

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent à tout achat effectué par une personne physique (ci-après le « CLIENT») sur le site Internet <https://www.solenedegres.fr> (ci-après le « SITE ») auprès de SOLENE DEGRES immatriculée au registre du commerce et des sociétés à Saint Nazaire sous le numéro , ayant son siège social, 4 BIS CHEMIN DE L'ILE DES MERS 44600 SAINT NAZAIRE France, email : contact@solenedegres.fr (ci-après le « VENDEUR »).

IMPORTANT Toute commande passée sur le Site implique obligatoirement l'acceptation sans réserve du CLIENT des présentes conditions générales Ce site s'adresse aux particuliers uniquement, les quantités commandées doivent refléter un usage personnel et familial.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS Les termes employés ci-après ont, dans les présentes Conditions Générales, la signification suivante :

- « CLIENT » : désigne le cocontractant du VENDEUR, qui garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence française. A ce titre, il est expressément prévu que le CLIENT agit en dehors de toute activité habituelle ou commerciale.
- « LIVRAISON » : désigne la première présentation des PRODUITS commandés par le CLIENT à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande. ● « PRODUITS » : désigne l'ensemble des produits disponibles sur le SITE.
- « TERRITOIRE » : désigne la FRANCE Métropolitaine (hors DOM/TOM) et certains pays de l'Union Européenne*.

ARTICLE 2.

OBJET Les présentes Conditions Générales régissent la vente par le VENDEUR à ses CLIENTS des PRODUITS. Le CLIENT est clairement informé et reconnaît que le SITE s'adresse aux consommateurs et que les professionnels doivent contacter le service commercial du VENDEUR afin de bénéficier de conditions contractuelles distinctes

ARTICLE 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Le CLIENT s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales et les accepter, avant de procéder au paiement d'une commande de PRODUITS passée sur le SITE. Les présentes Conditions Générales sont référencées en bas de chaque page du SITE au moyen d'un lien et doivent être consultées avant de passer la commande. Le CLIENT est invité à lire attentivement, télécharger, imprimer les Conditions Générales et à en conserver une copie. Le VENDEUR conseille au CLIENT de lire les Conditions Générales à chaque nouvelle commande, la dernière version desdites Conditions s'appliquant à toute nouvelle commande de PRODUITS. En cliquant sur le premier bouton pour passer la commande puis sur le second pour confirmer ladite commande, le CLIENT reconnaît avoir lu, compris et accepté les Conditions Générales sans limitation ni condition.

ARTICLE 4. ACHAT DE PRODUITS SUR LE SITE

Pour pouvoir acheter un PRODUIT, le CLIENT doit être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la capacité légale ou, s'il est mineur, être en mesure de justifier de l'accord de ses représentants légaux. Le CLIENT sera invité à fournir des informations permettant de l'identifier en complétant le formulaire disponible sur le SITE. Le signe (*) indique les champs

obligatoires qui doivent être remplis pour que la commande du CLIENT soit traitée par le VENDEUR. Le CLIENT peut vérifier sur le SITE le statut de sa commande. Le suivi des LIVRAISONS peut, le cas échéant, être effectué en utilisant les outils de suivi en ligne de certains transporteurs. Le CLIENT peut également contacter le service commercial du VENDEUR à tout moment par courrier électronique, à l'adresse contact@www.solenedegres.fr, afin d'obtenir des informations sur le statut de sa commande. Les informations que le CLIENT fournit au VENDEUR lors d'une commande doivent être complètes, exactes et à jour. Le VENDEUR se réserve le droit de demander au CLIENT de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

ARTICLE 5. COMMANDES

Article 5.1 Caractéristique des produits Le VENDEUR s'engage à présenter les caractéristiques essentielles des PRODUITS (sur les fiches d'information disponibles sur le SITE) et les informations obligatoires que le CLIENT doit recevoir en vertu du droit applicable. Le CLIENT s'engage à lire attentivement ces informations avant de passer une commande sur le SITE. Sauf indication expresse contraire sur le SITE, tous les PRODUITS vendus par le VENDEUR sont neufs et conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

Article 5.2. Procédure de commande Les commandes de PRODUITS sont directement passées sur le SITE. Pour effectuer une commande, le CLIENT doit suivre les étapes décrites ci-dessous (veuillez noter cependant qu'en fonction de la page de démarrage du CLIENT, les étapes peuvent légèrement différer).

