de leur utilisation.

Les personnes qui visitent et utilisent le site s'interdisent de procéder à toute opération susceptible d'entraver le bon fonctionnement du site, ainsi que de tout agissement susceptible de porter atteinte ou bon fonctionnement du site, et/ou à la réputation du site, et/ou de la vendeuse, et/ou de son entreprise, et/ou de la marque *L'Amour des trois agrumes*.

Sécurité :

Il appartient à chaque personne qui désire visiter le site de prendre toutes les mesures nécessaires et appropriées afin de se protéger contre la contamination de ses données, logiciels, applications et matériels par des virus qui pourraient éventuellement circuler sur ou à travers le site et les informations qui y sont liées, et de gérer elle-même la sauvegarde de ses données.

Toute personne visitant le site accepte expressément et reconnaît qu'elle utilise le site sous sa propre responsabilité et qu'elle sera entièrement responsable de tout dégât ou dommage causé à son système informatique et/ou terminal qui lui donne accès au réseau internet, ainsi que de toute perte de données qui pourraient résulter de son utilisation du site ou d'un téléchargement depuis le site.

3. Produits

Le site présente un ensemble de produits proposés à la vente et mentionne leur disponibilité. Ces produits ne peuvent être vendus qu'aux personnes physiques majeures.

Les produits sont soumis à la législation en vigueur concernant la vente à distance.

Le site présente de manière lisible et compréhensible les informations caractéristiques des produits.

Description des produits :

Conformément aux articles L. 111-1 et L. 111-4 du Code de la consommation, chaque produit est présenté sur le site sous la forme d'un descriptif qui en reprend ses caractéristiques essentielles (par exemple, et de manière non exhaustive : prix, couleur, dimensions, poids, matériaux...)

Du fait du caractère artisanal et fait main des produits, les photographies qui accompagnent les produits sont les plus fidèles possibles mais elles n'engagent en rien la vendeuse.

La plupart des produits étant fabriqués par la vendeuse au moyen de procédés manuels (broderie manuelle et impressions à la main notamment), il peut arriver que ces produits présentent de légères variations par rapport au produit qui a été pris en photo, ou de minimes imperfections (petit trou d'aiguille, fil légèrement tiré, légère variation de la forme du motif et/ou de ses couleurs). Ces variations ou imperfections ne constituent pas un défaut ou une non-conformité.

Conformément à l'article L113-1 du Code de la consommation, la vendeuse transmet aux clients et clientes qui en font la demande toute information dont elle dispose sur un ou plusieurs des éléments suivants : l'origine géographique des matériaux et composants utilisés dans la fabrication des produits, l'organisation de la chaîne de production, les contrôles de qualité, l'identité, l'implantation géographique et les qualités des fabricant·es, des sous-traitant·es et fournisseur·es.

Lorsque la vendeuse ne possède pas l'information demandée, elle sera tenue d'en informer le client ou la cliente à l'origine de la demande.

Le site mentionne également le prix des produits, la date ou le délais de mise à l'expédition des produits et les coordonnées de la vendeuse.

Utilisation et entretien :

Les produits (et notamment, mais de manière non exclusive, les motifs de broderie numériques à télécharger) sont destinés à l'usage personnel des clients et clientes. Pour une utilisation à des fins professionnelles et/ou commerciales, les clients et clientes doivent contactez la vendeuse pour obtenir plus d'informations. Ils et elles peuvent le faire en utilisant le formulaire de contact disponible sur la page Contact du site.

Lors de leur utilisation, la plupart des produits (broderies décoratives et kits prêts-à-broder notamment) ne doivent pas être lavés, ni, de manière générale, entrer en contact avec une quelconque substance susceptible de tacher du tissu, du papier ou du bois. Les recommandations d'entretien spécifiques à chaque produit sont généralement mentionnées dans sa fiche-produit. Elles sont également évoquées dans la Foire aux Questions.

La vendeuse ne sera en aucun cas tenue responsable de l'utilisation qui sera faite des produits par les clients et clientes qui restent pleinement et seul·es responsables de leur utilisation.

La vendeuse se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires contre un client ou une cliente qui l'aurait trompée sur son âge ou sur tout élément de nature à influer sur sa capacité à acheter un ou des produits.

Prix :

En application des articles L. 112-1 à L. 112-4 du Code de la consommation, les prix des produits sont mentionnés sur le site et notamment sur les fiches-produit. Les prix sont indiqués par produit.

Les prix figurant que le site sont des prix en Euros (€) nets. La TVA est non applicable en raison de l'article 293B du Code général des impôts.

La vendeuse se réserve le droit de modifier les prix des produits à tout moment. Il est toutefois entendu que le prix figurant sur le site le jour de la commande par un client ou une cliente sera celui applicable à ce client ou cette cliente pour sa commande.

Sauf exception particulière et qui sera précisée aux clients et clientes par la vendeuse, le prix indiqué sur la fiche-produit d'un produit comprend uniquement le prix du produit et ne comprend pas les frais de livraison, qui apparaissent dans le récapitulatif de commande.

Tout impôt, taxe, frais de douane, droit ou autre prestation à payer en application des règlements français, des règlements d'un pays de transit du ou des produits commandés ou de leur paiement, ou des règlements du pays correspondant à l'adresse de réception des produits ou de l'émission du paiement de la commande sont à la charge des clients et clientes.

Disponibilité des produits :

Les offres de produits et les prix correspondants sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Compte tenu de la nature limitée des stocks et de la méthode de fabrication des produits, la vendeuse ne peut pas garantir la disponibilité du ou des produits commandés.

