



Conditions générales d'utilisation et de vente

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales d'utilisations et de ventes précisent les modalités d'utilisation du site internet Les Rêves d'Astrée ainsi que les modalités de réalisation des produits vendus en ligne par :

TARREAU Amélie (EI) sous le nom commercial "Les Rêves d'Astrée"

SIRET : 81959783200024

Siège social : 1 Chemin du vivier - 44770 Préfailles

Email : lesrevesdastree@gmail.com

Site internet : www.lesrevesdastree.com

Elles s'appliquent sans réserve aux acheteurs clients professionnels et non professionnels, dès lorsqu'ils cochent la case d'acceptation des conditions générales de vente au moment de procéder aux achats sur la plateforme en ligne du site internet Les Rêves d'Astrée.

Les données collectées dans le cadre de la passation de commande servent de preuves de la prise de connaissance des conditions générales de vente. Les Rêves d'Astrée peut décider de modifier librement ses conditions générales de vente, dont les modalités s'appliquent à la date de la passation de commande.

Toutes les clauses des présentes conditions générales de vente sont indépendantes les unes des autres, et la nullité d'une des clauses n'entraîne pas la fin de validité des autres clauses des conditions générales de vente.

Pour pouvoir accéder aux services gratuits et payants du vendeur, il faut avoir la pleine capacité juridique : être une personne physique ou représenter une personne morale, majeure (+ de 18 ans) au moment de la signature du contrat et ne pas être frappée d'une incapacité totale ou partielle. Le client atteste, par la présence, disposer d'un équipement électronique adéquat pour utiliser les services du vendeur, à savoir : un ordinateur, une souris, une caméra, un microphone, des écouteurs, une connexion internet à haut débit, une application performante telle que Google Chrome, une carte bancaire active. Pour modifier ou mettre à jour son espace client ou des données sensibles, le vendeur peut être amené à demander une confirmation d'identité, sous la forme la plus appropriée.

Si un manquement aux éléments de capacité ou concernant les prérequis est observé, le client ou l'utilisateur se verra retirer les accès le temps de la régularisation. Il est donc primordial que le client ou l'utilisateur remplisse avec attention les champs concernant ses données personnelles.

DÉFINITIONS

Acheteur : L'acheteur est le client professionnel ou particulier, qui effectue une commande sur la boutique.

Utilisateur : L'utilisateur est toute personne qui fait usage du site internet, qui remplit un formulaire de contact, crée un espace client, ajoute des articles dans un panier, ou tout acte d'utilisation du site internet.

Vendeur : Le vendeur est le professionnel qui met en ligne des produits dans le site internet, afin d'en tirer une rémunération.

Client : Le client est l'acheteur de produits en ligne.

Produit : Les produits s'entendent comme étant les articles proposés sur la boutique en ligne, qui peuvent être commercialisés par la boutique en ligne, et acquis par les acheteurs.

Panier : Le panier est un espace dans lequel les articles souhaités peuvent être placés, avant de procéder à une commande.

Commande : La commande est le fait de confirmer son intention d'achat par un paiement en ligne, en vue d'une expédition et d'une livraison des produits par le vendeur.

Consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Non-professionnel : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles.

Professionnel : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

Données à caractère personnel : les données à caractère personnel telles que définies à l'article 4, point 1, du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

ARTICLE 1. LES PRODUITS COMMERCIALISÉS

Les produits proposés à la vente sont des vêtements et des accessoires pour bébés.

Toutes les caractéristiques essentielles des produits, conformément à la réglementation en vigueur, sont précisées au moment de consulter les articles en ligne.

Il est possible de procéder à la commande des produits directement depuis le site internet Les Rêves d'Astrée, dans la limite des stocks disponibles. En cas de rupture de stock ou d'indisponibilité des produits, ces derniers seront retirés des paniers client et ne pourront plus y être ajoutés.

S'il y a une rupture de stock ou indisponibilité des produits après une commande, l'acheteur doit être informé le plus rapidement possible par le vendeur, qui doit procéder à son remboursement intégral.

Les photos proposées pour décrire le produit ne sont présentées qu'à titre indicatif et n'ont pas valeur contractuelle. Le vendeur peut librement décider de retirer de la commercialisation certains de ses produits, ou de modifier la liste, gamme ou les tarifications de ces derniers.