5.2.1. Sélection des PRODUITS et options d'achat Le CLIENT devra sélectionner le(s) PRODUIT(s) de son choix en cliquant sur le(s) PRODUIT(s) concerné(s) et en choisissant les caractéristiques et les quantités souhaitées. Une fois le PRODUIT sélectionné, le PRODUIT est placé dans le panier du CLIENT. Ce dernier peut ensuite ajouter à son panier autant de PRODUITS qu'il le souhaite.

5.2.2. Commandes Une fois les PRODUITS sélectionnés et placés dans son panier, le CLIENT doit cliquer sur le panier et vérifier que le contenu de sa commande est correct. Si le CLIENT ne l'a pas encore fait, il sera ensuite invité à s'identifier ou à s'inscrire. Une fois que le CLIENT aura validé le contenu du panier et qu'il se sera identifié / inscrit, s'affichera à son attention un formulaire en ligne complété automatiquement et récapitulant le prix, les taxes applicables et, le cas échéant, les frais de livraison. Le CLIENT est invité à vérifier le contenu de sa commande (y compris la quantité, les caractéristiques et les références des PRODUITS commandés, l'adresse de facturation, le moyen de paiement et le prix) avant de valider son contenu. Le CLIENT peut alors procéder au paiement des PRODUITS en suivant les instructions figurant sur le SITE et fournir toutes les informations nécessaires à la facturation et à la LIVRAISON des PRODUITS. Concernant les PRODUITS pour lesquels des options sont disponibles, ces références spécifiques apparaissent lorsque les bonnes options ont été sélectionnées. Les commandes passées doivent comprendre toutes les informations nécessaires au bon traitement de la commande. Le CLIENT doit également sélectionner le mode de livraison choisi.

5.2.3. Accusé de réception Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, une page apparaît sur le SITE afin d'accuser réception de la commande du CLIENT. Une copie de l'accusé de réception de la commande est automatiquement adressée au CLIENT par courrier électronique, à condition que l'adresse électronique communiquée par le biais du formulaire d'inscription soit correcte. Le VENDEUR n'envoie aucune confirmation de commande par courrier postal ou par fax.

5.2.4. Facturation Pendant la procédure de commande, le CLIENT devra saisir les informations nécessaires à la facturation (le signe (*) indiquera les champs obligatoires devant être remplis pour que la commande du CLIENT soit traitée par le VENDEUR). Le CLIENT doit notamment indiquer clairement toutes les informations relatives à la LIVRAISON, en particulier l'adresse exacte de LIVRAISON, ainsi que tout éventuel code d'accès à l'4 bis chemin de l'île des mers 44600 Saint Nazaire de LIVRAISON. Le CLIENT doit également préciser le moyen de paiement choisi. Ni le bon de commande que le CLIENT établit en ligne, ni l'accusé de réception de la commande que le VENDEUR envoie au CLIENT par courrier électronique ne constituent une facture. Quel que soit le mode de commande ou de paiement utilisé, Le CLIENT recevra l'original de la facture à la LIVRAISON des PRODUITS, à l'intérieur du colis.

5.3. Date de la commande La date de la commande est la date à laquelle le VENDEUR accuse réception en ligne de la commande. Les délais indiqués sur le SITE ne commencent à courir qu'à partir de cette date.

5.4. Prix Pour tous les PRODUITS, le CLIENT trouvera sur le SITE des prix affichés en euros toutes taxes comprises, ainsi que les frais de livraison applicables (en fonction du poids du colis, hors emballage et cadeaux, de l'adresse de LIVRAISON et du transporteur ou mode de transport choisi). Les prix incluent en particulier la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de commande. Toute modification du taux applicable peut impacter le prix des PRODUITS à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux. Le taux de TVA applicable est exprimé en pourcentage de la valeur du PRODUIT vendu. Les prix des fournisseurs du VENDEUR sont susceptibles d'être modifiés. En conséquence, les prix indiqués sur le SITE peuvent changer. Ils peuvent également être modifiés en cas d'offres ou de ventes spéciales. Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué sur le SITE à la date à laquelle la commande est passée par le CLIENT.

