

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

LES NOEUDS DE LILOU est une marque protégée, déposée à l'INPI en date du 8 aout 2023.

Identification du vendeur :

Les présentes Conditions Générales de Vente sont celles de LES NOEUDS DE LILOU, micro-entreprise dont le siège social est situé rue Godefroy à Puteaux.

Nom commercial : LES NOEUDS DE LILOU

Immatriculée sous le numéro de SIREN 843 119 751

E-mail de contact : contact.lesnoeudsdelilou@gmail.com

ARTICLE 1 - OBJET

Le Client qui achète sur le site déclare être juridiquement capable de s'engager au titre des présentes conditions générales de vente qui régissent Les Noeuds de Lilou - accessoires pour chiens, commercialisés par le service de commerce électronique du site internet www.lesnoeudsdelilou.com

ARTICLE 2 - ARTICLES ET PRIX

Les prix de nos articles présentés sur le site sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Les prix indiqués n'incluent pas les frais de livraison. Le montant total dû par le Client est indiqué sur la page de confirmation de commande. Toutes les commandes concernant la France métropolitaine sont payables en euros. Nous ne livrons pas à l'étranger.

LES NOEUDS DE LILOU se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais le produit sera facturé sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande et sous réserve de disponibilité. Les produits demeurent la propriété de LES NOEUDS DE LILOU.

Les articles proposés sur le site sont ceux décrits au moment de la consultation et de la commande par le client. LES NOEUDS DE LILOU s'engage à faire attention à la description de ses articles et à apporter le maximum de détails sur ces derniers.

LES NOEUDS DE LILOU veille à ce que les photos reflètent le plus fidèlement possible la réalité, mais il est possible que la similitude ne soit pas complètement exacte au niveau des dimensions, emplacement du logo ou autre. Une différence non-substantielle peut donc être présente sur le site, que le client reconnaît et accepte. Pour autant, LES NOEUDS DE LILOU ne fournit aucune garantie explicite

ou implicite concernant l'exactitude, la fiabilité et l'exhaustivité de telles informations.

Nos articles et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles. Des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement exister, notamment dans le cas d'une erreur de mise à jour, quelle qu'en soit l'origine.

Nos accessoires (les noeuds) sont lavables uniquement à la main. (Voir site Internet rubrique FAQ). Toute utilisation dans de l'eau salée ou de l'eau douce est déconseillée et ne sera pas retenue comme motif de non conformité.

Attention : dès que vous prenez physiquement possession des produits commandés, les risques de perte ou d'endommagement des produits vous sont propres.

ARTICLE 3 - COMMANDE

Le Client qui passe la commande déclare être majeur et être la personne physique ayant ouvert le compte associé à la commande. Le client doit impérativement suivre les différentes étapes mises en place sur le site www.lesnoeudsdelilou.com pour valider sa commande.

Vous pouvez passer votre commande :

- Sur internet : les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation au moment de la validation de votre commande.

LES NOEUDS DE LILOU, se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement, et de ne pas confirmer une commande pour quelque raison que ce soit, et plus particulièrement en cas de problème d'approvisionnement, ou en cas de difficulté concernant la commande reçue, ou si LES NOEUDS DE LILOU soupçonne une violation des conditions générales de vente ou une tentative de fraude. LES NOEUDS DE LILOU peut supprimer le Compte du Client à tout moment, pour toute raison, à sa seule discrétion.

En cas de désaccord entre LES NOEUDS DE LILOU et l'un de ses Clients, les données enregistrées par le site de la transaction effectuée, constitueront la preuve valable du contenu de la transaction.

Il est conseillé au client de vérifier soigneusement les détails de sa commande avant de la valider. Ces détails sont disponibles dans la rubrique « Mon Panier ». Le Client est tenu de toujours mettre à jour ses informations personnelles. En cas

d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, LES NOEUDS DE LILOU ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité de livrer des articles.

