

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGV-U)

Eliane Création

MAJ du 24/07/2023

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGV-U) sont édité par l'Entreprise Individuelle (microentreprise) de Monsieur OZGA Alexian, dont le siège social est situé au 16 rue de la Garenne, 51240 OMEY. L'entreprise est immatriculée à la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de la Marne sous le SIRET N° 830 388 492 00035.

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGV-U) définissent les droits et obligations de la société Éliane, ci-après dénommée "Eliane", ainsi que de l'acheteur, ci-après dénommé "Le Client".

Toute commande passée par un Client implique sa consultation préalable et son acceptation des conditions générales de vente et d'utilisation. Les CGV-U sont accessibles à tout moment sur notre site internet via le lien suivant : www.eliane-creation.com. La Société se réserve le droit de modifier ces CGV-U à tout moment sans préavis, les changements éventuels étant mentionnés dans les présentes CGV-U.

Article 1 : Le Client

Est considéré comme Client : toute personne physique, non-commerçante, agissant dans le cadre de ses besoins personnels. Le Client déclare avoir la capacité juridique (*selon l'article 1146 du Code civil*) pour conclure le présent contrat, c'est-à-dire disposer de la majorité légale et ne faire l'objet d'aucune mesure de protection (Tutelle, Curatelle). Dans le cas contraire, la commande doit être effectuée par l'un des représentants légaux du mineur ou majeur protégé. Le Client du site est donc un consommateur, personne physique majeure et sans mesure judiciaire.

Le Client est tenu responsable de l'exactitude de ses informations, notamment de ses coordonnées, afin que sa commande puisse être traitée correctement. Le Client s'identifie clairement en renseignant son nom, prénom, adresse de facturation et de livraison, adresse e-mail et numéro de téléphone personnels.

Article 2 : Produits & Articles proposé par Eliane Création

Les produits sont artisanaux et fabriqués à la main, ce qui peut entraîner des variations mineures entre les photographies présentées sur le site internet et les articles reçus. Dans le cas des bijoux numismatiques (avec des pièces de monnaie), les variations peuvent être plus ou moins importantes, chaque monnaie pouvant présenter des traces de circulation, d'usure ou de patine.

Pour les bagues et anneaux, notamment lorsqu'une taille de doigt est requise, le client peut se [référer à la FAQ](#) pour connaître sa taille.

Chaque produit dispose d'une fiche détaillée présentant ses principales caractéristiques telles que les délais de fabrication, les matières, les références, les certifications et protections, les tailles et toutes autres informations utiles.

En cas de rupture de stock d'un produit, la Société mettra tout en œuvre pour réapprovisionner régulièrement. Cependant, la société ne pourra être tenue responsable d'une rupture de stock définitive.

Article 3 : Prix

Les prix sur le site sont exprimés par défaut en euros (€) et toutes taxes comprises (TTC). La société Éliane Creation n'est pas assujettie à la TVA en raison de son statut de micro-entrepreneur (TVA non applicable selon [l'article 293 B du CGI](#)).

Les produits demeurent la propriété d'Éliane jusqu'au paiement complet du prix indiqué lors de la commande.

Les frais de port ne sont pas inclus dans le tarif du produit et sont définis lors de la commande avant la validation du panier.

La livraison est offerte en France Métropolitaine (*hors baguier offert*) et est réalisée avec un numéro de suivi.

La Société se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis. Cependant, les produits déjà commandés avant la modification tarifaire seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande du client.

Article 4 : Commandes

Le Client du site Internet www.eliane-creation.com ou via ses différentes Shop (Esty, Mashco...) peut passer commande sur nos plateforme en suivant le processus suivant :

- Consultation des produits et de leurs caractéristiques,
- Ajout au panier,
- Ajout des informations personnelles,
- Paiement.

La commande est enregistrée après confirmation de l'exactitude des renseignements fournis.

Un e-mail de confirmation de la commande sera envoyé à l'adresse fournie par le Client. La Société ne pourra être tenue responsable en cas de mauvaise adresse e-mail communiquée par le Client.

La Société se réserve le droit de refuser une commande en cas de litige antérieur avec le Client légitime, conformément à la réglementation (litige relatif à une commande antérieure, demande anormale du client).

