

# Conditions générales de vente

---

Les présentes conditions générales de vente règlent les relations contractuelles entre la Société COMPTOIR DES LYS, ayant son siège à CHOLET (49300), 12, rue de la Blanchardière, RCS ANGERS n°480 737 030

(Ci-après « COMPTOIR DES LYS »),

propriétaire du site marchand [www.etaminedulys.fr](http://www.etaminedulys.fr)

(Ci-après le Site)

Et

Le client consommateur, (toute personne physique âgée d'au moins 18 ans qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) ayant la pleine capacité juridique souhaitant acquérir des Produits sur le Site.

(Ci-après « le Client »)

## 1- OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent uniquement aux commandes passées sur le Site de Produits livrés et facturés en France Métropolitaine (ce compris la Corse). Les Conditions applicables sont celles en vigueur sur le Site au moment de la passation de la commande. COMPTOIR DES LYS se réserve la faculté de modifier, sans préavis et à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente, les modifications étant alors applicables à toutes commandes postérieures à ces modifications.

Toute commande de produits par le biais du Site implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales de Vente. En conséquence, toute commande passée par le Client ne pourra être définitivement validée qu'après acceptation expresse, sans restrictions ni réserves, des présentes Conditions Générales de Vente.

Conformément aux dispositions de l'article 1369-1 du Code civil, les présentes Conditions Générales de Vente peuvent être conservées par toute personne visitant le Site, par le moyen d'un enregistrement informatique et peuvent par ailleurs être reproduites par le Client, par le moyen de leur impression.

## 2- PRODUITS

COMPTOIR DES LYS décrit sur le Site les caractéristiques essentielles des Produits proposés à la vente.

Les Produits proposés à la vente sont ceux qui figurent sur le Site, au jour de la consultation du Site par le Client.

Les offres de Produits sont valables tant qu'elles figurent sur le Site.

Le Client est invité à prendre connaissance des notices d'emploi ou de toute autre information jointe au Produit ou portée sur le Produit ou son emballage, notamment les informations liées, aux éventuelles précautions d'emploi, aux conditions et restrictions d'utilisation.

Les Produits sont proposés à la vente sur des périodes définies et livrés dans la limite des stocks disponibles.

En cas de commande d'un produit indisponible, COMPTOIR DES LYS en informera le Client par E-mail ou par l'intermédiaire du compte client sur le Site, dès connaissance de cette indisponibilité et le cas échéant du délai sous lequel le ou les produits seront disponibles.

Le Client pourra annuler totalement ou partiellement sa commande ou accepter un produit d'une qualité et d'un prix équivalents proposé par COMPTOIR DES LYS.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité définitive d'un ou plusieurs produits commandés, de refus du Client d'attendre la disponibilité du ou des produits, du refus du Client d'un Produit de remplacement, le compte bancaire du Client ne sera débité que du montant des produits ou services commandés et expédiés, ainsi que du montant des frais de port liés à la livraison effective.

Dans l'hypothèse où le compte du Client aurait préalablement été débité de l'intégralité du montant de la commande initiale, un remboursement équivalent au montant des produits non livrés et des frais de port associés serait effectué sous 30 jours à compter de l'indisponibilité définitive du produit, ou du refus du Client du produit de remplacement, ou de l'annulation de la commande par le client.

### 3- MODALITES DE COMMANDE

#### 3.1 - Étapes de conclusion du contrat

Préalablement à la première commande, le Client accepte de créer un compte Client sur le Site en fournissant certaines informations permettant la gestion de la commande et de la livraison et notamment, ses nom et prénom, son ou ses adresses postales, son adresse électronique nécessaire à la confirmation de la commande, son ou ses numéros de téléphone. L'ensemble des informations d'un Client est protégé par un mot de passe personnel saisi par le Client lui-même et modifiable à volonté par lui seul.

Lors de la commande, le Client est tenu de vérifier l'exactitude des informations ci-dessus et le cas échéant de les corriger. Ces informations personnelles sont modifiables en permanence et à tout moment par le Client.