Le Panier récapitule les Articles choisis par le Client ainsi que les prix et les frais y afférents. Le Client pourra librement modifier le Panier avant validation de sa commande. La validation de la commande par le Client vaut confirmation de l'acceptation par le Client des conditions générales de vente, des Articles achetés, de leur prix ainsi que des frais de livraison.

Après validation de sa commande, le client recevra un récapitulatif de sa commande adressée par e-mail. Le Client accepte formellement l'usage du mail pour la confirmation par LES NOEUDS DE LILOU du contenu de la commande.

La facture relative à l'achat sera jointe au colis. Pour toute question relative au suivi d'une commande, le client doit contacter le service client via l'adresse suivante : contact.lesnoeudsdelilou@gmail.com

ARTICLE 4 - VALIDATION DE LA COMMANDE

Toute validation de commande entraîne votre adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente, sans exception ni réserve. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction. Vous déclarez en avoir parfaite connaissance. La confirmation de commande vaudra acceptation des opérations effectuées.

ARTICLE 5 - MODALITES DE PAIEMENT

Le fait de valider votre commande implique pour vous l'obligation de payer le prix indiqué. Le règlement en ligne de vos achats s'effectue par carte bancaire, via notre prestataire Stripe. Les paiements sont sécurisés.

Conformément aux dispositions de l'article L. 132-2 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer, donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable.

L'expédition de la commande n'a lieu qu'après vérification du mode de paiement et réception de l'autorisation de débit de la carte. Toute commande effectuée sur le Site implique la garantie de la part du Client qu'il possède toutes les autorisations nécessaires mis à disposition sur le Site.

En cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités et habituels de l'Internet, ou en cas de non-paiement de toute ou partie d'une précédente Commande, LES NOEUDS DE LILOU se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison.

LES NOEUDS DE LILOU ne conserve pas les données bancaires de ses Clients.

ARTICLE 6 - DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception de vos produits pour exercer votre droit de rétractation. Passé ce délai, le retour sera refusé. Vous devez nous contacter par mail au préalable.

Les articles retournés incomplets, montrant des signes d'usure ou de dégradations anormales ne seront ni repris, ni remboursés, ni échangés.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complet (emballage, accessoires, cartes...). Dans ce cadre, votre responsabilité est engagée. Tout dommage subi par l'article à cette occasion peut être de nature à faire échec au droit de rétractation.

Les frais de retour sont à votre charge. En cas d'exercice du droit de rétractation, LES NOEUDS DE LILOU procédera au remboursement des sommes versées, dans un délai de 10 jours suivant la notification de votre demande et via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

ARTICLE 7 -DISPONIBILITE

Nos articles sont proposés tant qu'ils sont visibles sur le site et dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité après passation de votre commande, vous pourrez effectuer un achat en précommandes. .

ARTICLE 8 - LIVRAISON

Les articles sont livrés à l'adresse de livraison indiquée au cours du processus de commande. Nous nous engageons à traiter votre commande sous 15 jours ouvrables (*hors dimanche et jours fériés*). En cas de retard d'expédition, un mail vous sera adressé pour vous informer d'une éventuelle conséquence sur le délai de livraison qui vous a été indiqué lors de l'achat. Les frais de Livraison applicables à la commande sont mentionnés avant d'effectuer le paiement. Les livraisons sont effectuées par Colissimo Suivi et s'ajoutent donc aux prix des articles facturés.

LES NOEUDS DE LILOU décline toutes responsabilités concernant un retard ou problème de livraison (*perturbation ou grève des services postaux*).

Il appartient au Client de fournir les informations exactes et complètes nécessaires au bon acheminement de sa commande et à la parfaite livraison (telles que,

notamment : numéro de rue, de bâtiment, d'escalier, codes d'accès, noms et/ou numéros d'interphone, etc.)

En cas d'impossibilité d'effectuer la livraison, due à une adresse de livraison erronée ou à l'absence de retrait par le Client de sa Commande, le client devra repayer les frais de ports pour un nouvel envoi.