L'expédition des commandes aura lieu au maximum 48 heures après le délai de fabrication indiqué dans les caractéristiques de chaque produit.

Article 5 : Paiement

La commande est enregistrée pour préparation une fois que la transaction du règlement est validée.

Les règlements peuvent s'effectuer :

- Sur www.eliane-creation.com : Par Carte Bancaire via Stipe ou Paypal
- Sur le Shop Etsy : Via les modes de paiement proposé par la plateforme,

Le montant de la commande est alors débité dans les 7 jours. Les transactions effectuées par carte bancaire sont entièrement sécurisées par le système géré par la société Stripe ou SumUp.

Les règlements en vente directe peuvent être effectués en espèces ou carte bancaire. La commande est enregistrée dès lors que la Société a perçu la somme due.

Article 6 : Facture

À la demande du client, la facture d'achat peut être transmise par courriel à l'adresse électronique indiquée par le client au format PDF. Elle peut également être adressée sous forme papier sur demande du client.

Article 7 : Livraison

Pour toutes commandes passées sur le site internet www.eliane-creation.com ou autre point de vente (Esty, Mashco...), le client est tenu informé de l'état d'avancement de la commande à l'adresse e-mail indiquée, grâce au numéro de suivi de la commande. Les délais de livraison sont gérés par la société distributrice.

Le lieu de livraison est l'adresse de livraison indiquée par le Client lors du processus de commande. Le Client est responsable de vérifier que l'adresse de livraison est correcte avant de valider la commande.

Il est important de fournir un maximum d'informations pour faciliter la livraison : digicode, numéro d'appartement, interphone, étage, etc.

Les délais de livraison varient entre 24 heures à 48 heures ou plus, selon le mode de livraison sélectionné, et s'appliquent après le délai de fabrication indiqué dans les caractéristiques de chaque produit. Le mode de livraison s'effectue par La Poste avec un numéro de suivi.

Article 8 : Retard de Livraison

Le Client est invité à consulter régulièrement le suivi de sa commande sur le site ou en nous contactant.

La Société Eliane Création se décharge de toute responsabilité en cas de retard de livraison dû à des événements tels que la force majeure, les conditions météorologiques, les grèves ou toute autre condition extérieure indépendante de notre volonté et empêchant une livraison conforme.

Le Client sera informé de tout retard d'expédition dont nous aurions connaissance.

En cas de commande de plusieurs produits en même temps et que certains d'entre eux subissent un retard, nous pouvons fractionner l'expédition. Dans ce cas, nous informerons le Client des dispositions prévues avant le début de la livraison.

Si le colis semble endommagé ou spolié, le Client doit le refuser auprès du transporteur et nous en avvertir.

NOTE : Le Client doit impérativement vérifier les colis et les produits lors de la livraison.

Article 9 : Retours des articles et délai de rétractation

Chaque produit d'Éliane est personnalisé et réalisé à la demande du Client. Par conséquent, [l'article L 121-20-2 du Code de la consommation](#) prévoit que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Cependant, nous nous engageons à rembourser les produits nettement personnalisés qui ne correspondent pas à la commande du Client (défectueux ou non conformes).

Article 10 : Remboursement et Avoirs

Éliane offre deux possibilités après le retour et la vérification du produit et de son contenu :

Un remboursement sous 14 jours à réception du colis (sous réserve de vérification du contenu retourné par le client) par virement bancaire.

Un avoir à utiliser dans les 6 mois (sous réserve de vérification du contenu retourné par le client) à compter de la réception du retour du colis.

Article 11 : Garantie commerciale

Éliane garantit tous ses produits pour une durée de 1 an à compter de la date de livraison du produit. Dans le cadre de cette garantie, nous ne couvrons pas les frais de retour.

Pour utiliser cette garantie, le Client doit contacter Éliane par e-mail à l'adresse suivante : eliane.ateliercontact@gmail.com, en indiquant dans l'objet de l'e-mail : GARANTIE ELIANE - NUMERO_DE_COMMANDE.

Cette garantie couvre la réparation du bijou, telle que le remplacement de fermoirs, chaînes cassées, etc.

