

Préambule

Les présentes conditions de vente (CGV) sont conclues d'une part par l'entreprise individuelle Karine TISON - Laly'Anna Création dont l'enseigne est **Aux Doux Savons**, le siège social est à Thoisse (01140), immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bourg en Bresse sous le numéro RCS : 908635204 et gérante du site internet www.odouxsavons.fr.

Ci-après dénommée « **Le vendeur** »

Et d'autre part, par toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat via le site Internet www.odouxsavons.fr

Ci-après dénommée « **le client** »

Les conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes conclues sur le site Internet **Aux Doux Savons**

Le site Internet www.odouxsavons.fr est un service de :

- Laly'Anna Création, entreprise individuelle Karine TISON sous l'enseigne Aux Doux Savons
- située 19 grande rue 01140 Thoisse, France
- Adresse URL du site : www.odouxsavons.fr
- E-mail : odouxsavons@gmail.com
- Téléphone : 09 81 88 44 25

Le site Internet **Aux Doux Savons** commercialise les produits suivants :

- Savons ;
- Cosmétiques ;
- Huiles essentielles ;
- Aromathérapie et phytothérapie ;
- Accessoires ;
- Bougies ;
- Produits numériques

L'acquisition d'un produit et toute acceptation du devis/bon de commande implique une acceptation sans réserve, ni restriction par le client des présentes conditions générales de vente dont le client reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande, en ce compris la clause « Je reconnais avoir pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente ci-annexées ». Avant toute transaction, le client déclare avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de ventes.

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 conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes les 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 **Aux Doux Savons** et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le vendeur et Le client conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Le vendeur 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 ne les sociétés ont pas 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 le vendeur à Le client, à partir du site internet **Aux Doux Savons**

Les présentes conditions ne concernent que les achats effectués sur le site **Aux Doux Savons** et livrés exclusivement en métropole ou en Corse, les îles de la Réunion, Saint Martin et Saint Barthélémy. Pour toute livraison à l'étranger, il convient d'adresser un message à l'adresse e-mail suivante : odouxsavon@gmail.com.

Article 3. La commande

Le client à la possibilité de passer sa commande en ligne, à partir du catalogue 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.

Pour que la commande soit validée, Le client devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes conditions générales. 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 le vendeur par courrier électronique ;
- et après encaissement par le vendeur de l'intégralité du prix.

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, le vendeur 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 : **09 81 88 44 25** (coût d'un appel local), aux jours et horaires suivants : du mardi au samedi de 9h30 à 12h et 15h à 19h ou envoyer un mail au vendeur à l'adresse mail suivante : odouxsavon@gmail.com.

Article 4. Espace client

Afin de passer commande, le client est invité à créer un compte (espace membre).

Pour se faire, le client doit s'inscrire en remplissant le formulaire qui lui sera proposé au moment de sa commande et s'engage à fournir des informations sincères et exactes concernant son état civil et ses coordonnées notamment son adresse mail.

Le client est responsable de la mise à jour des informations fournies. Il est précisé qu'il peut les modifier en se connectant à son compte.

Pour accéder à son espace personnel et à son historique de commande, le client devra se connecter à l'aide de son identifiant et de son mot de passe qui lui seront communiqués après son inscription et qui sont strictement personnel. À ce titre, le client s'en interdit toute divulgation. Dans le cas contraire, il restera seul responsable de l'usage qu'il en sera fait.

Le client pourra également solliciter sa désinscription en envoyant un mail à : odoux.savons@gmail.com. Celle-ci sera effective dans un délai raisonnable.

En cas de non-respect des conditions générales de vente et/ou d'utilisation, le site www.odoux.savons.fr aura la possibilité de suspendre voire de fermer le compte d'un client après mise en demeure adressée par voie électronique et restée sans effet.

Toute suppression de compte, quel qu'en soit le motif, engendre la suppression pure et simple de toutes informations personnelles du client.

Tout évènement dû à un cas de force majeure ayant pour conséquence un dysfonctionnement du site ou serveur et sous réserve de toute interruption ou modification en cas de maintenance, n'engage pas la responsabilité du Vendeur.

La création d'un compte entraîne l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

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 le vendeur au numéro de téléphone suivant : **09 81 88 44 25**.

Article 6. Confirmation de commande

Le vendeur fournit au client une confirmation de commande, par messagerie électronique.

