

Conditions générales de vente de produits en ligne à des consommateurs particuliers

Préambule

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes conclues sur le site internet d'Amélie Osleau, entre le vendeur (ci-après dénommé Amélie Osleau) et un acheteur (ci-après dénommé le Client).

Le site Internet <https://www.amelieosleau.com/> est un service de :

- l'entreprise individuelle Amélie Lambert-Serrant
- domiciliée 55 bd Franklin Roosevelt 33400 Talence, France
- numéro de SIRET : 834 367 336 00031
- adresse URL du site : <https://www.amelieosleau.com/>
- e-mail : amelie@osleau.fr
- numéro de téléphone : 0633831216

Le site Internet Amélie Osleau Artiste Peintre commercialise les produits suivants : tableaux originaux de l'artiste peintre Amélie Osleau, reproductions des tableaux originaux de l'artiste peintre Amélie Osleau, objets peints par l'artiste peintre Amélie Osleau, produits dérivés réalisés à partir des tableaux originaux de l'artiste peintre Amélie Osleau, fresques murales de l'artiste peintre Amélie Osleau.

Le Client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions générales de vente antérieurement à la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation des conditions générales de vente.

Par ailleurs, le Client déclare être égaré d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale ou de tutelle lui permettant d'effectuer une commande sur le site internet d'Amélie Osleau.

Article 1 - Principes

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, le Client est réputé les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Elles sont accessibles sur le site internet Amélie Osleau Artiste Peintre et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Amélie Osleau et le Client conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Amélie Osleau se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont leur siège en France.

Article 2 - Contenu

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens proposés par Amélie Osleau au Client, à partir du site internet d'Amélie Osleau Artiste Peintre.

Les présentes conditions ne concernent que les achats effectués sur le site de Amélie Osleau Artiste Peintre et livrés exclusivement en métropole ou en Corse. Pour toute livraison dans les DOM-TOM ou à l'étranger, il convient d'adresser un message à l'adresse e-mail suivante : amelie@osleau.fr.

Ces achats concernent les produits suivants : tableaux originaux de l'artiste peintre Amélie Osleau, reproductions des tableaux originaux de l'artiste peintre Amélie Osleau, objets peints par l'artiste peintre Amélie Osleau, produits dérivés réalisés à partir des tableaux originaux de l'artiste peintre Amélie Osleau, fresques murales de l'artiste peintre Amélie Osleau.

Article 3 - Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation.

Sont transmises au Client, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien ;
- le prix du bien et/ou le mode de calcul du prix ;
- s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels exigibles ;
- les informations relatives à l'identité d'Amélie Osleau, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques.

Article 4 - La commande

Le Client a la possibilité de passer sa commande en ligne, à partir du catalogue en ligne et au moyen du formulaire qui y figure, pour tout produit, dans la limite des stocks disponibles. Le Client sera informé de toute indisponibilité du produit ou du bien commandé.

Le Client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions générales de vente antérieurement à la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc

acceptation des conditions générales de vente. Il devra aussi choisir l'adresse et le mode de livraison, et enfin valider le mode de paiement.

La vente sera considérée comme définitive :

- après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par Amélie Osleau par courrier électronique ;
- et après encaissement par Amélie Osleau de l'intégralité du prix.

Dans le cas d'un paiement par carte bancaire ou d'un virement bancaire, la validation du paiement signifie que notre partenaire bancaire a confirmé le paiement.

L'expédition des articles n'est effective qu'après acceptation de la commande par Amélie Osleau.

Amélie Osleau se réserve la possibilité de ne pas enregistrer un paiement et donc de ne pas accepter une commande pour quelque raison que ce soit tenant notamment à un problème d'approvisionnement ou de livraison prévisible au moment de la commande. Le Client en sera informé par courrier électronique - envoyé à l'adresse électronique qu'il a saisi lors de la commande sur le site d'Amélie Osleau - dans un délai de sept jours ouvrés à compter de la commande. La non-exécution ou l'exécution partielle d'une commande n'ouvrira droit à aucune indemnité. Dans un tel cas, aucun paiement ne sera encaissé par Amélie Osleau.

Toute commande vaut acceptation des prix et de la description des produits disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte du Client, Amélie Osleau se réserve le droit de bloquer la commande du Client jusqu'à la résolution du problème.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, le Client peut appeler le numéro de téléphone suivant : 06 33 83 12 16 (coût d'un appel local), aux jours et horaires suivants : du lundi au vendredi, de 9h à 19h, ou envoyer un mail à Amélie Osleau à l'adresse mail suivante : amelie@osleau.fr.