ARTICLE 2. TARIF ET PAIEMENT

En tant que micro entreprise, Les Rêves d'Astrée n'est pas assujetti à la TVA (art. 293B du CGI).

Les prix sont exprimés en euros HT et indiqués sur chaque fiche produit, hors frais de port.

En ce sens, les prix opposables à la clientèle sont les prix en vigueur par étiquetage au moment de la passation de commande.

La somme totale du montant dû est exprimée sur la page de validation de la commande, et peut comprendre des frais supplémentaires d'expédition, de livraison. Une facture est établie par le vendeur et transmise au client par mail (par défaut).

Le vendeur peut modifier à tout moment ses tarifs ou sa politique tarifaire.

Les pénalités de retard sont égales au taux d'intérêt légal en vigueur. Les indemnités de recouvrement sont de 40€ HT.

Le paiement de la commande est exigible à la date de la commande en ligne du client sur le site internet Les Rêves d'Astrée .

Les moyens de paiement acceptés par le vendeur sont les cartes bancaires et les paiements Paypal. Le paiement en plusieurs fois est possible avec Paypal.

Le vendeur ne conserve aucune coordonnée bancaire des clients.

Le vendeur peut refuser de donner une suite favorable à une commande à la suite d'impayés du client, en cours ou passés.

En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine, le client est l'importateur du ou des produits concernés. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort du vendeur. Ils seront à la charge du client et relèvent de son entière responsabilité, tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et organismes compétents de son pays.

Nous vous conseillons de vous renseigner sur ces aspects auprès de vos autorités locales.

ARTICLE 3. COMMANDE

Les commandes en ligne sont réalisées depuis la confirmation du panier client, précisé à l'article 6.2 de ces présentes conditions générales de vente. Une fois validée, la commande est confirmée par retour de mail, au Client.

Tout client, consommateur non-professionnel ou professionnel, doit obligatoirement indiquer les mentions et informations personnelles rendues obligatoires par la loi, dont l'adresse de livraison.

Le vendeur a la faculté de refuser d'accéder à une commande si les produits ne sont plus disponibles par suite d'une rupture de stock ou une commande de trop grande quantité. Si tel est le cas, le client sera remboursé intégralement du montant de sa commande, dans les plus brefs délais et aucun bien ne sera livré.

Lorsque le vendeur accepte la commande réalisée par le client, la vente devient définitive et le transfert des risques s'opère : le client devient le seul à supporter les risques de la livraison, car il en devient le propriétaire dès l'expédition.

ARTICLE 4. DÉLAI DE CONFECTION

Le délai de confection et d'expédition pour les produits personnalisables est indiqué sur le site. Il est de 4 à 8 semaines. Si les délais de confections devaient être prolongés pour quelques raisons que ce soit (maladie ou vacances par exemple), l'information serait indiquée sur le site et le client prévenu par mail.

Le délai d'expédition moyen pour les produits en stock est de 2 à 4 jours ouvrés.

Le délai d'expédition est à prendre en compte à partir de la validation de la commande.

Si une commande contient des produits personnalisables devant être confectionnés ainsi que des produits en stock, l'ensemble des produits sera envoyés en même temps.

ARTICLE 5. LIVRAISON

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée au cours du processus de commande. La livraison des produits se fait pour toute la France métropolitaine. Aucune livraison à l'international n'est réalisée. Si vous souhaitez une livraison à l'internationale merci de me contacter par mail à lesrevesdastree@gmail.com

Si vous choisissez l'option retrait sur place, vous serez contacté par mail pour définir d'un lieu et d'un horaire de rdv pour récupérer votre commande.

5.1 DÉLAI DE LIVRAISON

Le délai de livraison moyen des produits est de 2 à 8 jours ouvrés, à compter de l'expédition de la commande.

Après expédition des colis, toute réclamation concernant les colis reçus en retard, endommagés, perdus ou volés doit être adressée directement à l'organisme de livraison concerné (La Poste/Mondial Relay...) et le vendeur ne peut pas être tenu pour responsable. Il est rappelé au Client que tout risque de perte ou d'endommagement est transféré au Client, à compter de la date de l'expédition des produits, remis à un transporteur pour la livraison.