Article 7. Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur dans les 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 figure sur le site internet du vendeur et qui sont indiqués comme vendus et expédiés par le vendeur. Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité du vendeur ne pourrait être engagée.

Les photographies des produits ne sont pas contractuelles.

Article 9. Prix

Le vendeur 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 des marchandises vendues sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande, ils sont exprimés en Euros (€ HT, "TVA non applicable, art. 293B du CGI". Par voie de conséquence, ils seront majorés des frais de transport applicables au jour de la commande et calculées préalablement à la passation de la commande.

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. Mode 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.

Pour régler sa commande, Le client dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par le vendeur et listés sur le site du vendeur. Le client garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande. Le vendeur 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. Le vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande

précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Le paiement du prix s'effectue en totalité au jour de la commande, selon les modalités suivantes :

- carte bancaire
- Paypal

10.1 - Carte bancaire :

Le client est redirigé sur l'interface sécurisée SUMUP afin de renseigner en toute sécurité ses références de carte bancaire. Si le paiement est accepté, la commande est enregistrée et le contrat définitivement formé.

Les paiements par carte bancaire se font au moyen de transactions sécurisées fournies par SUMUP

Dans le cadre d'un paiement par carte bancaire, **Le vendeur** n'a accès à aucune donnée relative aux moyens de paiement du client. Le paiement est effectué directement entre les mains de l'établissement bancaire. Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisées sur le site odouxsavons.fr.

10.1 - Paypal :

Le client est redirigé sur l'interface sécurisée PAYPAL. Si le paiement est accepté, la commande est enregistrée et le contrat définitivement formé.

Dans le cadre d'un paiement paypal, **Le vendeur** n'a accès à aucune donnée relative aux moyens de paiement du client. Le paiement est effectué directement entre les mains de l'établissement bancaire. Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisées sur le site odouxsavons.fr.

Article 11. Disponibilité des produits

Sauf en cas de force majeure ou lors des périodes de fermeture de la boutique en ligne qui seront clairement annoncés 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.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, Le client en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. Le client aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 14 jours au plus tard du versement, soit l'échange du produit.

Le délai de livraison indiqué lors de l'enregistrement de la commande n'est donné qu'à titre indicatif sous réserve de stock disponible et n'est aucunement garanti.

Par voie de conséquence, tout retard raisonnable dans la livraison des produits ne pourra pas donner lieu au profit du client à :

- l'allocation de dommages et intérêts;
- l'annulation de la commande.

Si les produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de 30 jours après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure¹ ou le fait du client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du client dans les conditions prévues aux articles L216-2, L216-3 et L241-4 du code de la consommation. Les sommes versées par le client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze (14) jours, hors période de fermeture exceptionnelle, qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation et retenue.

Article 12. Modalités de livraison

La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. Les produits commandés sont livrés selon les modalités et le délai précisés ci-dessus.

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par Le client sur le bon de commande, Le client devra veiller à son exactitude. Tout colis renvoyé au vendeur 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.

Si Le client est absent le jour de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettront de retirer le colis au lieu et délai indiqués.

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 impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé voiture ouverte ou endommagé).

Le client doit indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...).

Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que Le client, ou une personne autorisée par lui, un signé le bon de livraison.

Le client devra alors confirmer par courrier recommandé ces réserves au transporteur au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la réception des articles et transmettre une copie de ce courrier par fax ou simple courrier au vendeur à l'adresse indiquée dans les mentions légales du site.

Si les produits nécessitent d'être renvoyés au vendeur, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès du

¹ À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

vendeur dans les 3 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, avis...).

Article 13. réclamation

Le client est tenu de vérifier en présence de la personne qui le lui remet son colis, l'état de l'emballage de la marchandise et son contenu à la livraison. Le client devra formuler auprès du vendeur le jour même de la livraison ou au plus tard dans d'un délai de 3 jours à compter de la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.

La réclamation pourra être faite, au choix du client :

- par téléphone au numéro suivant : **09 81 88 44 25**;
- par e-mail à l'adresse suivante : **odouxsavons@gmail.com**.

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais donnés ne pourra être prise en compte et dégage le vendeur de toute responsabilité vis-à-vis du client.