Le coût d'utilisation pour le Client afin de passer une commande sur le Site est son coût de connexion à internet.

Le Client passe sa commande selon le processus en vigueur sur le Site

Ce processus peut être schématisé comme suit :

- Le Client crée un « compte client » dans le cadre d'une première commande et enregistre ses données aux fins de passer commande ou se connecte via son compte client existant ;

Le Client sélectionne les Produits, en cliquant sur la case « ajouter au panier ».

Le client dispose de la possibilité, avant la validation définitive de sa commande, de corriger ou de modifier celle-ci. COMPTOIR DES LYS ne saurait en aucun cas être responsable d'erreurs de saisie par le Client, ni de leurs éventuelles conséquences et notamment des retards ou erreurs de livraison. Dans ce cas, les frais engendrés par une éventuelle réexpédition seront à la charge du Client ;

Un bon de commande apparaîtra et pour confirmer sa commande, le Client cliquera sur la case « commander ». Celui-ci sera alors invité à s'identifier.

La poursuite de la commande est soumise à l'acceptation par le Client des présentes conditions générales de vente en cliquant sur la case « j'ai lu les conditions générales de vente et j'y adhère sans réserve ».

La validation de la commande constitue une signature électronique qui a la même valeur qu'une signature manuscrite entre les deux parties.

Le Client valide définitivement sa commande en cliquant sur le bouton « Payer ma commande », qui vaut engagement de règlement ;

A cette étape, le client doit choisir son mode de livraison parmi les options proposées par le transporteur (à domicile, en relais colis, au bureau) ;

Le Client procède au paiement selon les modalités définies à l'article 5 ci-après ; Les données enregistrées par la société COMPTOIR DES LYS constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande ;

Une fois l'enregistrement effectué, et suite à l'autorisation de paiement délivrée par le partenaire bancaire de COMPTOIR DES LYS, une confirmation de commande accompagnée des présentes conditions générales de vente sera envoyée par courrier électronique dans les meilleurs délais à l'adresse email du Client. Le courrier électronique de confirmation mentionnera le montant exact facturé et validera la transaction et la prise en charge de la commande. L'Email de confirmation reprendra l'ensemble des données de la commande et précisant les conditions d'expédition et les modalités de rétractation de sa commande.

### 3.2 - Modification de la commande

Sauf disposition relative au droit de rétractation exercé par le client, toute commande confirmée constitue une vente ferme et définitive.

En conséquence, toute demande de modification de commande par le Client après confirmation de sa commande est soumise à l'acceptation de COMPTOIR DES LYS.

Conformément à l'article L. 121-11 du code de la consommation, COMPTOIR DES LYS se réserve le droit de refuser toute commande pour motif légitime, notamment lorsque le Client procède à une commande de Produits de la même référence dans des quantités anormalement élevées ou en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires, problèmes de livraison à raison d'informations incomplètes et/ou imprécises fournies par le Client, de commandes anormalement élevées par rapport aux commandes habituellement passées par les Clients ou de commandes passées de mauvaise foi. Le refus de prise en compte de commande concerne également le ou les litiges existants, ainsi que le non-paiement total ou partiel d'un achat précédent.

COMPTOIR DES LYS se réserve le droit de demander au Client, un justificatif d'identité et de domicile (facture EDF, Télécom...), lorsque le montant ou le contenu de la commande le justifie. Dans ce cas, le Client en sera informé par E-mail dans les meilleurs délais et disposera de la possibilité d'annuler sa commande.

## 4- PRIX

Les prix de vente affichés sur le Site s'entendent en Euros, toutes taxes comprises (TTC).

COMPTOIR DES LYS informe le Client que les prix des Produits sont indiqués en euros et tiennent compte de la T.V.A applicable au jour de la commande.

Ces Prix n'incluent pas les frais d'emballage et de livraison à la charge du Client qui seront facturés en sus du prix de produit affiché sur le Site et seront précisés au Client lors de sa validation en phase terminale de sa commande à savoir, à la fin de la sélection des différents produits et sont rappelés dans le résumé de la commande qui précède la validation.