5.2 FRAIS DE LIVRAISON

Les frais de livraison sont indiqués au client lors de la passation de commande et ne concernent que les livraisons en France métropolitaine.

Pour une livraison en Colissimo (à domicile) les frais sont de 7€.

Pour une livraison en Mondial Relay (en point relais) les frais sont de 5€.

Les frais de livraison peuvent évoluer en fonction des tarifs en vigueur pratiqués par ces transporteurs.

Les frais de livraison sont offerts pour toutes commandes supérieures à 150€.

ARTICLE 6. SERVICE CLIENT

6.1 L'ESPACE CLIENT

L'acheteur retrouve dans son espace client ces différentes fonctionnalités :

- Panier
- Tableau de bord
- Historique des commandes
- Adresses
- Moyens de paiement
- Détails du compte
- Se déconnecter

L'accès à la boutique en ligne n'est possible que depuis un seul compte client par individu inscrit. Tout doublon de compte pourra faire l'objet d'une suppression.

Le client peut supprimer son compte client en faisant la demande par mail. Il est rappelé que cette action est définitive. Toute nouvelle demande d'utilisation du compte client devra faire l'objet d'une nouvelle inscription.

6.2 LE PANIER

Le panier est l'outil du site internet qui permet de conserver des articles en vue d'un achat. Le panier conserve les articles ajoutés à partir du catalogue produit de la boutique en ligne, par l'acheteur, pour une durée de 15 jours. Au-delà de ce délai, les articles ajoutés dans le panier disparaîtront de ce dernier. Aucun recours ne sera accepté à ce sujet. Il est rappelé que l'ajout d'articles dans le panier client ne vaut aucunement

réserve des produits. Les produits ajoutés dans le panier client peuvent être vendus à des clients qui confirment leur commande, même s'ils ont procédé à l'ajout après l'ajout dans le premier panier.

En cas d'indisponibilité du produit ajouté dans le panier, ce dernier apparaît comme indisponible dans tous les paniers client qui l'avaient ajouté sans l'acheter.

6.3 LES AVIS

Pour améliorer ses performances, la boutique en ligne laisse aux acheteurs la possibilité d'évaluer les produits achetés. La notation est rendue publique, et indique son nombre d'étoiles de 1 à 5, ainsi que les commentaires/avis clients.

La boutique en ligne se réserve le droit de suspendre sans délai un compte client, et le supprimer, s'il remplit au moins une des conditions suivantes :

- Non-respect des interlocuteurs, bonne relation commerciale
- Non-respect des obligations contractuelles
- Non-respect des présentes conditions générales de vente
- Impact négatif sur l'image de marque de la boutique en ligne
- Propos dénigrants, rabaissants, insultants, discriminants

Afin d'améliorer les services et produits proposés en ligne, le vendeur se réserve le droit d'utiliser un retour statistique de ses prestations à des fins professionnelles (sur ses supports de communication, pour rendre un rapport d'analyse commercial de ses pratiques...).

ARTICLE 7. LE SAV

Un système de service après-vente est proposé comme suit :

Le vendeur doit répondre à la messagerie dans un délai de 48h à 72h. (Hors période de fermeture)

L'acheteur est invité à laisser une évaluation.

En cas d'insatisfaction, une réclamation doit être adressée au vendeur.

Si aucune solution n'a pu être trouvée à l'amiable, dans les termes des conditions générales de vente, les particuliers pourront saisir le médiateur nommé dans l'article 12.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS

Pour le vendeur :

Après expédition des colis, toute réclamation concernant les colis reçus en retard, endommagés, perdus ou volés doit être adressée directement à l'organisme de livraison concerné (La Poste/Mondial Relay...) et le vendeur ne peut pas être tenu pour responsable.

Les photos illustrant les produits sur les outils de communication du vendeur et le site internet ne sont pas contractuelles, et ne peuvent pas engager sa responsabilité.

En cas de force majeure ou à la suite d'un événement fortuit, le vendeur ne saurait être tenu pour responsable à l'égard du client. Ces derniers seront informés, par tout moyen, des suites de ces événements. La force majeure, en vertu de l'article 1218 du Code Civil, est un événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

Au sens des articles L 217-4 et suivants du Code de la Consommation, 1641 et suivants du Code Civil, chaque produit vendu doit être conforme à sa description, et exempt de tout vice caché.