Problème de livraison dû au transporteur

Les commandes sont livrées avec le service Colissimo.
Toutefois, il se peut, comme dans toute expédition, qu'il puisse y avoir un retard de livraison.

LES NOEUDS DE LILOU et les transporteurs étant des entités distinctes et indépendantes, LES NOEUDS DE LILOU ne peut être tenu responsable pour un quelconque retard et erreur de livraison ou perte de colis imputable à la Poste, Colissimo.

En cas de retard de livraison par rapport à la date figurant dans le mail d'expédition, nous vous demandons de nous signaler ce retard en nous écrivant un message au plus vite par e-mail.

En cas de détérioration de l'article lors de l'expédition, le client effectue une réclamation en adressant un e-mail contact.lesnoeudsdelilou@gmail.com et en indiquant : le nom , le numéro de suivi du colis, le numéro de commande, la désignation de l'article, des photos du colis abîmé avec l'affranchissement bien visible, des photos de l'intérieur du colis, des photos de l'article endommagé.

Toute réclamation formulée au-delà de 14 jours calendaires après la date de réception de votre commande ne pourra pas être prise en compte.

ARTICLE 9 - GARANTIE DES ARTICLES

Article non-conforme à la commande ou présentant un vice apparent

En présence d'un vice apparent sur un Article, le client doit procéder à une réclamation via e-mail. Pour être recevable, toute réclamation doit impérativement expliciter le vice concerné. À défaut, aucun retour ou échange n'est possible.

L'Article doit être retourné, dans son état d'origine et complet (articles, emballage(s), accessoire(s), étiquette intacte et attachée), doit être neuf, non

utilisé et non porté, non lavé, avec les références de la commande initiale et une copie de l'e-mail de réclamation.

Après l'envoi d'un e-mail signalant le vice apparent de l'Article visé ci-dessus, l'Article doit être envoyé à l'adresse qui vous sera indiquée.

En cas de vice apparent, le client peut réclamer au vendeur, soit un remboursement soit un remplacement de l'Article dans un délai de 14 jours. En cas de non-respect de la procédure de retour, aucun échange ou remboursement n'est possible.

Non conformité

LES NOEUDS DE LILOU garantit les consommateurs des défauts de conformité (articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation) pour les articles en vente sur le site. Le client bénéficie d'un délai de 2 ans à partir de la délivrance de l'Article pour agir en défaut de conformité de l'Article. Le client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance de l'Article.

Ainsi, le client peut choisir entre le remboursement et le remplacement de l'Article, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation.

Si le remboursement et le remplacement de l'Article sont impossibles, et notamment si l'Article n'est plus disponible en stock au moment où le Client fait valoir la non-conformité de l'Article, l'acheteur peut retourner l'Article et se faire rembourser. Les frais de retours restent à sa charge.

Vices cachés

LES NOEUDS DE LILOU garantit les consommateurs contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code Civil) pour les articles en vente sur le site.

La garantie légale joue à la condition que le vice caché, antérieur à la vente et inhérent à l'Article vendu, rende cet Article impropre à son usage ou diminue tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il l'avait connu.

Le vice caché doit être un défaut qu'une chose même usagée ne devrait pas présenter. Ainsi, la garantie des vices cachés ne peut être retenue lorsque le défaut n'est que le résultat d'une usure normale de la chose ou de son utilisation prolongée ou encore lorsque le défaut provient d'une mauvaise utilisation de la chose.

Le défaut sera réputé inexistant si, au moment de conclusion du contrat, le client connaissait le défaut de conformité ou ne pouvait raisonnablement l'ignorer ou si le défaut de conformité lui est imputable.

En cas de vice caché, le Client devra notifier tout défaut de conformité, par écrit, dans un délai maximum de deux mois à compter du jour où il a constaté le défaut. Le non-respect de cette obligation entraînera la perte des droits du Client pour défaut de conformité.

La garantie légale des vices cachés permet au Client de garder l'Article et demander une réduction du prix ou de rendre l'article et demander le remboursement du prix payé conformément à l'article 1644 du Code civil.