La vendeuse s'engage à honorer les commandes passées sur le site par les clients et clientes uniquement dans la limite des stocks disponibles.

Si un produit commandé par un client ou une cliente s'avérait être en rupture de stock, la vendeuse s'engage à contacter le client ou la cliente concerné·e dans les meilleurs délais pour l'en informer.

Dans cette hypothèse, le client ou la cliente pourra bénéficier d'un remboursement des sommes qu'il ou elle a versées pour l'achat du ou des produit(s) indisponible(s) dans un délai maximum de 30 jours. Le remboursement se fera selon un moyen de paiement choisi par la vendeuse.

Si le ou les produits en rupture de stock font partie d'une commande qui contient également des produits en stock, le montant correspondant au(x) produit(s) en rupture de stock sera déduit de la commande, et ce montant sera remboursé au client ou à la cliente dans un délai maximum de 30 jours. Le remboursement se fera selon un moyen de paiement choisi par la vendeuse.

En cas de rupture de stock, la vendeuse répondra aux commandes en fonction de leur ordre d'arrivée.

4. Commande

Les clients et clientes s'engagent à respecter les présentes conditions contractuelles lors de la réalisation des différentes étapes de la commande, conformément aux articles 1103 et 1104 du Code civil.

Afin de réaliser la commande d'un ou plusieurs produits, les clients et les clientes doivent suivre les étapes précisées sur le site et répondre à l'ensemble des demandes d'informations du site sollicitées lors du processus de commande.

Le bénéfice de la commande est personnel aux client et clientes et ne peut être cédé sans l'accord de la vendeuse.

Choix des produit :

Sur chaque fiche-produit, les clients et les clientes peuvent accéder à un lien qui leur permet de commander ce produit.

Quand ils ou elles cliquent sur « valider la commande », les clients et les clientes sont redirigé·es vers un formulaire de commande du ou des produits qu'ils et elles ont choisi(s).

En cas d'inactivité prolongée des clients et des clientes lors de leur visite ou de leur connexion au site, il est possible que le ou les produits choisis par les clients et clientes avant cette inactivité ne soient plus disponibles, et notamment, parce qu'ils sont passés en rupture de stock pendant la période d'inactivité.

Les clients et clientes doivent vérifier les éléments de leur commande et identifier et corriger les éventuelles erreurs. Il est toujours possible d'abandonner la commande, jusqu'à sa validation.

Validation de la commande :

Le fait de valider la commande implique l'obligation de payer le prix indiqué.

La validation de la commande entraine pour les clients et clientes une acceptation des CGV/CGU de la vendeuse, la reconnaissance d'en avoir parfaitement pris connaissance, et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat.

L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée de la commande auront valeur de preuves de la transaction.

Paiement de la commande :

Lorsque la commande est validée, le client ou la cliente suit les instructions du serveur de paiement, suivant les modes de paiements proposés et acceptés par le site. Il est précisé que la vendeuse recourt aux services de partenaires financiers qui assurent la sécurité et la confidentialité des transactions.

Le paiement de la commande peut s'effectuer soit par le service de paiements sécurisés Paypal, soit par le service de paiements sécurisés Stripe.

Paypal : ce service offre à la fois une solution de paiement via un compte auquel le client ou la cliente est amené·e à se connecter, et une solution de paiement par carte bancaire.

Stripe : ce service offre une solution de paiement par carte bancaire.

Les transactions Paypal ou Stripe seront respectivement entièrement gérées par les plateformes Paypal ou Stripe. En aucun cas le site https://lamourdestroisagrumes ne demandera directement aux clients et aux clientes de saisir leurs informations bancaires ou leurs données de carte de paiement, ni ne stockera ces informations.

Conformément à l'article L. 132-2 du code monétaire et financier, l'engagement à payer donné au moyen d'une carte de paiement et/ou par l'utilisation du service de paiements sécurisés PAYPAL est irrévocable.

Lorsque les clients et clientes communiquent les informations relatives à leur carte bancaire, ils et elles autorisent leur banque à débiter leur compte bancaire du montant tout compris de la commande à la vue des enregistrements ou des relevés transmis par la vendeuse.

Lorsque les clients et les clientes choisissent de payer leur commande par carte bancaire, ils et elles confirment qu'ils et elles sont bien titulaires de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte est bien le leur.

Lorsque les clients et les clientes choisissent un paiement de leur commande via le service de paiements sécurisés Paypal, ils et elles confirment qu'ils et elles sont bien titulaires du compte Paypal utilisés pour payer leur commande, et que le nom renseigné sur ce compte est bien le leur.

Dans l'hypothèse où le débit du prix de la commande s'avérait impossible (pour quelque raison que ce soit : opposition, refus ou autre), la commande serait annulée et la vente automatiquement résiliée.

Tout incident relatif à un éventuel dysfonctionnement des services de paiements sus-mentionnés devra être porté à l'attention de ces services, et engagera uniquement leur responsabilité.

Les clients et clientes qui souhaitent utiliser le service de paiements sécurisés Paypal devront préalablement souscrire aux conditions générales de ce service qui sont disponibles sur le site de Paypal www.paypal.com

Confirmation de la commande :

Une fois que les clients et clientes ont procédé au paiement de leur commande, ils et elles sont redirigé·es vers le site https://lamourdestroisagrumes.fr. Parallèlement, ils et elles reçoivent sans délais à l'adresse mail qu'ils et elles ont communiquée au site une confirmation de commande sur laquelle figure le numéro de leur commande et le prix payé.

Les commandes ne sont traitées qu'après réception et encaissement du règlement correspondant au montant de l'achat.