En cas de défectuosité ou de non-conformité des produits, un remboursement sans frais sera appliqué au Client, qui devra en faire la demande sous forme de réclamation écrite et motivée, dans les 15 jours qui suivent la réception de la commande. Le produit devra être retourné au vendeur pour constatation et validation de la non conformité. Le remboursement sera fait via le moyen de paiement utilisé lors de la commande. Le client dispose d'un délai légal de 2 ans, à partir de la réception du produit, pour ce manifester auprès du vendeur.

Cette garantie ne prend pas en compte l'usure normale du produit, un mauvais entretien ou un mauvais usage, la décoloration du tissu due à l'usage et au lavage de celui-ci, l'utilisation de solvants, parfums, produits chimiques ainsi que l'exposition à des températures extrêmes.

Le vendeur est soumis à une obligation de résultat dans le cadre de la remise des biens commandés, conformément au droit commun des contrats.

Pour la clientèle :

Le Client atteste avoir la capacité juridique pour procéder à la commande en ligne des produits.

En validant son achat et procédant au paiement en ligne, le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente et les avoir acceptés sans réserve.

Le Client reconnaît avoir bénéficié d'un droit d'information précontractuelle en prenant connaissance des conditions générales de vente, conformément à l'article L. 221-5 du Code de la Consommation.

Pour les partenaires :

Les partenaires doivent honorer sans réserve leurs engagements contractuels.

ARTICLE 9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les éléments fournis par le vendeur dans le cadre de ses prestations restent de l'ordre de sa propriété intellectuelle. Tous droits de reproduction, modification et de diffusion sont réservés.

Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie des outils de communication ou écrits visant à promouvoir les produits, sur le site internet Les Rêves d'Astrée ou les réseaux sociaux.

ARTICLE 10. INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Le client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des produits par le vendeur ainsi qu'à leur transmission à des tiers à des fins de livraison des produits. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de vente. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations nominatives et aux données personnelles vous concernant.

Toute réclamation à ce sujet doit être portée, de préférence, directement auprès du vendeur, afin de trouver une solution adaptée.

En cas de différend, tout utilisateur peut librement le signaler à la CNIL, avec les informations légales en sa possession sur l'identité du vendeur ; au Préambule des présentes conditions générales de vente.

La durée de conservation et d'utilisation des données personnelles ne pourra pas excéder 3 ans, à compter de la première obtention de ces derniers.

Pour plus d'informations voir la Politique de confidentialité

ARTICLE 11. DROIT DE RÉTRACTATION

Le droit applicable dans le cadre de ces conditions générales de vente est le droit français.

Pour les produits physiques

Le droit de rétractation est applicable pour le client, consommateur ou non-professionnel, dans les 14 jours qui suivent la réception de la commande, pour des produits renvoyés en bon état et selon la procédure applicable, sur demande, par mail, à : lesrevesdastree@gmail.com

Pour se rétracter, le client, consommateur ou non-professionnel, doit envoyer un formulaire de rétractation, conformément à la Loi Hamon en vigueur, comme suit : « A l'attention de Amélie Tarreau (EI), Les Rêves d'Astrée, 1 chemin du vivier, 44770 Préfailles.

Je soussigné ____, vous informe vouloir se rétracter du contrat concernant la vente des produits suivants : _____ »

Aucune rétractation n'est possible, au regard du Code de la Consommation, lorsque les produits envoyés ont été ouverts, pour des raisons d'hygiène et de protection de la santé des consommateurs « Les fournitures de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ».

ARTICLE 12. LITIGES ET RÉCLAMATION

En cas de différend, le client particulier peut saisir gratuitement le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du médiateur nommé CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION.

Vous pouvez déposer votre réclamation sur le site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à : CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27, Avenue de la Libération – 42400 SAINT CHAMOND

Si aucune solution proposée ne convient à la clientèle professionnelle et au vendeur, ils devront saisir la voie de l'amiable avant toute procédure judiciaire.

Dans le cadre d'un litige entre professionnels, et en l'absence de solution amiable, le Tribunal compétent est celui du vendeur (SAINT NAZAIRE ou NANTES).

Mise à jour : 01/2025