Article 5 - Signature électronique

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire du Client et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord du Client :

- exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande ;
- signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, le Client est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter Amélie Osleau au numéro de téléphone suivant : 0633831216.

Article 6 - Confirmation de commande

Amélie Osleau fournit au Client une confirmation de commande, par messagerie électronique, qui reprend le numéro de la commande, les spécifications de la commande, son montant total et les adresses de facturation et de livraison.

Article 7 - Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques d'Amélie Osleau dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 8 - Informations sur les produits

Les produits régis par les présentes conditions générales sont ceux qui figurent sur le site internet d'Amélie Osleau. Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les photographies des produits ne sont pas contractuelles.

Article 9 - Prix

Amélie Osleau se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros. Ils ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des produits de la boutique en ligne.

Pour les livraisons expédiés hors Union européenne, des taxes de douane ou d'importation ou TVA sont susceptibles d'être éligibles. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort d'Amélie Osleau. Ils seront à la charge du client et relèvent de l'entière responsabilité du client en terme de déclarations que de paiements aux autorités et organismes compétents du pays concernés.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits.

Article 10 - Conditions de paiement

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement du Client.

Le paiement s'opère en totalité au jour de la commande, au comptant, sans escompte et au prix net en euro uniquement.

Pour régler sa commande, le Client dispose, à son choix, de plusieurs modes de paiement mis à sa disposition par Amélie Osleau. Amélie Osleau garantit au Client qu'elle dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande. Amélie Osleau se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. Amélie Osleau se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Plusieurs modes de paiement sont proposés :

- **Par carte bancaire par Stripe.** La transaction est alors gérée sur le serveur de notre partenaire bancaire. Le Client doit indiquer le numéro de sa carte bancaire, ainsi que sa date de validité et les trois derniers chiffres du cryptogramme visuel au dos de la carte. Les données sont cryptées et transmises par un protocole sécurisé (SSL). Le paiement est instantané et sécurisé via Stripe. En cas de paiement par Stripe, ce sont les conditions générales d'utilisation de Stripe qui s'appliquent.
- **Par Paypal.** La transaction est alors gérée sur le site de PayPal.
- **Par virement bancaire ou par chèque.** Le Client peut demander par courrier électronique à Amélie Osleau de régler une commande par virement bancaire ou par chèque. Dans ce cas, le Client fournira à Amélie Osleau son nom et son adresse postale, afin qu'Amélie Osleau édite une facture à son nom avec les produits commandés. La facture sera à régler dans les 30 jours suivants la réception de la facture. Pour les produits uniques (1 produit disponible), Amélie Osleau retirera au jour d'envoi de la facture ces produits de son site internet pendant 30 jours.

Article 11 - Expédition et livraison

Sauf en cas de force majeure ou lors des périodes de fermeture de la boutique en ligne qui seront clairement annoncées sur la page d'accueil du site, les délais d'expédition seront, dans la limite des stocks disponibles, ceux indiqués ci-dessous. Les délais d'expédition courent à compter de la date d'enregistrement de la commande indiquée sur le mail de confirmation de la commande.

Pour les livraisons en France Métropolitaine et en Corse, le délai d'expédition d'une commande est de 15 jours à compter du jour suivant celui où le Client a passé sa commande.

A ce délai d'expédition, il faut ajouter le délai de livraison du transporteur. Les colis sont acheminés par les transporteurs La Poste (Colissimo) ou d'autres transporteurs tels que Fedex/TNT, UPS, DHL... Pour les livraisons dans les DOM-TOM ou un autre pays, les modalités de livraison seront précisées à l'acheteur au cas par cas.

Les délais de livraisons sont ceux indiqués par les transporteurs. Amélie Osleau ne peut être tenu en aucun cas responsable des retards dans les délais de livraison. Les retards éventuels de livraison ne donnent pas le droit au Client de réclamer des dommages et intérêts.

Amélie Osleau livre à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de la saisie de sa commande sur le site internet d'Amélie Osleau, ou par courrier électronique dans les cas de paiement par virement bancaire ou chèque. Les informations énoncées par le Client lors de la prise de commande engagent celui-ci : en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, Amélie Osleau ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait se trouver de livrer le produit. Tout colis renvoyé à Amélie Osleau à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais du Client. Le Client peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison, en validant l'option prévue à cet effet sur le bon de commande.