COMPTOIR DES LYS se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment.

En cas de variation de prix postérieure à la commande, les produits seront facturés au Client sur la base des prix en vigueur au moment de la validation de la commande.

Le coût global de la commande, frais de port compris, sera communiqué au Client lors de sa connexion au Site avant qu'il ne procède à la validation définitive de sa commande.

## 5- PAIEMENT

### 5.1 - Paiement des achats livrés au domicile du client

Pour les achats livrés au domicile du Client, le règlement se fera lors de la commande sur le Site par Carte Bancaire (CB) ou agréé CB (Bleue, Visa, Mastercard Eurocard et toutes autres cartes homologuées par le GIE des cartes bancaires).

Le Client entrera son numéro de carte bancaire, la date d'expiration ainsi que le cryptogramme visuel (les trois ou quatre derniers numéros inscrits au dos de la carte bancaire) sur les pages sécurisées de notre partenaire de paiement : CREDIT AGRICOLE.

Dans le but de sécuriser les transactions effectuées sur le Site et lutter contre la fraude à la carte bancaire, les informations transmises en rapport avec la commande du Client sont analysées automatiquement par la société CREDIT AGRICOLE afin de déterminer un niveau de fiabilité maximal.

C'est pourquoi COMPTOIR DES LYS est susceptible de demander au Client, par courriel, de justifier son identité et son domicile, ceci dans le but de le protéger de transactions frauduleuses. Par l'intermédiaire de ces justificatifs, COMPTOIR DES LYS garantit une meilleure sécurité, en s'assurant que le Client est bien le propriétaire de la carte bancaire utilisée.

Dans le cas des commandes par chèque ou virement, un justificatif correspondant aux adresses de la commande et au porteur du chèque pourront également être demandés au Client, toujours afin de garantir une sécurité de transaction maximale.

La société COMPTOIR DES LYS se réserve le droit de demander au Client un chèque de banque ou un virement dans le cadre de la validation et le traitement de sa commande, pour s'assurer de la qualité et de la sécurité de la livraison de son colis.

Sans préjudice pour le Client d'exercer son droit de rétractation ou d'annulation de la commande dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Vente, l'ordre de paiement effectué par Carte Bancaire ne pourra être annulé. Le compte attaché à la carte bancaire utilisée par le Client, sera débité au moment de la mise en préparation pour expédition de la Commande.

Le Client garantit à la Sté COMPTOIR DES LYS qu'il est titulaire de la carte bancaire utilisée aux fins de paiement de la commande et qu'il dispose de fonds suffisants pour couvrir intégralement le règlement de sa commande.

La Société CREDIT AGRICOLE est le destinataire pour le compte de COMPTOIR DES LYS des données en rapport avec la commande. La non-transmission des données en rapport avec la commande empêche la réalisation et l'analyse de la transaction.

Par ailleurs, COMPTOIR DES LYS utilise les systèmes de paiement sécurisés (service e-transaction) de la société CREDIT AGRICOLE et de son serveur d'encaissement. Lors de la transaction de règlement par carte bancaire, le Client sera directement et automatiquement connecté au serveur de la société CREDIT AGRICOLE. Les données bancaires du Client, protégées par cryptage HMAC, ne transiteront pas, et ne seront donc pas conservées par les systèmes informatiques de COMPTOIR DES LYS.

Lors du traitement de l'opération de paiement par le protocole CREDIT AGRICOLE, l'établissement bancaire du Client vérifie l'identité du porteur de la carte avant de valider la transaction. Ce service est proposé au Client par son établissement de crédit. Le procédé d'authentification à suivre est propre à chaque banque (date de naissance, code reçu par sms, par email...), aussi le Client est invité à vérifier au préalable, le fonctionnement de sa carte bancaire avec ce système en prenant conseil auprès de son établissement bancaire. En cas d'impossibilité de valider le procédé d'authentification ou trois échecs d'authentification, le système redirigera le Client vers un autre moyen de règlement.