5.5. Disponibilité des PRODUITS Le professionnel s'engage à livrer le PRODUIT à la date ou dans le délai indiqué au CLIENT, sauf si les parties en ont convenu autrement. Lorsqu'un produit est indisponible, Les CLIENTS sont informés du réassort d'un PRODUIT par le VENDEUR par mail. Au cas où un produit ne serait plus disponible, le client pourra opter pour une annulation de sa commande, pour le remplacement du produit par un autre produit au même prix ou pour le remboursement du produit. En tout état de cause, si l'indisponibilité n'a pas été indiquée au moment de la commande, le VENDEUR s'engage à informer le CLIENT sans délai si le PRODUIT est indisponible. Dans l'hypothèse où un PRODUIT est indisponible, le VENDEUR peut, et si les parties en conviennent, proposer un PRODUIT alternatif de qualité et de prix équivalents, accepté par le CLIENT. Si le CLIENT décide d'annuler sa commande de PRODUITS indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour les PRODUITS indisponibles au plus tard dans les trente (30) jours du paiement.

ARTICLE 6. DROIT DE RÉTRACTATION Les modalités du droit de rétractation sont prévues dans la « politique de rétractation », politique disponible en Annexe 1 des présentes et accessible en bas de chaque page du SITE via un lien hypertexte.

ARTICLE 7. PAIEMENT

7.1. Moyens de paiement Le CLIENT peut payer ses PRODUITS en ligne sur le SITE suivant les moyens proposés par le VENDEUR. Le CLIENT garantit au VENDEUR qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi. Le VENDEUR prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement en ligne sur le SITE. Il est à ce titre précisé que toutes les informations relatives au paiement fournies sur le SITE sont transmises à la banque du SITE et ne sont pas traitées sur le SITE.

7.2. Date de paiement En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte du CLIENT sera débité dès la commande de PRODUITS passée sur le SITE. En cas de LIVRAISON partielle, le montant total sera débité du compte du CLIENT au plus tôt lorsque le premier colis sera expédié. Si le CLIENT décide d'annuler sa commande de PRODUITS indisponibles, le remboursement s'effectuera conformément au dernier paragraphe de l'article 5.5 des présentes Conditions Générales.

7.3. Retard ou refus de paiement Si la banque refuse de débiter une carte ou autre moyen de paiement, le CLIENT devra contacter le Service Client du VENDEUR afin de payer la commande par tout autre moyen de paiement valable. Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par le CLIENT s'avèrerait impossible, la commande serait annulée et la vente automatiquement résiliée.

ARTICLE 8. PREUVE ET ARCHIVAGE Tout contrat conclu avec le CLIENT correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par le VENDEUR pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L. 213-1 du Code de la consommation. Le VENDEUR accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du CLIENT. En cas de litige, le VENDEUR aura la possibilité de prouver que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

ARTICLE 9. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

Le VENDEUR reste le propriétaire des PRODUITS livrés jusqu'à leur complet paiement par le CLIENT. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert au CLIENT, au moment de la réception par lui, ou par un tiers désigné par lui autre que le transporteur, des risques de perte ou de dommage des PRODUITS faisant l'objet de la réserve de propriété, ainsi que des risques de dommage qu'ils pourront entraîner. ARTICLE 10. LIVRAISON Les modalités de LIVRAISON des PRODUITS sont prévues dans la « politique de livraison » visée en Annexe 2 des présentes et accessibles en bas de chaque page du SITE via un lien hypertexte.

ARTICLE 11. EMBALLAGE Les PRODUITS seront emballés conformément aux normes de transport en vigueur, afin de garantir un maximum de protection pour les PRODUITS pendant la LIVRAISON. Les CLIENTS s'engagent à respecter les mêmes normes lorsqu'ils retournent des PRODUITS dans les conditions fixées en Annexe 1 – m Politique de rétractation.

ARTICLE 12. GARANTIES En dehors des garanties commerciales que le VENDEUR pourrait proposer pour certains PRODUITS, tout Client bénéficie de garanties « légales », pour l'ensemble des PRODUITS, qui sont détaillées ci-dessous, conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation Article 12.1. Garantie de conformité Article L. 217-4 du Code de la consommation : «Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité». Article L.217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat : 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les

parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ». Le VENDEUR est susceptible de répondre des défauts de conformité existants lors de la délivrance et des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge ou a été réalisée sous sa responsabilité. L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du PRODUIT (Article L.217-12 du Code de la consommation) En cas de défaut de conformité, le CLIENT pourra demander le remplacement ou la réparation du PRODUIT, à son choix. Toutefois, si le coût du choix du CLIENT est manifestement disproportionné au regard de l'autre option envisageable, compte tenu de la valeur du PRODUIT ou de l'importance du défaut, le VENDEUR pourra procéder à un remboursement, sans suivre l'option choisie par le Client. Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous trente (30) jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT à l'adresse suivante SOLENE DEGRES, 4 bis chemin de l'île des mers 44600 Saint Nazaire Enfin, le CLIENT est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du PRODUIT pendant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du PRODUIT excepté pour les biens d'occasion pour lesquels ce délai est fixé à six (6) mois. (Article L. 217-7 du Code de la consommation). Il est précisé que la présente garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie, le cas échéant, sur les PRODUITS.