Une fois la commande traitée et marquée comme "Terminée", les clients et clientes ont accès à une facture correspondant à leur commande sur leur compte, sur le site https://lamourdestroisagrumes.fr

Modification ou annulation de la commande :

Toute modification ou annulation d'une commande demandée par un client ou une cliente ne sera prise en considération que si elle parvient à la vendeuse par écrit, avant l'expédition des produits (sous réserve des conditions d'annulation et de remboursement de commandes décrites à la partie **6. Rétractation des présentes CGV/CGU**).

Les informations fournies par les clients et clientes au moment de passer commande les engagent. La vendeuse ne saurait en aucun cas être tenue responsable de l'impossibilité de confirmer la commande ou d'en effectuer la livraison en raison d'une ou plusieurs erreurs dans le libellé des informations fournies par les clients et les clientes au moment où ils et elles passent commande.

Facturation de la commande :

Une facture est établie pour chaque commande et mise à disposition du client ou de la cliente dans son espace client. Toute réclamation concernant la facture doit être portée à la connaissance de la vendeuse (par email à l'adresse emma@lamourdestroisagrumes.fr ou via le formulaire de Contact) dans les 10 jours qui suivent la mise à disposition de la facture. À défaut, la facture est considérée comme acceptée sans réserve. L'éventuelle livraison incomplète d'une commande ne peut justifier le refus de paiement des produits livrés.

Tout litige opposant un client ou une cliente à la vendeuse n'est en aucun cas une cause de suspension du règlement de la partie non contestée de la facture.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par la vendeuse constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la vendeuse et les clients et les clientes.

Refus de commande :

Conformément à l'article L 121-11 du Code de la consommation, la vendeuse se réserve le droit de refuser toute commande de la part d'un client ou d'une cliente pour un motif légitime (notamment, mais de manière non-exhaustive, si la commande est anormale, ou passée de mauvaise foi, ou par exemple, s'il existe un litige avec ce client ou cette cliente concernant le paiement d'une commande antérieure).

Commandes personnalisées :

La vendeuse est en mesure de répondre à des demandes de commandes personnalisées. Le fonctionnement des commandes personnalisées diffère de la vente des produits non personnalisés disponibles sur le site. Les échanges se font généralement par mail et la vente se fait généralement en direct.

Pour une commande personnalisée, la vendeuse établit un devis en fonction de la demande du client ou de la cliente. Ce devis est ensuite envoyé au client ou à la cliente (de préférence par mail) pour validation et signature, accompagné des présentes Conditions Générales de Vente.

Sur le devis sont mentionnés notamment : le numéro du devis, la date du devis, sa période de validité, une description de la commande personnalisée, son prix, les prestations qui sont inclues et/ou celles qui sont disponibles en supplément ainsi que leur prix, le délai de

réalisation prévisionnel de la commande, et les conditions de paiement qui s'appliquent (par exemple, de manière non exhaustive : paiement d'un acompte, paiement total à l'avance...).

Pour valider une commande personnalisée auprès de la vendeuse, le client ou la cliente peut être amené·e à verser un acompte, voire à régler la totalité du prix du produit à l'avance (par exemple : pour réserver une date d'atelier). Dans ce cas, ces conditions sont mentionnées explicitement sur le devis, accompagnées du montant correspondant et des modalités de paiement.

Pour des commandes de produits physiques personnalisés, le montant de l'acompte est généralement de 50 % du montant total de la commande. Pour réserver une date d'atelier, un paiement intégral à l'avance est souvent demandé.

Le cas échéant, le solde (le montant restant à payer) d'un devis qui comprenait un acompte est dû une fois la commande réalisée, avant expédition de celle-ci. La vendeuse envoie alors une facture au client ou à la cliente. Cette facture mentionne notamment le numéro de la facture, le numéro de devis correspondant le cas échéant, l'adresse de livraison et l'adresse de facturation de la commande, la description de la commande personnalisée ainsi que son prix, le montant de l'acompte déjà payé, les prestations inclues et/ou les éventuelles prestations supplémentaires effectuées restant à payer, le délai prévisionnel de livraison de la commande une fois le solde réglé, le montant restant à payer, et les modalités de paiement possibles.

Aucune commande personnalisée ne sera expédiée avant le règlement complet de son prix.

5. Livraison

Statut de la commande :

Les clients et clientes sont tenu·es informé·es du statut de leur commande via l'adresse mail qu'ils et elles ont renseignée lorsqu'ils et elles ont passé commande. Ils et elles peuvent aussi accéder à ces informations via leur compte sur le site.

Modalités de livraison :

Si plusieurs modes de livraison sont proposés, les clients et clientes choisissent l'un des modes de livraison proposés sur le site au moment de valider leur commande, en fonction de leur localisation géographique, du coût et des délais de livraison notamment.

Pour la France, les livraisons ont lieu à domicile. La livraison a lieu à l'adresse de livraison indiquée par le client ou la cliente lors de sa commande.

Pour la Belgique, les livraisons ont lieu en Point relais et sont assurées par Mondial Relay. La livraison a lieu dans le point relais indiqué par le client ou la cliente lors de sa commande, sauf en cas d'indisponibilité du point relais choisis ; Mondial Relay redirige alors la commande vers un autre point relais (le plus proche, généralement).

Pour les livraisons à domicile, en cas d'absence lors de la livraison, le client ou la cliente est informé·e par le transporteur de l'impossibilité de lui livrer sa commande. Le colis pourra alors éventuellement être présenté une seconde fois à une date ultérieure selon des modalités précisées par le transporteur via son interface de suivi disponible en ligne, ou via un bordereau d'avis de passage, ou bien le colis sera directement mis à disposition dans un relais (bureau de Poste notamment).