A la fin de la transaction, un certificat de paiement est délivré par la société CREDIT AGRICOLE après enregistrement des informations bancaires. Il appartient au Client de conserver ce certificat en tant que justificatif relatif à la transaction saisie.

En cas d'une impossibilité de débiter les sommes dues en règlement de la commande, pour quelque raison que ce soit, le processus d'achat sur le Site sera annulé.

La survenance d'un impayé, au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription au sein d'un fichier incident de paiement, mis en œuvre par CREDIT AGRICOLE, des coordonnées en rapport avec la commande associée à cet impayé. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » susvisée, le Client dispose, à tout moment, d'un droit individuel d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Il peut l'exercer en adressant un courrier électronique à partir de la rubrique « contact » du Site ou en adressant un courrier à l'adresse suivante « [contact@etamedulys.fr](mailto:contact@etamedulys.fr) »

## 5.2 - Réserve de propriété

Les Produits commandés sur le Site demeurent la propriété de COMPTOIR DES LYS jusqu'au complet paiement de leur prix soit directement par carte bancaire sur le Site soit par chèque auprès d'une ou d'un conseiller (ère) commercial (e). COMPTOIR DES LYS informe les Clients que les risques (notamment perte, vol, détérioration) sont assumés par eux-mêmes, à compter de la date effective de livraison comme précisé à l'Article 6 ci-après.

## 5.3 - Retard de paiement

Tout règlement après la date de paiement prévue lors de la transaction peut donner lieu à la facturation de pénalités de retard sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. Le taux de ces pénalités est égal à trois fois le taux d'intérêt Légal. L'acceptation du colis entraîne automatiquement, en cas de retard de paiement, l'application outre les pénalités de retard, la facturation des frais administratifs occasionnés par le recouvrement tardif de la facture qui peuvent s'élever à 50 € HT.

En cas de retard de paiement, la facturation des pénalités de retard et des frais administratifs occasionnés n'exclue pas la possibilité pour la société COMPTOIR DES LYS de demander des dommages et intérêts complémentaires. Enfin le Client ne peut jamais au motif d'une réclamation formulée par lui, retenir la totalité ou partie des sommes dues par lui ni opérer une compensation. En cas de recours par la voie contentieuse, la société COMPTOIR DES LYS sera en droit de réclamer le remboursement au Client des frais liés à la poursuite.

# 6- LIVRAISON

Les Produits achetés par le Client seront livrés exclusivement en France métropolitaine (Corse comprise).

## 6.1 - Achats livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client

### 6.1.1 - Lieu et mode de livraison

Le Client sera livré à l'adresse de livraison indiquée par lui lors de l'enregistrement de commande.

Toutefois, COMPTOIR DES LYS se réserve la possibilité de refuser la livraison dans certains lieux publics dans le cas où la sécurité de livraison n'est pas assurée (hôtels, écoles, bars restaurants etc.). En effet, il est impossible de garantir la livraison en mains propres au destinataire du colis dans ces lieux. Dans ce cas, la livraison pourra être effectuée en instance au bureau de poste au choix du Client.

La livraison est effectuée par Colissimo. Elle ne peut intervenir qu'une fois la commande validée et le paiement effectué dans son intégralité. Les centres de paiements bancaires éventuellement concernés auront donc donné au préalable leur accord de paiement.

Le Client sera avisé par COMPTOIR DES LYS du jour d'expédition de la commande. Il appartient au Client de prendre toute mesure afin que la commande puisse être réceptionnée.

En cas de commande présentant une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation, COMPTOIR DES LYS dispose de la possibilité de prendre contact avec la personne devant réceptionner la commande.

Le transporteur procédera à la livraison de la commande au Client lui-même ou au tiers, personne physique désignée par le Client ou à toute personne habilitée, présentant l'autorité pour accepter la livraison de la commande au nom du destinataire (personne se trouvant à la même adresse que le Client ou le Tiers désigné).

