Conditions Générales de Ventes (CGV)

Dernière mise à jour : 16 avril 2024

Les Conditions Générales de Ventes (CGV) établissent les termes de la relation entre Pensée Bohème et Le Client dans le cadre de la vente des marchandises suivantes : bijoux fantaisies (bracelets, colliers et autres modèles développés par la marque).

Tout achat en ligne réalisé par Le Client implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV en vigueur.

Le Client a conscience et accepte expressément que les CGV pourront être réactualisées ou faire l'objet de modifications à tout moment.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent entre :

1. Pensée Bohème

"Pensée Bohème" nom commercial de la société AECV CREATION, entrepreneur individuel, immatriculée à la Chambre des Métiers de l'Artisanat de la Charente Maritime sous le SIREN 919257733 dont le siège social est La Rochelle.

Ci-après « Pensée Bohème »

2. Le Client

Toute personne, physique ou morale, visitant ou effectuant un achat sur le site internet penseeboheme17.fr (ci-après le « Site Internet »)

Ci-après le « Client »

Le Client déclare avoir la capacité juridique de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être placé sous un régime de protection légale ou conventionnel, selon l'article de loi 1146 du Code Civil.

Article 1 : responsabilité du Client.

Lors du renseignement et de l'enregistrement des informations et données personnelles du Client sur une page dédiée du Site Internet (ci-après le « Compte Client ») entraînant la création de son Compte Client, le Client doit être attentif à l'exactitude des informations renseignées.

Pensée Bohème ne peut être tenue responsable en cas d'impossibilité de livrer ou de délivrer le produit commandé du fait d'une erreur ou d'une imprécision sur le compte Client.

Pensée Bohème n'est pas responsable de la vérification de l'identité du Client et adressera les produits conformément aux nom, prénom et adresse de livraison renseignés sur le Site Internet.

Article 2 : nos produits.

Pensée Bohème porte une attention particulière à la présentation de ses produits et développe dans ses fiches produits le maximum d'informations possibles.

En conséquence, Pensée Bohème ne pourra pas être tenu responsable du défaut d'interprétation des tailles de ses produits par Le Client.

Tous les produits sont photographiés et parfois, accompagnés de vidéo. Ces photographies sont réputées présenter chaque produit de la manière la plus fidèle possible.

Cependant, des différences peuvent exister, c'est le cas notamment des produits composés de pierres fines (chaque pierre étant naturelle, elles sont par extension toutes uniques) ou des couleurs. En fonction de la configuration graphique, du navigateur, de la luminosité, de la technologie utilisée pour parcourir le Site Internet, il est possible que les couleurs des photographies ne soient pas parfaitement similaires aux produits.

Il est donc possible qu'une erreur non substantielle soit présente sur le Site Internet, ce que le Client reconnaît et accepte.

Les produits sont vendus dans la limite des stocks disponibles.

Article 3 : nos prix

Les prix indiqués sur le site sont exprimés par défaut en euros toutes taxes françaises comprises (TTC) hors frais de livraison.

En fonction du mode de livraison choisi, de la destination de livraison et/ou du montant des achats effectués par Le Client, une majoration concernant les frais de transport peut être appliquée.

Pensée Bohème se réserve le droit de changer les prix, quel qu'il soit, sans préavis. Cependant, le prix facturé sera toujours le prix affiché par produit et/ou livraison au moment du paiement de la commande.

Concernant les ventes hors Union Européenne, les prix s'entendent FOB* départ de Paris.

Le dédouanement et le paiement de toutes les taxes et droits associés sont à la charge exclusive du Client.

Article 4 : commande

Afin de commander sur notre Site Internet, Le Client est tenu d'ouvrir un compte s'il procède au paiement de sa commande.

La procédure de création de compte est obligatoire.

Elle permet :

- de renseigner vos informations personnelles les plus actualisés possibles afin de limiter les erreurs d'expédition et/ou de facturation dont Pensée Bohème ne pourra être tenu responsable ;
- de faciliter vos achats futurs ;
- de bénéficier d'un espace privilégié pour consulter, modifier et mettre à jour vos informations personnelles ;
- d'être averti des nouveautés et mises à jour ;

- d'apporter des consignes particulières lors d'une commande.

Quel que soit le mode opératoire utilisé, la validation de la commande par le Client – c'est-à-dire le paiement – signifie que celui-ci accepte l'ensemble des stipulations des présentes CGV. L'acte d'achat prend alors la valeur d'un contrat.