Le Client devra vérifier la conformité de la marchandise livrée au moment de la livraison et avant de signer le bon de livraison du transporteur. Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, le Client doit alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, le Client doit formuler des réserves au transporteur sur le bon de livraison. Ce litige doit être déclaré au moyen d'un courrier avec accusé de réception à Amélie Osleau, dans les deux jours ouvrés.

Si les produits nécessitent d'être renvoyés à Amélie Osleau, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès d'Amélie Osleau dans les 14 jours suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice...). Le retour de produit devra être retourné à Amélie Osleau dans son ensemble et dans son emballage d'origine, en Colissimo Recommandé, à l'adresse suivante : 55 bd Franklin Roosevelt, 33400 TALENCE. Les frais de retour sont dans ce cas à la charge d'Amélie Osleau.

En cas de non-livraison d'une commande ou d'une partie d'une commande, le Client dispose de trois mois maximum à compter de la date d'expédition pour se manifester auprès d'Amélie Osleau. Au delà de ce délai, Amélie Osleau ne pourra accepter de réclamation.

Article 12 - Droit de rétractation

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date de livraison de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge du Client. Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat. Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris. Selon l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Article 13 - Garantie

13-1 Garantie légale de conformité

Amélie Osleau est garant de la conformité du bien vendu à la commande, permettant au Client de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 et suivants du code de la consommation.

13-2 Garantie légales des vices cachés

Conformément aux articles 1641 et suivants du code civil, Amélie Osleau est garant des vices cachés pouvant affecter le bien vendu. Il appartiendra au Client de prouver que les vices existaient à la vente du bien et sont de nature à rendre le bien impropre à l'usage auquel il est destiné. Cette garantie doit être mise en oeuvre dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Article 14 - Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 15 - Droits sur l'oeuvre et propriété intellectuelle

Le contenu du site internet reste la propriété d'Amélie Osleau, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu. Les Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ce contenu ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Les photos de tableaux, textes, vidéos, graphismes, logos contenus sur ce site sont la propriété exclusive de l'artiste peintre Amélie Osleau et constituent des oeuvres de l'esprit protégées par les articles L.111-1 et suivante du code de la propriété intellectuelle.

Toute autre utilisation ou diffusion publique que celles exprimées ci-dessus, est strictement interdite, sauf après avoir obtenu l'accord écrit et préalable d'Amélie Osleau. Cette interdiction vise notamment la reproduction entière et partielle des tableaux ou d'extraire des éléments de bases de données utilisées et présentées par le site amelieosleau.com.

Sans demande écrite préalable, la diffusion publique d'une reproduction ou copie de tableaux est passible de poursuites judiciaires. Le fait de citer le nom d'Amélie Osleau ne suffit pas à donner l'autorisation de diffusion ou de publication.

L'utilisateur s'engage à n'utiliser ces informations qu'à des fins personnelles.

Article 16 - Informatiques et Libertés

Les données nominatives fournies par le Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures. Elles peuvent être communiquées aux partenaires d'Amélie Osleau chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le Client dispose d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le site Amélie Osleau Artiste Peintre.

Article 17 - Non-validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées 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.

Article 18 - Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 19 - Titre

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

Article 20 - Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 21 - Médiation et règlement des litiges

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Article 22 - Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Le tribunal compétent est le tribunal judiciaire.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à Amélie Osleau pour obtenir une solution amiable.

Article 23 - Protection des données personnelles

Données collectées

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce site sont les suivantes :

- **ouverture de compte** : lors de la création du compte de l'utilisateur, ses nom ; prénom ; adresse électronique ; n° de téléphone ; adresse postale ;
- **connexion** : lors de la connexion de l'utilisateur au site web, celui-ci enregistre, notamment, ses nom, prénom, données de connexion, d'utilisation, de localisation et ses données relatives au paiement ;
- **profil** : l'utilisation des prestations prévues sur le site web permet de renseigner un profil, pouvant comprendre une adresse et un numéro de téléphone ;
- **paiement** : dans le cadre du paiement des produits et prestations proposés sur le site web, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur ;
- **communication** : lorsque le site web est utilisé pour communiquer avec d'autres membres, les données concernant les communications de l'utilisateur font l'objet d'une conservation temporaire ;
- **cookies** : les cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du site. L'utilisateur a la possibilité de désactiver les cookies à partir des paramètres de son navigateur.