Les frais de port seront à la charge du Client aux conditions définies aux présentes.

Lors de la présentation du ou des colis par le transporteur, il convient d'être présent pour permettre une livraison dans les meilleures conditions possibles. Le transport n'inclut pas la livraison aux étages qui reste à l'approbation du chauffeur.

En cas d'un échec de livraison, le colis sera déposé au bureau de Poste dont dépend l'adresse de livraison avec un délai de quinze (15) jours ouvrés pour récupérer le colis.

Passé ce délai, COMPTOIR DES LYS sera en droit d'annuler la commande du fait du Client. Les produits commandés, non livrés et non retirés feront l'objet d'un retour pour défaut de livraison imputable au Client.

Les coûts liés à l'échec de la livraison du fait du Client seront à la charge de ce dernier à savoir : les frais liés à l'envoi et au retour du colis.

En cas d'annulation de la commande du fait du Client, COMPTOIR DES LYS procédera, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'annulation au remboursement du prix de la commande déduction faite des frais liés à l'échec de la livraison susvisés, sauf mise en œuvre du droit de rétractation par le Client.

La Livraison du Client est effectuée sur présentation des pièces nécessaires à l'identification du Client ou du destinataire désigné (carte d'identité notamment).

#### 6.1.2 - Délais de traitement des commandes avant expédition

Lorsque tous les articles commandés sont disponibles, le traitement des commandes a lieu trois (3) jours ouvrés après la date de l'enregistrement de la commande.

Lorsqu'un ou plusieurs articles de la commande sont en cours d'approvisionnement, le délai de traitement logistique de la commande pour son expédition démarrera dès que la commande sera complète.

#### 6.1.3 - Délais d'acheminement après expédition

Une fois la commande expédiée, les achats livrés à domicile seront livrés par La Poste (service Colissimo) dans un délai moyen de deux (2) à cinq (5) jours ouvrés à l'adresse indiquée par le Client lors de la composition de sa commande.

Sauf stipulations particulières fixées lors de la commande et acceptées par le Client lors de la validation de la commande, les Produits sont livrés au client dans les délais susvisés nécessaires au traitement et à l'expédition de la commande. Dans les cas d'une commande avec produits non disponibles en stock nécessitant un délai d'approvisionnement, la livraison interviendra au plus tard 30 jours après la conclusion et la validation du contrat de vente. En toute hypothèse, conformément aux dispositions de l'article L216-2 du Code de la consommation, en cas de retard de livraison de plus de 7 jours par rapport au délai de livraison indiqué à la conclusion du contrat, le Client pourra annuler la commande, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sauf cas de force majeure.

Les dispositions de l'article L216-2 du Code de la Consommation ne s'appliquent pas en cas de retard de livraison imputable au Client et notamment dans le cas où le Client ou le tiers désigné par lui ne serait pas disponible pour réceptionner la livraison ou dans le cas où le Client ne procéderait pas au retrait de la commande dans le délai de mise à disposition du Produit. De même les dispositions de l'article L216-2 du Code de la Consommation ne s'appliquent pas en cas de retard lié à un événement insurmontable et imprévisible dû à un tiers au Contrat qui tendrait à entraver, à retarder ou à empêcher la livraison au Client des produits commandés.

## 6.2 - Transfert des risques / Anomalies lors de la livraison :

Le Transfert des risques interviendra à la livraison, au moment de la remise des produits au Client qui assumera seul, après cette remise tous les risques (notamment de perte, de vol ou de détérioration) des produits livrés.

Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par COMPTOIR DES LYS, prend physiquement possession de ces biens.

Lors de la livraison de la commande, le Client ou le tiers désigné ou habilité, est tenu de vérifier et de contrôler avec précision l'état et la conformité des Produits livrés à la commande.

Si, lors de la livraison, l'aspect extérieur du colis apparaît abîmé ou endommagé, le Client ou le destinataire des Produits procédera à son ouverture en présence du transporteur ou de la conseillère commerciale COMPTOIR DES LYS, afin de vérifier l'état du ou des Produit(s).