Afin de limiter toute erreur, le Client doit vérifier très soigneusement les détails de sa commande (produits, couleurs, quantités, prix, expédition) avant d'en confirmer l'achat. Il vous sera fortement recommandé de renouveler cette vérification à la réception du mail récapitulatif de votre commande.

Pensée Bohème se réserve le droit de refuser, d'annuler et de résilier des commandes à tout moment pour des raisons légitimes. Les raisons légitimes sont potentiellement nombreuses. C'est le cas notamment si il y a un litige en cours concernant le paiement d'une précédente commande, ou si Pensée Bohème soupçonne une violation des Conditions Générales de Vente (CGV) ou toute tentative de fraude.

Article 4.1 : Commande avec retard de paiement et paiement partiel.

Une commande ne peut être considérée comme validée en cas de retard de paiement. La création du compte et l'ajout des produits dans la "Liste de souhait" du Client ne confèrent aucune priorité sur l'imputation du stock de Pensée Bohème.

En cas de paiement partiel, les marchandises ne sont pas expédiées. Elles le seront après régularisation des sommes dues par Le Client.

En l'absence de paiement et/ou de paiement partiel d'une commande, Pensée Bohème se réserve le droit d'annuler à tout moment cette dernière sans justification préalable, dans l'intérêt commun des autres Clients, sans que Le Client en cause ne puisse réclamer quoi que ce soit.

Article 5 : nos modalités de paiement

Tout article acheté via le site penseeboheme17.fr peut être payé par carte bancaire.

Le montant de la commande est alors débité du compte bancaire au moment-même, après confirmation de la banque émettrice de la carte.

Une facture est ensuite éditée, Pensée Bohème fera son maximum pour l'envoyer au Client par mail. Le Client peut aussi la demander à Pensée Bohème à tout moment.

Conformément à la recommandation de la CNIL, les paiements sont effectués via des pages sécurisées pour la saisie des données : numéro de carte, date d'expiration et cryptogramme visuel (norme PCI DSS). La plateforme crypte puis transmet ces données de paiement vers la banque, en toute confidentialité, et les rend inaccessibles à un tiers.

Pensée Bohème fait son maximum pour protéger les informations personnelles du Client, pendant tout le processus de vente en ligne.

Cependant, il ne peut pas garantir l'intégrité et la sécurité des données communiquées sur le Site Internet, ni être tenue pour responsable d'un dommage et/ou d'une perte consécutifs à l'utilisation du réseau Internet, notamment en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers et/ou piratage.

Si Le Client suspecte que son compte est utilisé par un tiers, nous vous recommandons de modifier votre mot de passe et de nous contacter dans le cas où nous devons clôturer le compte usurpé.

Le paiement par chèque bancaire n'est pas possible.

Article 6 : livraison

Le Client a la possibilité de déclarer une adresse de livraison différente de son adresse de facturation pour, s'il le souhaite, faire livrer sa commande à un autre lieu désigné.

Si Le Client et Pensée Bohème ne se mettent pas d'accord sur une date de livraison, Pensée Bohème s'engage à communiquer à son Client, dans la mesure du possible sous 7 jours ouvrés, un numéro de suivi par mail.

Cependant, si pour des raisons de fabrication, de traitement, d'expédition et/ou d'acheminement, Pensée Bohème ne peut garantir une expédition sous 7 jour ouvrée, Pensée Bohème en informera alors Le Client par mail dans les meilleurs délais en lui exposant les délais d'expédition informatifs prévus.

En tout état de cause, Pensée Bohème s'engage à livrer la commande au plus tard 45 jours après réception du paiement total.

Si la date de livraison est une condition essentielle du contrat, Le Client est tenu de préciser dans les "Notes de commande" précédant l'étape de paiement la date de livraison impérative.

Article 6.1 : retard de livraison

Les livraisons étant assurées par des sociétés spécialisées – par exemple : La Poste – Pensée Bohème tiendra informé dans les meilleurs délais son Client de tout retard de livraison dont nous aurions connaissance.

Article 6.2 : partage des risques

Les risques liés à la livraison seront transférés au Client si celui-ci choisit expressément, de lui-même, un autre transporteur/mode de livraison que celui proposé par Pensée Bohème.

Article 7 : droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, Le Client pourra exercer son droit de rétractation auprès de Pensée Bohème dès réception de sa commande et jusqu'à quatorze (14) jours après la livraison du produit sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalité.

Les produits sur-mesure et personnalisés ne sont pas repris, ni échangés. Il en est de même pour les produits endommagés, salis ou incomplets.