Utilisation des données personnelles

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services du site web, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé.

Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- accès et utilisation du site web par l'utilisateur ;
- gestion du fonctionnement et optimisation du site web ;
- organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur ;
- proposition à l'utilisateur de la possibilité de communiquer avec d'autres utilisateurs du site web
- mise en oeuvre d'une assistance utilisateurs ;
- personnalisation des services en affichant des publicités en fonction de l'historique de navigation de l'utilisateur, selon ses préférences ;
- prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité ;
- gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs ;
- envoi d'informations commerciales et publicitaires, en fonction des préférences de l'utilisateur.

Partage des données personnelles avec des tiers

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- lorsque l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en oeuvre de ces services, le site web est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a passé des contrats ;
- lorsque l'utilisateur publie, dans les zones de commentaires libres du site web, des informations accessibles au public ;
- lorsque l'utilisateur autorise le site web d'un tiers à accéder à ses données ;
- lorsque le site web recourt aux services de prestataires pour fournir l'assistance utilisateurs, la publicité et les services de paiement. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces prestations, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière protection des données à caractère personnel ;
- si la loi l'exige, le site web peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre le site web et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- si le site web est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce partie.

Sécurité et confidentialité

Le site web met en oeuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le site web ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

Mise en oeuvre des droits des utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits suivants, qu'ils peuvent exercer en faisant leur demande à l'adresse suivante : amelie@osleau.fr.

- **le droit d'accès** : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant. Dans ce cas, avant la mise en oeuvre de ce droit, le site web peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.
- **le droit de rectification** : si les données à caractère personnel détenues par le site web sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations.
- **le droit de suppression des données** : les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- **le droit à la limitation du traitement** : les utilisateurs peuvent de demander au site web de limiter le traitement des données personnelles conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- **le droit de s'opposer au traitement des données** : les utilisateurs peuvent s'opposer à ce que ses données soient traitées conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- **le droit à la portabilité** : ils peuvent réclamer que le site web leur remette les données personnelles qui lui sont fournies pour les transmettre à un nouveau site web.

Evolution de la présente clause

Le site web se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, le site web s'engage à publier la nouvelle version sur son site. Le site web informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet. Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte.

Annexe :

Formulaire de rétractation

(à compléter par le consommateur, et à envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception, dans le délai maximum de 14 jours suivant la date de conclusion du contrat de prestation)

Formulaire de rétractation

À l'attention de :

Amélie Lambert-Serrant

située à : 55 bd franklin roosevelt, 33400 Talence

n° de téléphone : 0633831216

adresse mail : amelie@osleau.fr

Je vous notifie, par la présente, ma rétractation du contrat portant sur....., commandée le :

Prénom et nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Date :

Signature du consommateur

Annexe :

Code de la Consommation

Article L. 217-4 : “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 : “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.”

Article L. 217-6 : “Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques du producteur ou de son représentant s'il est établi qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître”.

Article L. 217-7 : “Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.”

Article L. 217-8 : “L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.”

Article L. 217-9 : “En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit 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. 217-10 : “Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La

même faculté lui est ouverte : 1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ; 2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur."

Article L. 217-11 : L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

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

Article L. 217-13 : "les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi."

Article L. 217-14 : "L'action récursoire peut être exercée par le vendeur final à l'encontre des vendeurs ou intermédiaires successifs et du producteur du bien meuble corporel, selon les principes du code civil.

Article L. 217-15 : "La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard du consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien.

La garantie commerciale fait l'objet d'un contrat écrit, dont un exemplaire est remis à l'acheteur.

La garantie commerciale fait l'objet d'un contrat écrit, dont un exemplaire est remis à l'acheteur. Le contrat précise le contenu de la garantie, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant.

En outre, il mentionne de façon claire et précise que, indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

Les dispositions des articles L. 217-4, L. 217-5, L. 217-12 et L. 217-16 ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil sont intégralement reproduites dans le contrat.

En cas de non-respect de ces dispositions, la garantie demeure valable. L'acheteur est en droit de s'en prévaloir."

Article L. 217-16 : "Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient

s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.”

Code civil

Article 1641 : “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 1648 : “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. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité» apparents.

Ces [CGV produits en ligne pour les particuliers](#) ont été créées sur le site Rocket Lawyer.