En cas d'anomalie constatée (Produits manquants, abîmés ou cassés notamment), le Client devra refuser la réception du Produit et indiquer sur le bon ou le récépissé de livraison « refus pour avaries ».

En cas de non-conformité de Produits à la commande constatée lors de la livraison, afin de permettre le traitement de la réclamation du Client dans les meilleurs délais et conditions, le Client devra émettre toutes les réserves détaillées utiles sur le récépissé de livraison.

Toute réclamation relative à un défaut apparent ou à l'endommagement lors de la livraison d'un Produit, devra, pour être valable vis-à-vis du transporteur, être adressée sous 48 heures à compter de la réception des marchandises, par e-mail ou courrier recommandé adressé au Service Client du Site.

Dans les cas d'un refus de la livraison pour des raisons susvisées, le Client pourra solliciter une nouvelle livraison ou l'annulation de sa commande auprès de COMPTOIR DES LYS.

## 7- DROIT DE RETRACTATION

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs pour faire part à COMPTOIR DES LYS de son désir d'exercer son droit de rétractation. Ce délai court à compter de la date à laquelle le Client, ou un tiers (autre que le transporteur) désigné par lui, prend physiquement possession du bien. Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour les commandes portant sur plusieurs biens livrés séparément, le délai de rétractation court à compter du jour où le Client, ou un tiers (autre que le transporteur) désigné par lui, prend physiquement possession du dernier bien.

Le Client informe COMPTOIR DES LYS de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L.221-18 du code de la consommation, le formulaire de rétractation fourni par COMPTOIR DES LYS en Annexe I des présentes conditions générales de vente et également disponible sur le Site ou de tout autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

À compter de l'exercice de ce droit, le Client dispose d'un délai complémentaire de quatorze (14) jours pour retourner, le(s) produit(s) qu'il a commandé(s).

Les frais de renvoi sont à la charge du Client qui choisit librement le mode de transport pour retourner son ou ses Produits à COMPTOIR DES LYS. Le Transfert des risques sera opéré lors de la réception du ou des Produits dans les entrepôts de COMPTOIR DES LYS après vérification de leur état. En fonction du mode de transport choisi, le Client est responsable des modes d'emballage et de conditionnement des Produits de sorte que ceux-ci puissent voyager sans risque de dégradation.

Les Produits doivent être retournés à l'adresse « 12, rue de la Blanchardière à CHOLET (49300) »

Il est rappelé que la responsabilité du Client, en cas de rétractation après utilisation du ou des Produits, est engagée à l'égard de la dépréciation du ou des Produit(s) résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce ou ces Produit(s).

Tout retour de Produits non conforme à l'alinéa précédent autorisera COMPTOIR DES LYS à solliciter du Client réparation de son entier préjudice.

COMPTOIR DES LYS remboursera le Client dans le délai de 14 (quatorze jours) à compter de l'expression de la volonté de rétractation du Client, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de sa transaction initiale sauf accord exprès du Client pour que COMPTOIR DES LYS utilise un autre moyen de paiement.

COMPTOIR DES LYS peut différer le remboursement jusqu'à réception du ou des Produits objets de la commande, ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve d'expédition de ce (ou de ces) Produit(s), la date retenue étant celle du premier de ces faits.

L'envoi du ou des Produit(s) se fera à l'adresse suivante :

« Service Client COMPTOIR DES LYS – 12 rue de la Blanchardière – 49300 CHOLET »

Conformément à l'Article. L.221-18-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement ;
- De fourniture 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 (cette information est présente sur les fiches des produits concernés).

## 8- GARANTIES

### 8.1 - Information générale du Client

L'article L. 211-2 du code de la consommation prévoit que :

« *Les conditions générales de vente applicables aux contrats de consommation mentionnent :*

- *Selon des modalités fixées par arrêté du ministre chargé de l'économie, l'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale de conformité et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dues par le vendeur ;*
- *Le cas échéant, l'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente ».*

Tous les Produits fournis par COMPTOIR DES LYS et présentés sur le Site bénéficient de la garantie légale de conformité résultant des articles L.217-4 à L217-12 du code de la consommation ou de la garantie des vices cachés résultant des articles 1641 à 1649 du Code Civil.