ARTICLE 10 - RESPONSABILITES

Les articles proposés sont conformes à la législation française en vigueur.

Le Client demeure responsable des modalités et des conséquences de son accès au Site notamment par l'Internet. Cet accès peut impliquer le paiement de frais à des prestataires techniques tels que notamment des fournisseurs d'accès à l'Internet, lesquels demeurent à sa charge. En outre, le Client devra fournir et être entièrement responsable des équipements nécessaires afin de se connecter au Site. Le Client reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique qu'il utilise est sécurisée et en état de fonctionnement.

En aucun cas, la responsabilité de LES NOEUDS DE LILOU ne pourra être engagée pour tout dommage qui ne résulterait pas d'un manquement de LES NOEUDS DE LILOU à l'une de ses obligations.

Le Client est seul responsable du choix des articles, de leur conservation et de leur utilisation.

ARTICLE 11 - DROIT APPLICABLE EN MATIERE DE LITIGES

La langue du présent contrat est la langue française. Les présentes conditions de vente sont soumises à la loi française.

En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

ARTICLE 12 - DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du site sont et restent la propriété intellectuelle de LES NOEUDS DE LILOU. Il vous est interdit, et nul n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, distribuer, publier, transmettre, modifier, vendre ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site, qu'ils soient logiciels, visuels ou

sonores. Il est interdit de créer des œuvres dérivées à partir de celui-ci sans l'accord écrit et préalable de LES NOEUDS DE LILOU. Cela constitue une contrefaçon sanctionnée par le Code de la propriété intellectuelle, susceptible d'engager la responsabilité civile et/ou pénale de son auteur.

Tous les articles, ainsi que l'ensemble des éléments (textes, commentaires, photos, marques, graphismes, concept, illustrations et images, bandes sonores, logos, modèles...) constitutifs du Site sont de la propriété exclusive de la société LES NOEUDS DE LILOU.

ARTICLE 13 - DONNEES PERSONNELLES ET COOKIES

Toutes les informations ne sont utilisées que dans le cadre de votre relation commerciale avec www.lesnoeudsdelilou.com. En particulier, les données personnelles du Client sont collectées :

- A des fins de gestion des commandes. Les données ne peuvent être conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale avec le Client.
- A des fins de prospection commerciale. Les données peuvent être conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client.

Ces informations ne sont jamais partagées avec des tiers ou revendues. De plus, vos informations bancaires ne sont jamais en notre possession. Les transactions sont entièrement traitées par le module de paiement sécurisé de notre partenaire Stripe.

LES NOEUDS DE LILOU, se réserve le droit de collecter les informations nominatives et les données personnelles vous concernant. Elles sont nécessaires à la gestion de votre commande, ainsi qu'à l'amélioration des services et des informations que nous vous adressons.

Ces informations et données sont également conservés à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Conformément à la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations nominatives et aux données personnelles vous concernant, directement sur le site internet.

ARTICLE 14 - ARCHIVAGE PREUVE

LES NOEUDS DE LILOU, archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code Civil.

Les registres informatisés de LES NOEUDS DE LILOU, seront considérés par toutes les parties concernées comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

ARTICLE 15 - RETOURS ET REMBOURSEMENTS

Conformément à l'Article L221-18 du code de la consommation sur le droit de rétractation, vous avez 14 jours à compter de la réception de votre colis pour vous rétracter, si le produit ne vous convenait pas.

Les retours se font uniquement à l'adresse qui vous sera communiquée quand vous en ferez la demande.

Une fois le colis réceptionné et après vérification de l'état du produit dans son emballage d'origine, nous procéderons au remboursement dans un délai de 10 jours à compter de la réception de l'article retourné, sur le même moyen de paiement utilisé lors de l'achat.

Les produits retournés incomplets, montrant des signes d'usure ou de dégradations anormales ne seront ni repris, ni remboursés.