En cas de non-réclamation du colis par le client ou la cliente auprès du bureau de poste dans un délais de 14 jours ou auprès du point relais dans un délai de 7 jours à compter de la date de livraison, le colis sera retourné à la vendeuse. Pour connaitre les modalités de réexpédition, se référer à la partie « **Impossibilité de livrer** ».

Aucun changement d'adresse de livraison ou de choix de point relais ne sera pris en compte s'il est effectué après le paiement de la commande (sauf s'il est à l'initiative de Mondial Relay directement, notamment en cas d'indisponibilité du point relais choisi).

Pour le moment, les livraisons ne sont pas possibles en dehors de la France métropolitaine et de la Belgique pour des achats directement sur le site. Si des clients ou clientes souhaitent se faire livrer en dehors de la France métropolitaine ou de la Belgique, ils et elles peuvent prendre contact directement avec la vendeuse via le formulaire de contact (https://lamourdestroisagrumes.fr/contact/) afin de voir avec elle s'il est possible d'établir des modalités de livraison particulières.

Frais de livraison :

Une fois que le client ou la cliente a précisé l'adresse de livraison de sa commande, une ou plusieurs modalités de livraison lui sont proposées. Les modalités de livraison s'adaptent notamment aux types de produits commandés et au pays dans lequel la commande doit être livrée.

À ces modalités de livraison sont associés des frais de livraison. Leur montant est automatiquement communiqué au client ou à la cliente sur la page ***Panier*** et/ou sur la page de ***Confirmation de la commande*** (ligne : "*Expédition*"). Ces frais sont comptés dans le montant total de la commande et sont à régler au même titre que le prix des produits.

Le montant des frais de livraison indiqué aux clients et clientes comprend généralement, mais de manière non exhaustive ni obligatoire : le prix du timbre ou du bordereau Colissimo ou Mondial Relay, ainsi que des frais d'emballage et de préparation de la commande.

Délais de livraison :

Les délais de fabrication, de préparation de la commandes et de livraison du ou des produits commandés sont indiqués aussi précisément que possible par la vendeuse sur le site et notamment sur les fiches-produit.

Pour les produits qui appartiennent aux catégories « Broderies décoratives », « Kits prêts-à-broder », « Mini-motifs à broder » et « Linogravures », le délai de fabrication et de préparation de la commande est d'1 à 7 jours.

Pour la France métropolitaine, pour les produits qui appartiennent aux catégories « Broderies décoratives », « Kits prêts-à-broder », « Mini-motifs à broder » et « Linogravures », le délai de livraison est généralement de 2 à 3 jours ouvrables pour une livraison à domicile.

Pour la Belgique, pour les produits qui appartiennent aux catégories « Broderies décoratives », « Kits prêts-à-broder », « Mini-motifs à broder » et « Linogravures », le délai de livraison est généralement de 3 à 5 jours ouvrables pour une livraison en point relais.

Le délai de livraison du ou des produits commandés s'ajoute au délai fabrication et de préparation de la commande (qui est précisé sur le site et sur les fiches-produit).

Concernant les produits numériques proposés en téléchargement, ceux-ci sont disponibles en téléchargement sur le site https://lamourdestroisagrumes.fr dès que le paiement de la commande a été effectué avec succès par le client ou la cliente.

Retard de livraison :

Si la vendeuse a connaissance d'un possible retard de livraison, elle en informe le client ou la cliente, qui a deux possibilités : accepter ce nouveau délai de livraison, ou décider de résoudre le contrat (= annuler sa commande).

En cas de manquement volontaire ou involontaire de la vendeuse à son obligation de livraison du ou des produits commandés dans le délai indiqué au client ou à la cliente, ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion de la commande, le client ou la cliente peut demander à résoudre le contrat (= annuler sa commande).

Dans ce cas, le client ou la cliente doit tout d'abord contacter la vendeuse par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable et daté, pour lui demander d'effectuer la livraison comme prévu ou dans un délai supplémentaire raisonnable.

Si la vendeuse ne s'exécute pas dans le délai prévu ou dans le délai supplémentaire raisonnable qui lui a été proposé par le client ou la cliente, le client ou la cliente doit de nouveau contacter la vendeuse par lettre recommandée avec accusé de réception ou par écrit sur un support durable et daté, pour lui demander de résoudre le contrat.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par la vendeuse de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que la vendeuse ne se soit exécutée entretemps et ait procédé à la livraison du ou des produits commandés.

Le client ou la cliente peut immédiatement résoudre le contrat lorsque la vendeuse refuse de livrer le ou les produits commandés, ou lorsqu'elle n'exécute pas son obligation de livraison

du ou des produits commandés à la date ou à l'expiration du délai prévu avec le client ou la cliente, et que cette date ou ce délai constitue pour le client ou la cliente une condition essentielle du contrat.

Lorsque le contrat est résolu dans ces conditions (prévues à l'article L. 216-2 du Code de la consommation), la vendeuse rembourse le client ou la cliente de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle la commande a été dénoncée.

Risques :

Tout risque de perte ou d'endommagement des produits est transféré aux clients et clientes au moment où ces derniers et dernières, ou un tiers désigné par eux et elles, et autre que les transporteurs proposés par la vendeuse, prend physiquement possession des produits.

Lorsque les clients et clientes confient la livraison des produits qu'ils et elles ont commandé à un transporteur autre que ceux proposés par la vendeuse, les risques de perte et/ou d'endommagement du ou des produits commandés sont transférés aux clients et clientes lors de la remise du bien au transporteur.