Article 12.2. Garantie des vices cachés Le VENDEUR est tenu de la garantie à raison des vices cachés du PRODUIT vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le CLIENT ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (Article 1641 du Code Civil) Cette garantie permet au CLIENT qui peut prouver l'existence d'un vice caché de choisir entre le remboursement du prix du PRODUIT s'il est retourné et le remboursement d'une partie de son prix, si le PRODUIT n'est pas retourné. Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous trente (30) jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT à l'adresse suivante : SOLENE DEGRES, 4 BIS CHEMIN DE L'ILE DES MERS 44600 SAINT NAZAIRE L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le CLIENT dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. (Alinéa 1er de l'article 1648 du Code Civil)

ARTICLE 13. RESPONSABILITÉ La responsabilité du VENDEUR ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputable au CLIENT, notamment lors de la saisie de sa commande. Le VENDEUR ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français. Il est par ailleurs précisé que le VENDEUR ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés au SITE. En conséquence, il exclut toute responsabilité au titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

ARTICLE 14. FORCE MAJEURE La responsabilité du VENDEUR ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure. Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résilié de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les

conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil. A ce titre, la responsabilité du VENDEUR ne pourra pas être engagée notamment en cas d'attaque de pirates informatiques, d'indisponibilité des produits, d'interruption de réseaux de communications électroniques, ainsi qu'en cas de survenance de toute circonstance ou événement extérieur à la volonté du VENDEUR intervenant postérieurement à la conclusion des CGV et en empêchant l'exécution dans des conditions normales. Il est précisé que, dans une telle situation, le CLIENT ne peut réclamer le versement d'aucune indemnité et ne peut intenter aucun recours à l'encontre du VENDEUR. En cas de survenance d'un des événements susvisés, le VENDEUR s'efforcera d'informer le CLIENT dès que possible.

ARTICLE 15. DONNÉES PERSONNELLES Le VENDEUR collecte sur le SITE des données personnelles concernant ses CLIENTS, y compris par le biais de cookies. Les CLIENTS peuvent désactiver les cookies en suivant les instructions fournies par leur navigateur. Les données collectées par le VENDEUR sont utilisées afin de traiter les commandes passées sur le SITE, gérer le compte du CLIENT, analyser les commandes et, si le CLIENT a expressément choisi cette option, lui envoyer des courriers de prospection commerciale, des newsletters, des offres promotionnelles et/ou des informations sur des ventes spéciales, sauf si le CLIENT ne souhaite plus recevoir de telles communications de la part du VENDEUR. Les données du CLIENT sont conservées confidentiellement par le VENDEUR pour les besoins du contrat, de son exécution et dans le respect de la loi. Conformément à la réglementation RGPD, le détail des dispositions applicable est précisé dans la page Mentions légales, disponible via un lien en bas de chaque page.

ARTICLE 16. RÉCLAMATIONS Pour un traitement efficace des réclamations veuillez faire parvenir un message à contact@www.solendegres.fr ou par courrier à SOLENE DEGRES, 4 BIS CHEMIN DE L'ILE DES MERS 44600 SAINT NAZAIRE Les demandes téléphoniques ne peuvent être traitées. En cas de réclamation sur la livraison, il est impératif de nous faire parvenir une photo de l'emballage avec étiquette du transporteur visible ainsi qu'un photo des produits endommagés.

ARTICLE 17. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments visuels et sonores du SITE, y compris la technologie sous-jacente utilisée, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et/ou des brevets. Ces éléments sont la propriété exclusive du VENDEUR. Toute personne qui édite un site web et souhaite créer un lien hypertexte direct vers le SITE doit demander l'autorisation du VENDEUR par écrit. Cette autorisation du VENDEUR ne sera en aucun cas accordée de manière définitive. Ce lien devra être supprimé à la demande du VENDEUR. Les liens hypertextes vers le SITE qui utilisent des techniques tels que le cadrage (framing) ou l'insertion par liens hypertextes (in-line linking) sont strictement interdits. Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, du SITE et de son contenu, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse du VENDEUR, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants et les articles L.713-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle. L'acceptation des présentes CGV vaut reconnaissance par le CLIENT des droits de propriété intellectuelle du VENDEUR et engagement à les respecter.