## 8.2 - Garantie légale de conformité

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie de conformité résultant des articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation :

- Article L217-4 du Code de la consommation : « *Le vendeur livre un produit 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 L217-5 du Code de la consommation : « *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.*
- Article L217-7 : « *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.* »
- Article L217-9 du Code de la Consommation : « *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 L217-12 du Code de la Consommation : « *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien* ».

## 8.3 - Garantie des vices cachés

Le Client peut également décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue résultant des articles 1641 et suivants 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, telle qu'elle sera arbitrée par experts* ».
- Article 1648 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* ».

## 8.4 - Modalités de mise en œuvre des garanties :

Pour toute demande de retour d'un produit dans le cadre des garanties susvisées, le Client devra impérativement :

- Contacter COMPTOIR DES LYS par l'intermédiaire du Site (compte Client) ou par E-mail ou par courrier à l'adresse précisée à l'article 9 ci-après, COMPTOIR DES LYS déterminera ensuite la prise en charge ou non au titre de la garantie et transmettra au Client les modalités de traitement de celle-ci.
- Retourner, après accord écrit de COMPTOIR DES LYS, le Produit dans son emballage d'origine et dans un suremballage permettant une protection maximum de l'article. Le Client devra s'affranchir de la récupération voire de l'achat d'un contenant conforme. COMPTOIR DES LYS ne saurait être tenue de fournir cet emballage au Client ou d'en régler l'achat.

Dans les cas de demande de remboursement du prix du Produit, celui-ci ne pourra intervenir qu'après expertise du produit et accord écrit de COMPTOIR DES LYS, dans un délai de 30 (trente) jours suivant réception du produit.

## 9- RECLAMATIONS – INFORMATIONS

Toutes informations, réclamations ou questions relatives aux conditions générales de vente mises en place par COMPTOIR DES LYS doivent être adressées au service client COMPTOIR DES LYS :

- par téléphone au 02.41.55.66.65 (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine),
- par courrier ou par email à [contact@etamedulys.fr](mailto:contact@etamedulys.fr), en précisant les références de la commande (numéro, date).

## 10- INFORMATIQUE – LIBERTÉ

Le renseignement des informations nominatives collectées dans le cadre de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant indispensables pour le bon traitement et l'exactitude des livraisons des Clients ainsi que pour la bonne rédaction des factures. Ces données sont strictement confidentielles. COMPTOIR DES LYS informe les Clients que le défaut de renseignement implique le rejet automatique de la commande.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, le traitement des informations nominatives collectées sur le Site a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Pour en exercer ce droit, le client consommateur final devra adresser un courrier au « Service Client COMPTOIR DES LYS – 12, Rue de la Blanchardière– 49300 CHOLET » ou par email à « [contact@etamedulys.fr](mailto:contact@etamedulys.fr) ».

## 11- RESPONSABILITE - FORCE MAJEURE

La Responsabilité de COMPTOIR DES LYS ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit aux faits imputables au Client, soit aux faits insurmontables et imprévisibles d'un tiers au Contrat, soit au cas de force majeure tel que défini par la législation et la jurisprudence française.

La responsabilité de COMPTOIR DES LYS ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques ou de tout fait qualifié de force majeure.

COMPTOIR DES LYS mettant tout en œuvre pour offrir une exactitude, une mise à jour des informations diffusées sur son Site, il ne peut toutefois pas en garantir, au Client, l'exactitude, la précision ou l'exhaustivité.

De ce constat, COMPTOIR DES LYS décline toute responsabilité en cas d'imprécision, inexactitude, omission des informations, et plus généralement ne garantit pas que le Site soit disponible, de manière continue, sans interruption provisoire, sans suspension ou sans erreur.