Suivi de la livraison :

Le numéro de suivi de la lettre ou du colis permet aux clients et clientes de suivre en temps réel l'acheminement de leur colis.

Les colis sont considérés livrés lorsque l'interface de suivi du transporteur les indiquent livrés, le système informatique (flashage) du transporteur faisant foi.

En cas de colis noté livré sur le suivi mais non reçu par le client ou la cliente, celui-ci ou celle-ci doit en informer la vendeuse dans un délai maximum de 7 jours après la date de livraison indiquée sur le suivi. En cas de réclamation intervenant après ce délai de 7 jours, la vendeuse se réserve le droit de proposer au client ou à la cliente une solution de son choix, sans contestation possible.

Vérification de la livraison :

Lorsque le client ou la cliente s'apprête à récupérer son colis, il ou elle doit vérifier l'état des produits en présence du livreur ou de la livreuse qui lui remet son colis, et ce même si le

livreur ou la livreuse fait pression sur le client ou la cliente pour qu'il ou elle signe le bon de livraison immédiatement et avant vérification.

Si jamais le colis contenant les produits arrive endommagé, il est conseillé au client ou à la cliente de refuser la livraison, et d'indiquer son ou ses motifs de refus sur le bon de livraison (une simple mention « Avec réserves » est insuffisante).

Le client ou la cliente doit ensuite envoyer ses réserves et réclamations au plus vite à la vendeuse afin que celle-ci puisse les opposer au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les trois jours qui suivent la date de la livraison, jours fériés non compris.

Les clients et clientes doivent s'assurer que le ou les produits qui leur sont livrés correspondent bien à leur commande. En cas de non-conformité des produits (en nature, en qualité ou en quantité) par rapport aux informations du récapitulatif de commande, les clients et clientes doivent en informer la vendeuse dans un délai de 14 jours.

Les clients et clientes devront, le cas échéant, renvoyer les produits à l'adresse de l'entreprise qui leur sera communiquée par la vendeuse. La vendeuse s'engage à reprendre à ses frais les produits endommagés ou non conformes à la commande, et à renvoyer de nouveaux produits, ou les produits manquants, dans les meilleurs délais, ou bien à rembourser le client ou la cliente, notamment en cas d'impossibilité de remplacer les produits. Ce choix est laissé à l'appréciation de la vendeuse.

Impossibilité de livrer :

En cas de non-réclamation du colis par le client ou la cliente auprès du bureau de poste dans un délais de 14 jours ou auprès du point relais dans un délai de 7 jours à compter de la date de livraison, le colis sera retourné à la vendeuse.

En cas de retour du colis dans les locaux de l'entreprise suite à une impossibilité de livraison de ce dernier, pour quelque raison que ce soit (et notamment : colis non réclamé ou adresse du destinataire erronée), le client ou la cliente est prévenu·e par email. Sans nouvelles de sa part dans un délai de 48 heures à compter de la réception de l'email, la vendeuse se réserve le droit d'annuler la commande. Le client ou la cliente sera alors remboursé·e du montant de sa commande, frais de livraison déduits. Le remboursement se fera selon le moyen de paiement choisi par la vendeuse, sans aucun frais pour le client ou la cliente.

S'il est nécessaire que la vendeuse procède à une seconde expédition du colis en raison d'une impossibilité de livrer lors de la première expédition résultant d'une erreur commise par le client ou la cliente (sur son adresse ou son identité, par exemple), le client ou la cliente devra s'acquitter d'un forfait de 10€ préalablement à la réexpédition. Ce forfait correspond aux frais de repréparation de la commande. Les modalités de paiement de ce forfait seront communiquées au client ou à la cliente par email par la vendeuse.

Responsabilité et indemnisation :

La responsabilité de la vendeuse ne saurait, en tout état de cause, excéder le prix payé par le client ou la cliente.

Réserve de propriété :

Le cas échéant, tout produit livré reste la propriété de la vendeuse jusqu'au paiement de la totalité des sommes dues. Les clients et clientes sont tenu·es de manipuler les produits avec précaution notamment pendant tout la durée légale de rétractation.

6. Rétractation

Droit de rétractation :

Conformément aux articles L221-18 et suivants du code de la consommation, les clients et clientes disposent d'un droit de rétractation sur leur commande, sans avoir à justifier d'un quelconque motif (pour les exceptions, voir la partie ci-dessous "**Exceptions au droit de rétractation**").

Les clients et les clientes peuvent exercer ce droit pendant un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle ils et elles ont pris physiquement possession du ou des produits commandés.

Les clients et clientes informent la vendeuse de leur décision de rétractation, par toute déclaration dénuée d'ambiguïté.

Ils et elles peuvent utiliser pour ce faire le texte proposé ci-dessous et peuvent contacter la vendeuse à l'adresse mail suivante : emma@lamourdestroisagrumes.fr ou par le biais du formulaire de contact du site (disponible sur la page Contact), ou encore lui écrire par voie postale à l'adresse de l'entreprise qui est mentionnée au début des présentes Conditions Générales de Vente.

À l'attention de Emma Duprat Guyet – *L'Amour des trois agrumes*

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du ou des produits listés ci-après : *Lister ici les produits que vous souhaitez retourner*

Commandé(s) le / reçu(s) le (*) : *inscrivez ici la date de votre commande*
Nom et prénom du client / de la cliente (*) : *inscrivez ici vos nom et prénom*
Adresse du client / de la cliente (*) : *inscrivez ici votre adresse postale*
Signature du client / de la cliente (*) (uniquement en cas de demande sur papier) :
Date : *inscrivez ici la date du jour à laquelle vous rédigez ce courrier*
c
(*) : Rayez la mention inutile

Source du formulaire : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R38397

L'accusé de réception de sa demande de rétractation sera envoyé au client ou à la cliente par email par la vendeuse dans les plus brefs délais.