À réception de la réclamation, le vendeur attribuera un numéro d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par e-mail à Le client. L'échange d'un produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution du numéro d'échange.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné au vendeur dans son ensemble et dans son emballage d'origine, en Colissimo Recommandé, à l'adresse suivante : **19, grande rue, 01140 Thoissey**.

Le vendeur remplacera ou remboursera dans les plus brefs délais et à ses frais, les produits livrés dont les défauts de conformité ou les vices apparents ou cachés auront été dûment prouvés par le client, dans les conditions prévues aux articles L217-4 et suivant du code de la consommation et celles prévues aux présentes conditions générales de vente.

Le vendeur conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix, en principal, frais et taxes compris et jusqu'à la remise des produits à la poste.

Article 14. Droit de rétractation

Demande de rétractation du droit

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, avis...) permettant leur commercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur ce site internet. Dans ce cas, un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué à Le client. Tout autre mode de déclaration de rétractation est accepté. Il doit être dénué d'ambiguïté et exprimer la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, sont remboursés le prix du ou des produit(s) acheté(s) et les frais de livraison sont remboursés.

Les frais de retour sont à la charge du client.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le vendeur, des produits retournés par Le client dans les conditions prévues ci-dessous.

Exceptions

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 dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier & Au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation;
- de fourniture de biens confiseurs selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- de fourniture de biens susceptibles de rancir ou de se périmer rapidement ;
- de fourniture de biens qui ont été scellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- de fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- de fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché qui s'insèrent au contrôle du professionnel ;
- de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques quand ils ont été scellés par le consommateur après la livraison ;
- de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Par conséquent les cartes cadeaux ne seront pas remboursées.

Article 15. Garantie

Tous les produits fournis par Le vendeur bénéficient de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil. En cas de non-conformité d'un produit vendu, il pourra être retourné à Le vendeur qui le reprendra, l'échangera ou le remboursera. Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer par voie postale à l'adresse suivante : Le vendeur – **Aux Doux Savons – 19 grande rue 01140 Thoissey**, dans un délai de dix (10) jours après livraison. Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retours seront remboursés sur présentations d'un justificatif.

La responsabilité **du vendeur** ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au client de vérifier.
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles négligence ou défaut d'entretien de la part du client, comme en cas d'usure normale du produit, d'accident ou de force majeure.
- La photographie ou graphisme présenté sur le site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du vendeur.

La garantie **du vendeur** est, en tout état de cause, au remplacement ou au remboursement des produits non conformes ou affecté d'un vice.

Dispositions relatives aux garanties légales :

Article 217-4 du code de la consommation : 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 possédus qualités que celui-ci a présentées à le client 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 le client, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté."

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

Article L. 217-16 du code de la consommation: "Lorsque le client 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 du client ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention."

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 le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus."

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. 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.

Article L. 217-16 du code de la consommation: "Lorsque le client 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 du client ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention."

Article 16. Force majeure

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

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

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 transport 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 17. Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet reste la propriété du vendeur, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu.

Les acheteurs 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.

Article 18. 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 du vendeur chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet **Aux Doux Savons** a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

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 **Aux Doux Savons**

Article 19. 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 20. 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. Les noms, coordonnées et adresse électronique du médiateur sont disponibles sur notre site.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plate 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 plate est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Article 21. Loi applicable

Les 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 au vendeur pour obtenir une solution amiable.

Article 22. 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 ; adresse postale ;
- **connexion** : lors de la connexion de l'utilisateur au site web, celle-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 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 œuvre 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 œuvre de ces services, le site web est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec 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 d'utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière de 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 impliqué 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.

- 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 œuvre 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 des données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- le droit à la limitation du traitement : les utilisateurs peuvent 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.

Évolution 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.

Sécurité et confidentialité

Le site web met en œuvre 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 œuvre 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 : odouxsavons@gmail.com.

Formulaire de rétractation (modèle)

Fait à : Date :

Le présent formulaire doit être complété et envoyé uniquement si le client souhaite se rétracter de la commande passée sur odouxsavons.com sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de l'entreprise individuelle Karine TISON, Aux Doux Savons

19, grande rue, 01140 Thoissey

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur le bien ci-dessous :

Commande du (indiquer la date) :

Numéro de commande :

Nom du client :

Adresse du client :

Signature du client (uniquement en cas de notification du présent formulaire par papier)