

# Conditions Générales de Vente (CGV)

Date de mise à jour : 28/03/2019

Les présentes conditions de vente sont conclues d'une part par l'entreprise En Douce Heure, et d'autre part par toute personne souhaitant procéder à un achat via la boutique Internet [www.endouceheure.fr](http://www.endouceheure.fr) .  
Les présentes conditions de vente sont à disposition sur la page d'accueil du site Internet.

## Article 1. INFORMATIONS LÉGALES

Entreprise : En Douce Heure

Représentant légal : Anne-Sophie MARTIN (née Chéné)

Adresse : Beauchamp, 1 Route de l'Amourette, 24230 Vélines

Téléphone : 06 28 20 40 02

Mail : [contact@endouceheure.fr](mailto:contact@endouceheure.fr)

R.C.S. Bergerac : 514 484 062

n° TVA intercommunautaire : FR 32 514484062 00021

Enregistrement de la marque En Douce Heure à l'INPI sous le n° 09 3 664 258

## Article 2. PRIX

Les prix sont indiqués en Euros (€). Ils sont indiqués TTC (toutes taxes comprises, TVA applicable au jour de la commande), et hors frais de port.

Tous les règlements bancaires sont effectués en Euros (€).

Une facture détaillée en Euros (€) accompagne la livraison de votre colis.

## Article 3. COMMANDE

Afin de passer commande vous devez obligatoirement :

- Renseigner vos données personnelles
- Valider votre commande après l'avoir vérifié
- Effectuer le paiement dans les conditions prévues

Le fait de valider votre commande implique pour vous l'obligation de payer en totalité le prix indiqué.

## Article 4. PAIEMENT

Le règlement de vos achats s'effectue selon un des modes de règlement suivants :

- par carte bancaire ou par paypal (paiement sécurisé en ligne)
- par chèque

Les articles ne sont envoyés qu'après complet paiement.

## Article 5. LIVRAISON

Les articles sont :

- livrés par La Poste en Colissimo (colis suivi, distribution avec ou sans signature) à l'adresse de livraison indiquée au cours de votre commande, en France métropolitaine uniquement,

- ou sont à retirer dans un des points de retrait indiqués au cours de votre commande (adresses, horaires et téléphones sont communiqués).

Les frais de port varient en fonction du montant de votre commande. Nous vous offrons le transport pour toute commande à partir de 75€ (pour les particuliers, livrable en France métropolitaine à une seule adresse). Les frais de port ne s'appliquent pas pour les retraits en point de retrait.

Les délais de livraison sont de sept (7) jours à compter de la transmission de votre commande.

En cas d'indisponibilité de produit, si la livraison ne peut être assurée dans ce délai, vous serez informé au plus tôt et pourrez annuler votre commande. Vous pourrez alors demander l'échange du produit ou son remboursement.

Les articles voyagent à vos frais, risques et périls. Tout colis part de nos locaux en parfait état. Il vous appartient donc de vérifier le colis au moment de sa réception.

En cas de colis endommagé il est préférable de refuser celui-ci et de prévenir l'entreprise En Douce Heure.

## **Article 6. RETRACTATION ET RETOUR**

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-21 du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception de vos articles pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

Les frais de retour des articles sont à votre charge.

Les articles doivent être retournés à l'adresse indiquée à l'article 1, en bon état donc non utilisés, dans leur emballage d'origine, avec la facture originale.

L'entreprise En Douce Heure ne prendra à sa charge les frais de retour (au tarif de base en vigueur) que si la livraison s'avère non conforme à la commande.

Voici un modèle de courrier de rétractation sur lequel vous pouvez librement vous fonder :

*Nom Prénom expéditeur*

*N° Rue*

*CP Ville*

**Objet : annulation de ma commande**

*Vous trouverez ci-joint (préciser le produit) que j'ai reçu le (date) à la suite de la commande que j'avais passée à distance via votre site [www.endouceheure.fr](http://www.endouceheure.fr)*

*Conformément aux dispositions légales – article L.221-21 du Code de la consommation –, je vous prie de bien vouloir me rembourser la somme de xxx, montant total de cette commande.*

*(formule de politesse)*

Vous devez renvoyer le produit commandé dans le délai de 14 jours qui suit l'envoi de votre lettre de rétraction (email ou courrier postal).

## **Article 7. RESPONSABILITE**

Les articles proposés sont conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables sur le territoire français. L'entreprise En Douce Heure ne saurait être tenue pour responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation du produit acheté.

Nos produits étant fabriqués de manière artisanale, l'aspect visuel peut varier. En conséquence, la responsabilité de En Douce Heure ne saurait être engagée en cas de variabilité visuelle du produit.

La responsabilité de l'entreprise En Douce Heure ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, en cas de grève totale ou partielle notamment des services postaux ou des moyens de transport, inondation ou incendie.

## **Article 8. GARANTIE**

La garantie de tous nos articles est une garantie fabricant. Elle se limite au remplacement de l'article défectueux. La garantie ne couvre ni les défauts, variations visuelles et leurs conséquences ni une utilisation non conforme à l'usage auquel le produit est destiné.

Vous disposez des garanties suivantes :

- La garantie de conformité (article L.211- 4 et suivants du Code de la consommation)
- La **garantie des vices cachés (article 1641 et suivants du Code civil)**

## **Article 9. PROPRIÉTÉ**

Jusqu'au paiement effectif et intégral du prix, l'entreprise En Douce Heure reste propriétaire des articles vendus. Le complet règlement vaudra transfert de propriété, toutefois vous devenez responsable des articles dès la livraison, le transfert de possession valant transfert de risques.

## **Article 10. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les éléments du site internet En Douce Heure sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de l'entreprise En Douce Heure. Nul n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site.

## **Article 11. DONNEES PERSONNELLES**

Afin de répondre à vos besoins et d'assurer un service à distance optimal, nous sommes amenés à enregistrer certains éléments vous concernant (nom, prénom, adresse).

L'entreprise En Douce Heure s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations que vous nous communiquez. Celles ci sont confidentielles.

En application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant enregistrées directement sur le site internet.

## **Article 12. LÉGISLATION APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

En cas de difficultés dans l'application des présentes conditions générales de vente, nous vous invitons à rechercher une solution amiable en prenant contact avec nous.

En Douce Heure, Anne-Sophie MARTIN  
Beauchamp, 1 Route de l'Amourette - 24230 Vélignes  
Mail : [contact@endouceheure.fr](mailto:contact@endouceheure.fr)  
Téléphone : 06 28 20 40 02  
Lundi, mardi, jeudi, vendredi : de 9h à 17h

Le présent contrat est soumis à la législation française. Tout litige survenu dans le cadre de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat sera porté devant la juridiction du domicile du défendeur ou du lieu de la livraison.

Conformément à l'ordonnance 2015-1033 du 20/08/2015 et au décret d'application 2015-1382 du 30/10/2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L152-2 du code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du CMAP (Centre Médiation Arbitrage Paris). Pour soumettre votre litige au médiateur vous devez :

- remplir le formulaire sur le site internet du CMAP ([www.cmap.fr](http://www.cmap.fr)), onglet « vous êtes un consommateur »
- ou envoyer votre demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation consommation, 39 av. F D Roosevelt, 75008 PARIS
- ou envoyer un email à [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr)

Quelque soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, votre demande doit contenir les éléments suivants :

- vos coordonnées postales, email et téléphoniques
- les nom et adresse complets de En Douce Heure
- un exposé succinct des faits et la preuve des démarches préalables auprès de En Douce Heure.