COMPTOIR DES LYS n'est tenue que d'une obligation de moyens en la matière. Le Client est seul juge du caractère approprié et adapté à ses besoins et à sa consommation des références articles qu'il achète sur le Site.

En tout état de cause, la responsabilité de COMPTOIR DES LYS est limitée aux dommages directs et prévisibles.

## 12- PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toute reproduction et/ou représentation intégrale ou partielle, utilisation, adaptation ou modification, du site ou de l'un des quelconques éléments qui le composent (dessins, logos, modèles, photographies, marques, etc...) sur quelque support que ce soit, et sous quelque forme que ce soit, à d'autres fins et notamment commerciales est expressément interdit.

Le Site est une inspiration protégée par le Droit de la Propriété Intellectuelle.

Toute reproduction et/ou représentation du Site ou de l'un des quelconques éléments qui le composent devra faire l'objet d'une autorisation expresse et préalable de COMPTOIR DES LYS. De même, la création de liens hypertextes vers le Site ne peut être réalisée qu'avec l'accord écrit et préalable de COMPTOIR DES LYS.

La marque Etamine du lys citée dans le Site est une marque déposée et donc protégée, propriété de NATURE ET STRATEGIE SAS.

## 13- NON VALIDITE PARTIELLE

Dans le cas où une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente sont tenues pour non-valides ou déclarées comme telles en application de la législation, 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.

Les présentes Conditions Générales de Vente, la confirmation de commande et les conditions générales du Site (rubrique "Mentions Légales") constituent l'intégralité des relations contractuelles des parties.

## 14- MEDIATION

### 14.1 - Réclamation Préalable

En cas de litige, le Client s'adressera en priorité au service clientèle COMPTOIR DES LYS au 02.41.55 66 65 (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 9H à 12H et de 14H à 17H ou par courrier électronique [contact@etaminedulys.fr](mailto:contact@etaminedulys.fr) ou postal à « Service Client COMPTOIR DES LYS – 12, Rue de la Blanchardière– 49300 CHOLET ».

### 14.2 - Demande de médiation

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service clientèle ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de deux mois, le Client peut soumettre gratuitement le différend relatif à la commande ou aux présentes CGV l'opposant à COMPTOIR DES LYS au médiateur de la FEVAD (*en cours d'adhésion*) qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable (pour plus d'information cf. <http://www.mediateurfevad.fr/>).

Pour présenter sa demande de médiation, le Client dispose d'un formulaire de réclamation accessible sur le site du médiateur à l'adresse suivante : <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/#formulaire-conso>

Les Parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

## 15- LOI APPLICABLE – JURIDICTIONS COMPETENTES

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et les produits proposés à la vente sont conformes à la réglementation française. Le cas échéant, il appartient au client étranger, de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'utilisation du produit qu'il envisage de commander

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français quel que soit le pays de résidence du Client et le lieu de passation de commande.

À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la cessation des obligations contractuelles du contrat entre le Client et COMPTOIR DES LYS relève des juridictions françaises compétentes.

## 16- MODIFICATIONS DES CONDITIONS

Compte tenu des évolutions possibles du Site, COMPTOIR DES LYS se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions. Les nouvelles conditions générales de vente seront, le cas échéant, portées à la connaissance du client et seront applicables aux seules ventes réalisées postérieurement à la modification.

## Annexe I : Formulaire-type de rétractation

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)*

À l'attention de COMPTOIR DES LYS, Service Client COMPTOIR DES LYS – 12, Rue de la Blanchardière–  
49300 CHOLET– Tél : 02.41.55.66.65– Courriel : [contact@etamedulys.fr](mailto:contact@etamedulys.fr)

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat conclu le [à compléter] et ayant pour objet la vente du (des) bien(s) suivant(s) :

- [nom des Produits à compléter]
- ...
- ...

Commande numéro : [à compléter]

Nom du (des) Clients : [à compléter]

Adresse du (des) Clients : [à compléter]

Signature du (des) Clients :

Date :

*(\*) Rayez la mention inutile*