Modalités de retours :

En cas de rétractation, le client ou la cliente dispose d'un délai de 14 jours pour renvoyer le ou les produits à partir du moment où il ou elle a informé la vendeuse de son souhait de faire valoir son droit de rétractation, selon les modalités prévues ci-dessus.

Le client ou la cliente prend alors en charge les frais d'envoi pour renvoyer le ou les produits à la vendeuse à l'adresse de l'entreprise qui lui sera communiquée par la vendeuse.

Le client ou la cliente doit obligatoirement renvoyer le ou les produits en état neuf, dans leur emballage d'origine et dans leur emballage d'expédition d'origine bien refermé, ou dans un emballage d'expédition au moins aussi protecteur que l'emballage d'expédition d'origine. Le client ou la cliente indique ses coordonnées à l'intérieur du colis, ainsi que le numéro de sa commande.

La livraison retour doit se faire avec un mode de livraison suivi impérativement, et le numéro de suivi est communiqué à la vendeuse dès l'expédition du ou des produits retournés.

Il appartient aux client et clientes d'évaluer l'intérêt de souscrire à une assurance et/ou à une indemnisation pour le colis auprès du transporteur choisi, dans l'éventualité où le colis et/ou le(s) produit(s) qu'il contient venaient à subir des dommages ou à être perdus au cours de leur réexpédition.

Le client ou la cliente est responsable de la dépréciation de la valeur du ou des produits résultant de son fait ou du fait du transporteur à qui il ou elle a confié le ou les produits. Dans le cas où le ou les produits arriveraient dans un état altéré par rapport à leur état neuf (par exemple : produits incomplets, abîmés, endommagés ou salis) du fait du client ou de la cliente, ou du transporteur choisi par ce dernier ou cette dernière, la vendeuse pourra décider de pratiquer une décote sur le remboursement du ou des produits retournés, voire refuser de reprendre le ou les produits altérés.

La responsabilité du client ou de la cliente est engagée en cas de dépréciation du ou des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du ou des produits.

Les produits appartenant à la catégorie des « Kits prêts-à-broder » et « Mini-motifs à broder », notamment, ne doivent pas avoir été utilisés pour pouvoir être retournés.

Remboursement :

Une fois le ou les produits réceptionnés dans leur état d'origine par la vendeuse, la vendeuse remboursera dans un délai de 14 jours le client ou la cliente du montant correspondant au paiement de la commande rétractée (c'est-à-dire le prix du ou des produit retournés, ainsi que les frais d'expédition initiaux correspondants au(x) produit(s) s'ils étaient calculés en supplément du prix du ou des produit). Le remboursement se fera selon le moyen de paiement choisi par la vendeuse, sans aucun frais pour le client ou la cliente.

Les produits offerts en cadeau par la vendeuse ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement en valeur ou sous la forme d'un avoir de la part de la vendeuse.

Exceptions au droit de rétractation :

Le droit de rétractation ne s'applique pas :
-aux produits dont le contenu est numérique, notamment les produits de la catégorie « Motifs de broderie à télécharger ». En validant et en payant une commande qui contient au moins un produit numérique, le client ou la cliente renonce au délai de rétractation pour tous les produits numériques de la commande ;
-aux produits dont l'état a été détérioré du fait du client ou de la cliente ;
-aux produits confectionnés spécifiquement à la demande d'un client ou d'une cliente, ou nettement personnalisés pour lui ou elle (cela vaut pour les ateliers pour lesquels un motif spécifique a été demandé) ;
-aux produits ouverts et non retournables pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

7. Garantie

Les clients et les clientes bénéficient de la garantie légale de conformité dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation et de la garantie des vices cachés prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

La vendeuse est tenue de livrer des produits conformes au contrat, c'est-à-dire notamment que les produits doivent correspondre à leur description présente sur leur fiche-produit, et qu'ils doivent présenter les qualités que les clients et clientes peuvent attendre suite aux déclarations publiques de la vendeuse.

Les clients et clientes ne peuvent cependant pas contester la conformité en invoquant un défaut qu'ils et elles connaissaient ou ne pouvaient ignorer lorsqu'ils et elles ont contracté le contrat.

En cas de défaut de conformité, le client ou la cliente pourra obtenir le remplacement du produit.

Si le remplacement du bien est impossible, le client ou la cliente peut rendre le produit à la vendeuse et se faire restituer le prix ou bien garder le produit et se faire restituer une partie du prix.

Les clients et clientes ont deux ans pour contester la conformité d'un produit à compter de leur prise de possession du produit.

8. Litiges et médiation

Conformément aux dispositions de l'article L. 612-1 du Code de la consommation : « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. »

En cas de litige avec la vendeuse, et notamment à propos de la validité, de l'interprétation de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation des présentes CGV/CGU, le client ou la cliente adressera donc tout d'abord une réclamation écrite à la vendeuse, qui s'efforcera de résoudre le litige à l'amiable avec le client ou la cliente.