ARTICLE 18. VALIDITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales ne saurait affecter la validité des présentes Conditions Générales. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les CLIENTS à méconnaître les présentes Conditions Générales. Toutes conditions non expressément traitées dans les présentes seront régies conformément à l'usage du secteur du commerce aux particuliers, pour les sociétés dont le

siège social se situe en France. Les présentes conditions générales ont été validées par le service juridique de l'ADIE 8 rue Bisson 44000 NANTES.

Article 19.

MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les achats effectués en ligne sur le SITE, tant que le SITE est disponible en ligne. Les Conditions Générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par le VENDEUR à tout moment. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au moment de la commande. Les modifications apportées aux Conditions Générales ne s'appliqueront pas aux PRODUITS déjà achetés.

Article 20. COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET LE VENDEUR SONT RÉGIÉS PAR LE DROIT FRANÇAIS EN CAS DE LITIGE, SEULS LES TRIBUNAUX FRANÇAIS SERONT COMPÉTENTS.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, le Client est invité à contacter le service réclamation du VENDEUR. Si aucun accord n'est trouvé ou si le CLIENT justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du VENDEUR par une réclamation écrite, il sera alors proposée une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité. Pour enclencher cette médiation, le CLIENT peut contacter le médiateur du VENDEUR : DEGRES SOLENE, dont les coordonnées sont : contact@solenedegres.fr

La partie souhaitant mettre en oeuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, le CLIENT ou le VENDEUR peut à tout moment se retirer du processus **DANS L'HYPOTHÈSE OU LA MÉDIATION ÉCHOQUERAIT OU NE SERAIT PAS ENVISAGÉE, LE LITIGE AYANT PU DONNER LIEU UNE MÉDIATION SERA CONFIE À LA JURIDICTION COMPÉTENTE À NANTES.**

ANNEXE 1 POLITIQUE DE RETRACTATION Principe de rétractation Le CLIENT dispose par principe du droit de se rétracter en renvoyant ou en restituant le PRODUIT au VENDEUR. Pour cela, le PRODUIT devra être renvoyé ou restitué sans retard excessif, et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à moins que le VENDEUR ne propose de récupérer lui-même le PRODUIT. Délai de rétractation Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le CLIENT, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le CLIENT, prend physiquement possession du PRODUIT. Dans le cas où le CLIENT aurait commandé plusieurs PRODUITS via une seule commande donnant lieu à plusieurs LIVRAISONS (ou dans le cas d'une commande d'un seul PRODUIT livré en plusieurs lots), le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours après le jour où le CLIENT, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le CLIENT, prend physiquement possession du dernier PRODUIT livré. Si la commande du CLIENT porte sur plusieurs PRODUITS et si ces PRODUITS sont livrés séparément, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le CLIENT, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le CLIENT, prend physiquement possession du dernier PRODUIT. Notification du droit de rétractation Pour exercer son droit de rétractation et conformément à l'article L.221-21 du Code de la consommation, le CLIENT doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) à : DEGRES SOLENE peut également utiliser le formulaire ci-dessous : **FORMULAIRE DE RÉTRACTATION** A l'attention de : SOLENE

DEGRES 4 bis chemin de l'île des mers 44600 Saint Nazaire de courrier électronique du VENDEUR* : contact@lesetoilesdeceline.fr Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du PRODUIT ci-dessous : Référence du PRODUIT N° de la facture : N° du bon de commande : - Commandé le [_____]/reçu le [_____] - Moyen de paiement utilisé :

- Nom du CLIENT et le cas échéant du bénéficiaire de la commande :
- Adresse du CLIENT :
- Adresse de livraison :
- Signature du CLIENT (sauf cas de transmission par courriel)
- Date