La responsabilité du Client pourra être engagée en cas de dépréciation du produit ne résultant pas d'une utilisation normale du produit.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, et ce une fois la marchandise retournée en parfait état (dans son emballage d'origine), seul le prix de la marchandise achetée sera remboursé au Client.

Les frais directs de retour sont à la charge du client.

Pensée Bohème conseille et recommande au Client d'adresser le ou les produits, objet de la rétractation, par Lettre suivie ou Colissimo.

Le Client doit conserver la preuve de l'expédition du produit.

Article 8 : réparation

Pour toute question concernant une réparation d'un produit vendu par Pensée Bohème, le Client doit contacter le Service Client à l'adresse générique : penseeboheme17@gmail.com

Pensée Bohème conseille et recommande au Client d'adresser dans son e-mail une photographie du et des produits concernés.

Sous réserve des conditions de disponibilité des pierres, les demandes de réparations sont ensuite étudiées au cas par cas. Elles occasionnent bien souvent des frais à la charge du Client.

Article 9 : garanties

Les produits vendus par Pensée Bohème bénéficient de plein droit, et ce conformément aux dispositions légales, de la garantie légale de conformité et/ou de garantie des vices cachés.

Article 9.1 : garantie légale de conformité

La garantie légale de conformité s'applique contre tous les défauts de fabrication lors d'achat ou de la livraison d'un produit.

En conséquence, Le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la livraison du produit pour agir à l'encontre de Pensée Bohème si le défaut existait à la date d'acquisition;
- bénéficie d'une extension de six mois de cette garantie, si il souhaite la réparation du produit sous réserve des conditions de disponibilité des pierres;
- peut choisir le remplacement du produit concerné, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 211-9 Code de la consommation et des conditions de disponibilité des pierres.

En tout état de cause, la garantie légale de conformité ne s'applique pas, si :

- le défaut constaté ne vient pas du produit mais d'une mauvaise utilisation de celui-ci;
- le Client connaissait ou ne pouvait ignorer la présence du défaut qui rendrait le bien non-conforme;
- le défaut n'existait pas à la date d'acquisition;
- le défaut relève d'une usure normal du produit;
- le produit a été dégradé, déformé et détruit;

- les bris et pertes de pierres et perles, seraient conséquence d'efforts externes, de chocs ou de défauts de manipulation.

Dans ces derniers cas, Le Client peut demander la réparation de son produit en se référant à l'article 8.

Article 9.2 : garantie des vices cachés

La garantie des vices cachés s'applique contre tous les défauts qui rend le produit impropre à l'usage auquel on le destine.

Pour que Le Client puisse décider d'appliquer cette garantie, il doit prouver que les 3 conditions suivantes sont réunies :

- le défaut doit être un défaut caché, c'est-à-dire non apparent lors de l'achat;
- le défaut doit rendre le bien inutilisable ou diminuer très fortement son usage;
- le défaut doit exister au moment de l'achat.

Afin de faire valoir ses droits, dans les deux ans à partir de la découverte du vice caché, le Client devra informer Pensée Bohème, d'abord par e-mail, de la non-conformité des produits et les retourner dans l'état dans lequel ils ont été reçus avec l'ensemble des éléments (emballage, informations, etc.).

Le remboursement s'effectuera alors par crédit sur le compte bancaire du Client (virement bancaire) ou par chèque bancaire libellé à l'ordre du Client et adressé à l'adresse postale qu'il aura renseigné.

En tout état de cause, la garantie des vices cachés ne s'applique pas, si :

- l'une des trois conditions énoncés ci-dessus n'est pas remplie;
- le Client ne peut apporter la preuve du défaut;
- le défaut relève d'une usure normal du produit;
- le produit a été dégradé, déformé et détruit;
- les bris et pertes de pierres et perles, seraient conséquence d'efforts externes, de chocs ou de défauts de manipulation.

Dans ces derniers cas, Le Client peut demander la réparation de son produit en se référant à l'article 8.

Article 10 : droit applicable

Les ventes conclues auprès de Pensée Bohème, via son Site Internet, penseeboheme17.fr, sont soumises au droit français.

Article 10.1 : tribunal compétent

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire.

A 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 soumises au tribunal de commerce de Tours.

Article 10.2 : informations complémentaires

Pour de plus amples informations ou pour des réclamations, vous pouvez contacter le Service Client à l'adresse générique : penseeboheme17@gmail.com ou via le formulaire de contact figurant sur le Site Internet.