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse de la part de la vendeuse dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le client ou la cliente a la possibilité de saisir gratuitement un

médiateur/une médiatrice compétent·e inscrit·e sur la liste des médiateurs/médiatrices établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la Consommation, la vendeuse a donc mis en place pour son entreprise un dispositif de médiation de la consommation auprès du service de médiation suivant :

SOCIÉTÉ MÉDIATION PROFESSIONNELLE
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

La Société de la Médiation Professionnelle
www.mediateur-consommation-smp.fr
24 rue Albert de Mun, 33000 Bordeaux

En cas de litige avec la vendeuse, les clients et clientes peuvent donc déposer leur réclamation sur le site de l'organisme de médiation : www.mediateur-consommation-smp.fr ou par voie postale en écrivant à ***La Société de la Médiation Professionnelle - 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux***

Les clients et les clientes ont aussi la possibilité d'introduire une plainte par l'intermédiaire de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, qui est accessible à cette adresse : https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR

9. Force majeure

L'exécution par la vendeuse de ses obligations aux termes des présentes CGV/CGU sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

La vendeuse avisera le client ou la cliente de la survenance d'un tel cas fortuit ou de force majeure dans les huit jours ouvrés à compter de la date de survenance de l'événement.

Lorsque la suspension de l'exécution des obligations de la vendeuse se poursuit pendant une période supérieure à quinze jours ouvrés, le client ou la cliente a la possibilité de résilier sa commande en cours et la vendeuse procédera alors au remboursement de la commande dans les conditions visées à la partie ***6. Rétractation***.

10. Propriété intellectuelle

L'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur le site et ses contenus sont la propriété pleine et entière de la vendeuse (ou des partenaires du site) (sauf pour certaines images utilisées notamment dans les articles du blog, pour lesquelles le nom de l'auteur ou l'autrice, s'il ne s'agit pas de la vendeuse, est alors mentionné en légende de l'image).

En conséquence, les clients et clientes n'ont aucun droit sur le site et ne peuvent en aucun cas faire du site ou de ses contenus un usage autre que ceux autorisés dans les présentes CGV/CGU.

L'ensemble du site est protégé par les législations françaises, européennes et internationales, notamment celles portant sur le droit d'auteur, le droit à la propriété intellectuelle, ou encore le droit des marques.

La marque *L'Amour des trois agrumes* est une marque déposée par la vendeuse. Toute reproduction, imitation ou plus largement toute exploitation de cette marque est interdite.

11. Dispositions diverses

Nullité :

La nullité d'une quelconque obligation résultant des présentes CGV/CGU, pour quelque cause que ce soit, n'affectera pas la validité des autres obligations et les parties s'engagent à négocier de bonne foi des dispositions de remplacement.

Pour les besoins des présentes CGV/CGU, les parties font élection de domicile aux coordonnées indiquées au début des présentes CGV/CGU pour la vendeuse, et aux coordonnées indiquées au moment de la création de leur compte et/ou au moment où ils et elles passent commande, pour les clients et les clientes.

Droit applicable et tribunal compétent :

Le site est hébergé en France, il est exploité, géré et contrôlé par la vendeuse en France, qui a une entreprise enregistrée en France et qui a ses activités en France.

Le présent contrat est entièrement et exclusivement soumis au droit français.

Tout client ou cliente domicilié·e hors de France accepte que les litiges nés de l'exécution ou de l'interprétation des présentes CGV/CGU, et plus généralement de l'accès au contenu ou aux services du site https://lamourdestroisagrumes.fr soient soumis au droit français.

Tout différend relatif aux présentes CGV/CGU et aux relations contractuelles y afférentes sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Cannes (06).

Indépendance des parties :

Aucune des parties ne peut prendre d'engagement au nom et/ou pour le compte de l'autre partie. Par ailleurs, chacune des parties demeure seule responsable de ses allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

Non renonciation :

Il est rappelé en tant que de besoin que le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées par les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Notifications :

Toutes notifications devant être effectuées dans le cadre des présentes CGV/CGU seront considérées comme réalisées si elles sont faites aux adresses suivantes :
- à la vendeuse : par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la vendeuse et envoyée à l'adresse de l'entreprise qui est mentionnée au début des présente CGV/CGU, ainsi que sur le site https://lamourdestroisagrumes.fr sur la page des Conditions générales de vente ou sur la page des Mentions légales ;
- au client ou à la cliente : à l'adresse e-mail indiquée lors de la création de son compte.

Commentaires et avis publics laissés par les clients et clientes sur le site :

Les clients et clientes s'engagent à ne pas indiquer de données personnelles qu'ils et elles souhaitent garder privées dans les formulaires publics, et notamment, dans les commentaires sur le blog et/ou dans les avis qu'ils et elles peuvent laisser sur les fiches-produit.

Les clients et clientes s'engagent à tenir des propos respectueux dans les messages qu'ils et elles laissent sur le site, et notamment dans les commentaires sur le blog et/ou dans les avis qu'ils et elles peuvent laisser sur les fiches-produit. Les commentaires haineux, insultants et/ou malveillants notamment sont interdits sur ce site et pourront faire l'object de poursuites.

12. Cartes cadeau

Conditions d'utilisation des cartes cadeau :

Les cartes cadeau fonctionnent sous la forme de bons d'achat associés à une valeur fixe en euros.

Elles permettent à leurs titulaires de régler leurs achats sur le site https://lamourdestroisagrumes.fr en complétant si nécessaire avec un autre moyen de paiement, et ce pendant leur période de validité.

Les cartes cadeau sont valables pour toute commande d'un montant au moins égal au montant de la carte cadeau. Chaque carte cadeau dispose d'une code unique permettant de l'utiliser ; ce code est à entrer dans le champ prévu à cet effet (« code promo ») sur la page du panier ou sur la page de validation de la commande avant de valider la commande.