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le CLIENT doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. Effets de la rétractation En cas de rétractation de la part du CLIENT, le VENDEUR s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant, le cas échéant, du choix par le CLIENT d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard proposé par le VENDEUR) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où le VENDEUR réceptionnera le PRODUIT retourné. (Article L.221-24 du Code de la consommation). Le VENDEUR procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le CLIENT aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le CLIENT convient expressément d'un moyen différent, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le CLIENT. Le VENDEUR n'est pas tenu de rembourser les 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 VENDEUR peut différer le remboursement jusqu'à réception du bien ou jusqu'à ce que le CLIENT ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Modalités de retour Le CLIENT devra, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de se rétracter du présent contrat, renvoyer le bien, à DEGRES SOLENE 4 BIS CHEMIN DE L'ILE DES MERS 44600 SAINT NAZAIRE Ce délai est réputé respecté si le CLIENT renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours. Frais de retour Le CLIENT devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Dans le cas où le poids du PRODUIT empêcherait le CLIENT de retourner ce PRODUIT par la Poste, le CLIENT devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Etat du bien retourné Le PRODUIT doit être retourné suivant les consignes du VENDEUR et comporter notamment tous les accessoires livrés. Les produits doivent être retournés dans leur emballage et non ouverts. Exclusions du droit de rétractation Le droit de rétractation est exclu dans les hypothèses suivantes : - Fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuation sur le marché financier - Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du CLIENT ou nettement personnalisés - Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement - Prestation de services réalisée pour le client : thème astral, numérologie. - Fourniture de biens qui par leur nature sont mélangés de manière indissociable à d'autres articles - Fournitures de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le CLIENT après la LIVRAISON tel que les bijoux, boucles d'oreilles, et tous les accessoires en contact direct avec la peau. - Fourniture d'un contenu numérique non fourni dématérialisé si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation

ANNEXE 2 POLITIQUE DE LIVRAISON Zone de livraison Les PRODUITS proposés ne peuvent être livrés que sur le TERRITOIRE NATIONAL FRANÇAIS. Il est impossible de passer une commande pour toute adresse de livraison située en dehors de ce TERRITOIRE. Les PRODUITS sont expédiés à l'adresse de livraison que le CLIENT aura indiquée(s) au cours du processus de commande. Délai d'expédition Les délais pour préparer une

commande puis établir la facture, avant expédition des PRODUITS en stock sont mentionnés sur le SITE. Ces délais s'entendent hors weekends ou jours fériés. En règle générale, les commandes validées sont préparées sous 48 h (hors jours fériés et week-end) sous réserve de disponibilité du produit. Les délais de livraison à compter de l'expédition sont ceux du transporteur et indiqués sur le SITE avant validation et paiement de la commande. Un message électronique sera automatiquement adressé au CLIENT au moment de l'expédition des PRODUITS, à condition que l'adresse figurant dans le formulaire d'inscription soit correcte. Délais & Frais de livraison Au cours du processus de commande,

Le VENDEUR indique au CLIENT les délais et formules d'expédition possibles pour les PRODUITS achetés. Les coûts d'expédition sont calculés en fonction du mode de livraison. Le montant de ces coûts sera dû par le CLIENT en sus du prix des PRODUITS achetés. Le détail des délais et frais de livraison est détaillé sur le SITE. A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison, le VENDEUR livre le PRODUIT sans retard injustifié et au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat. (Article L.216-1 du Code de la consommation).

Modalités de LIVRAISON Le colis sera remis au CLIENT contre signature et sur présentation d'une pièce d'identité. En cas d'absence, un avis de passage sera laissé au CLIENT, afin de lui permettre d'aller chercher son colis dans son bureau de poste. **Problèmes de LIVRAISON** Le CLIENT est informé de la date de livraison fixée au moment où il choisit le transporteur, à la fin de la procédure de commande en ligne, avant de confirmer la commande. Il est précisé que les livraisons seront effectuées sous trente (30) jours maximum. A défaut, le CLIENT doit mettre en demeure le VENDEUR de livrer dans un délai raisonnable et en cas de non livraison dans ce délai, il pourra résilier le contrat. Le VENDEUR remboursera, sans retard excessif à compter de la réception de la lettre de résiliation, au CLIENT le montant total payé pour les PRODUITS, taxes et frais de livraison inclus, au moyen du même mode de paiement que celui utilisé par le CLIENT pour acheter les PRODUITS.

Le VENDEUR est responsable jusqu'à la livraison du PRODUIT au CLIENT. Il est rappelé que le CLIENT dispose d'un délai de trois (3) jours pour notifier au transporteur les avaries ou pertes partielles constatées lors de la livraison. Tout dommage causé au colis ou au contenu du colis doit être notifié par mail au VENDEUR avec une photo des produits endommagés et du colis avec étiquette du transporteur visible. En cas de retour de colis dû à une non-réclamation du CLIENT ou à une erreur lors de la saisie de l'adresse de livraison, le VENDEUR facturera des frais de ports pour tout nouvel envoi.