Les frais d'expédition concernant les retours pour une demande de remboursement sont entièrement à votre charge. Vous êtes alors libre de choisir le mode d'expédition le plus adapté, (avec numéro de suivi obligatoire).

Pour toute demande de remboursement, merci d'envoyer un email avec votre numéro de commande, la date d'achat ainsi que les produits à rembourser : contact.lesnoeudsdelilou@gmail.com

Dans le colis retour, n'oubliez pas de nous préciser le numéro de votre commande et la raison du retour.

ARTICLE 16 - SERVICE CLIENT

Pour toute information ou question, pour un suivi de commande ou autre, le Client doit contacter le Service Clientèle par e-mail à l'adresse suivante : contact.lesnoeudsdelilou@gmail.com

ARTICLE 17 - APPLICATIONS DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes CGV ou Conditions Générales de Vente encadrent juridiquement la navigation et l'utilisation des Services du site www.lesnoeudsdelilou.com (ci-après dénommé « le Site »).

Les présentes conditions générales de vente détaillées ci-dessous s'appliquent de façon exclusive, sans restriction ni réserve, à toute Commande d'articles et services passées via le Site auprès de LES NOEUDS DE LILOU par tout Client. L'acceptation des conditions générales de vente s'effectue par la validation de la

commande par le client. En procédant au paiement, l'utilisateur accepte sans réserve les présentes conditions générales. Ces conditions sont les seules applicables et prévalent sur toutes autres conditions.

Le Client doit prendre connaissance des conditions générales de vente préalablement à toute commande (la "Commande"), les conditions générales de vente étant disponibles sur le Site.

Compte tenu des évolutions possibles du Site et de la réglementation, LES NOEUDS DE LILOU se réserve le droit d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Les conditions applicables à la commande d'un article par un client sont celles en vigueur au moment de la Commande.

Les articles proposés sont exclusivement destinés à être vendus à des consommateurs finaux personnes physiques ou morales, à l'exclusion de tous revendeurs ou intermédiaires agissant pour le compte de revendeurs. Par conséquent, le Client affirme qu'il agit en tant que consommateur final et qu'il n'a pas l'intention de revendre les articles dans un but commercial.

Si le Client souhaite revendre les produits dans un but commercial il doit contacter au préalable le service client afin d'obtenir ou non son autorisation.

Invalidité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des CGV sont tenues pour non-valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Droit applicable

Ces Conditions Générales sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français. Toute commande d'un client emporte de sa part la renonciation explicite et irrévocable à toute action de quelque nature que ce soit qui ne relèverait pas de la compétence exclusive du droit français. Tout litige relatif à l'exécution ou à la rupture d'une vente, à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes conditions générales de vente est soumis, à défaut d'accord amiable, aux tribunaux légalement compétents.

Si le Client rencontre des difficultés à l'occasion de la commande ou de la livraison des articles et estime que les droits qui lui sont accordés en sa qualité de consommateur n'ont pas été respectés, il peut adresser sa réclamation écrite via le formulaire de contact afin de solliciter une résolution amiable du litige directement auprès de LES NOEUDS DE LILOU.

Forces majeures

En cas de survenance d'un événement de force majeure empêchant l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente, LES NOEUDS DE LILOU en informe le Client dans un délai de 15 jours à compter de la survenance de cet événement, par courriel ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

De façon express, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les grèves totales ou partielles, lock-out, émeute, les boycottages ou autres actions à caractère industriel ou litiges commerciaux, trouble civil, insurrection, guerre, intempérie, épidémie, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, panne d'ordinateur, blocage des télécommunications, y compris des réseaux de télécommunications filaires ou hertziens, et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale de la relation contractuelle. L'ensemble des obligations des parties sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure, sans indemnité. Si l'événement de force majeure se prolonge pendant plus de trois mois, la transaction concernée pourra être résiliée à la demande de LES NOEUDS DE LILOU ou du Client sans indemnité de part et d'autre. Le défaut de paiement par le Client ne peut être justifié par un cas de force majeure.