Chaque carte cadeau ne peut être utilisée qu'une seule fois, et elle doit être utilisée en une fois.

Les cartes cadeau ne peuvent pas servir à acheter d'autres cartes cadeau.

Les cartes cadeau *L'Amour des trois agrumes* ne peuvent pas être utilisées à des fins de publicité ou de promotion de produits ou de services commercialisés par tout autre tiers que la vendeuse.

Conditions d'achat des cartes cadeau :

Les cartes cadeau sont vendues uniquement aux personnes physiques non professionnelles, pour un montant fixe de 20 €, 37 €, 45 €, 49 € ou 90 €. Le prix de la carte cadeau peut être réglé par les moyens de paiement mis en place sur le site de *L'Amour des trois agrumes* (carte bancaire via Stripe et Paypal). Les cartes cadeau ne peuvent pas être payées avec d'autres cartes cadeau.

Les cartes cadeau obtenues par des moyens illicites sont nulles et non avenues, elles ne peuvent pas être utilisées pour effectuer des achats, et elles ne seront pas remboursées.

La carte cadeau est nominative et non-cessible. La personne qui achète la carte cadeau et la personne qui reçoit la carte cadeau sont exclusivement responsables de l'utilisation de la carte et de sa garde. La carte cadeau ne peut être ni échangée, ni revendue, ni remboursée, même partiellement, ni portée au crédit d'un compte, ni faire l'objet d'un escompte. Elle ne pourra en aucun cas donner lieu à une contrepartie monétaire. La carte cadeau ne sera pas remplacée en cas de vol, de perte ou de dommage.

Juste avant d'ajouter une carte cadeau à son panier, la personne qui l'achète doit compléter plusieurs champs sur la fiche-produit de la carte cadeau afin que la vendeuse dispose de toutes les informations nécessaires pour créer la carte cadeau, notamment :

- le prénom de la personne à qui la carte cadeau est destinée (obligatoire)
- si le client ou la cliente souhaite que la carte cadeau lui soit envoyée, ou soit envoyée directement à la personne à qui la carte est offerte (obligatoire)
- l'email de la personne à qui la carte cadeau est destinée (obligatoire)
- un message personnalisé destiné à la personne qui la carte cadeau est offerte (facultatif)

Dans le cas où le client ou la cliente souhaite acheter plusieurs cartes cadeau, il ou elle doit ajouter chaque carte cadeau à son panier une à une, en prenant soin de compléter à chaque fois les informations demandées avant d'ajouter individuellement chaque carte à son panier (en appuyant sur le bouton [Ajouter au panier]). La vendeuse ne sera pas tenue responsable en cas de manquement d'informations dû au non respect de cette procédure qui pourrait retarder ou empêcher l'exécution de la commande.

Condition d'envoi des cartes cadeau :

Les cartes cadeau *L'Amour des trois agrumes* sont numériques et dématérialisées. Chaque carte-cadeau est envoyés par email par la vendeuse soit à la personne qui l'a achetée, soit à la personne à qui elle est destinée, en fonction du choix de la personne qui l'achète.

La vendeuse n'est en aucun cas responsable de la non-réception ou du retard de réception de la carte cadeau par le client ou la cliente pour toutes raisons indépendantes de la volonté de la vendeuse, et notamment :

- les défaillances ou pannes des systèmes informatiques et/ou de télécommunication ;
- le retard de transmission d'information ou de données, voire la perte d'informations ou de données, susceptibles de se produire dans les circonstances évoquées au point précédent ;

- le fait que l'email envoyé par la vendeuse soit considéré comme un spam ou un courriel indésirable.

Dans le cas où le client ou la cliente choisit de recevoir la carte cadeau par email, il ou elle a la possibilité de la transmettre par email à la personne à qui il ou elle a décidé de l'offrir, ou bien encore de l'imprimer pour l'envoyer par courrier ou la remettre en mains propres.

Dans ce cas, le client ou la cliente est responsable de la transmission de la carte cadeau à la personne à qui elle est destinée, et de la vérification de sa bonne réception.

Dans le cas où le client ou la cliente confie à la vendeuse le soin d'envoyer la carte cadeau directement à la personne à qui la carte est destinée, le client ou la cliente doit s'assurer de la validité et de l'exactitude des informations confiées à la vendeuse, notamment l'adresse mail de la personne à qui la carte doit être envoyée.

La vendeuse ne pourra pas être tenue responsable d'un retard ou d'un échec de l'envoi de la carte cadeau si le client ou la cliente qui achète la carte cadeau fait une erreur dans l'adresse mail de la personne à qui la carte doit être envoyée ou dans sa propre adresse email.

Période de validité des cartes cadeau :

La période de validité des cartes cadeau est mentionnée sur les fiches-produit des cartes. Elle est en général de 12 mois sauf mention contraire. Ce délai court à partir de l'envoi par email de la carte cadeau par la vendeuse, soit à la personne qui l'a achetée, soit à la personne à qui elle est destinée, en fonction du choix de la personne qui l'achète.

La carte cadeau est créée manuellement par la vendeuse et envoyée par email dans un délai de 72 heures maximum après son achat (ce délai peut être allongé lors des périodes de fermeture de la boutique et lors des périodes où la livraison des commandes est allongée).

Pour consulter la **Politique de confidentialité** de ***L'Amour des trois agrumes***, rendez-vous à l'adresse suivante : https://lamourdestroisagrumes.fr/politique-de-confidentialite/

Pour consulter les **Mentions légales** de ***L'Amour des trois agrumes***, rendez-vous à l'adresse suivante : https://lamourdestroisagrumes.fr/mentions-legales/