La garantie commerciale ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Utilisations anormales ou non conformes ainsi que les défauts d'utilisation.
- Détériorations dues à une erreur de manipulation, à une utilisation abusive ou anormale, à une modification physique intentionnelle ou accidentelle, à une utilisation à des fins professionnelles ou commerciales.
- Opération anormale d'entretien ou défaut d'entretien et d'hygiène.
- Usure naturelle.
- Ternissement, oxydation ou patine : ce processus est naturel pour certains métaux. Le Client peut se référer à la FAQ pour connaître les moyens d'entretien des matériaux.
- Interventions effectuées sur le bijou par toute personne non mandatée par Éliane ainsi que les détériorations consécutives à une telle intervention.
- Lorsque les garanties commerciales ne sont pas applicables, Éliane peut proposer un devis pour la remise en état du produit. Le Client doit contacter Éliane pour expliquer en détail l'état du produit et les réparations supposées à prévoir.

Article 12 : Garanties Légales

Éliane respecte la législation en vigueur concernant les défauts de conformité du produit au contrat et les vices rédhibitoires, conformément aux articles 1641 à 1649 du Code civil :

Article 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1644 du Code civil : Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1648 alinéa premier du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Article L. 217-4 du Code de la consommation : Le vendeur est tenu de livrer 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 : Pour être conforme au contrat, le bien doit être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant, correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle, ou présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, le producteur ou son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage, ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-9 du Code de la consommation : En cas de défaut de conformité, l'acheteur a le choix entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L. 217-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Pour solliciter l'application des garanties légales, nous vous remercions de nous adresser un courriel à l'adresse suivante : eliane.ateliercontact@gmail.com ou de nous contacter au numéro suivant : 06 11 23 35 13.

Article 13 : Données à caractère personnel

Toutes les informations demandées lors d'une commande sur le site www.eliane-creation.com ou de l'inscription à la newsletter sont les suivantes : prénom, nom, adresse, e-mail.

En outre, certaines informations seront collectées lors de la navigation sur le site www.eliane-creation.com via des cookies (témoins de connexion).

Ces informations personnelles ne sont utilisées que dans le cadre de l'exercice du site www.eliane-creation.com afin de garantir un meilleur suivi des commandes, une amélioration

de nos services et à des fins de ciblage publicitaire. Éliane s'engage à ne fournir ces informations personnelles à aucun organisme tiers sans l'accord préalable du Client.

Le Client peut à tout moment faire valoir ses droits d'accès, de rectification et de refus de traitement des données personnelles, conformément aux articles 38, 39 et 40 de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Pour cela, le Client peut en faire la demande à l'adresse e-mail suivante : eliane.ateliercontact@gmail.com.

Il est également possible de se désinscrire à tout moment de la newsletter ou de nos mailings.

Article 14 : Responsabilité

Éliane ne saurait être tenue responsable d'événements empêchant la bonne réalisation du contrat et qui seraient imputables au Client, à un tiers au contrat ou à un cas de force majeure.

Par ailleurs, les informations contenues dans le site peuvent contenir des inexactitudes techniques ou des erreurs de traduction ou de typographie, et www.eliane-creation.com ne saurait en être tenue responsable. Éliane n'est pas responsable de l'usage des autres sites auxquels les clients peuvent accéder via des liens sur www.eliane-creation.com.

Si une condition s'avère illégale ou est considérée comme nulle, cela n'entraînera pas la nullité des autres conditions.

Article 15 : Droit applicable

Les ventes conclues auprès d'Éliane via le site www.eliane-creation.com sont soumises au droit français.

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire. À défaut, tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au tribunal compétent rattaché à la domiciliation de l'entreprise Éliane, conformément aux règles de compétence du droit commun.

Article 16 : Propriété Intellectuelle

Monsieur OZGA Alexian est propriétaire du site www.eliane-creation.com.

En outre, le graphisme, les textes et plus généralement tout le contenu du site www.eliane-creation.com sont la propriété de la société Éliane ou de ses fournisseurs.

Tous les autres graphismes apparaissant sur les bijoux et le site internet www.eliane-creation.com appartiennent à la société Éliane et ne peuvent être reproduits. Les photos représentant les produits ne peuvent être utilisées à d'autres fins et sont la propriété du photographe BLUE STUDIO.