

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU SITE INTERNET [www.emotionsandco.com](http://www.emotionsandco.com)

*Dernière mise à jour le 05 mai 2025*

### ARTICLE 1 – Terminologie

- Le site Internet accessible à l'adresse [www.emotionsandco.com](http://www.emotionsandco.com) est ci-après désigné par « le Site Internet ».
- L'entreprise commercialisant le(s) Produit(s) sur le Site Internet est ci-après désignée par « le Vendeur ».
- Toute personne physique majeure disposant de la pleine capacité juridique, ou toute personne morale procédant à un achat via le Site Internet conformément aux présentes Conditions Générales de Vente, est ci-après désignée par « l'Acheteur ».
- L'ensemble des biens proposés à la vente sur le Site Internet sont ci-après désignés par « le(s) Produit(s) ».
- Toute acquisition de Produits effectuée par un Acheteur auprès du Vendeur via le Site Internet, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Vente, est ci-après désignée par « la Commande ».

### ARTICLE 2 - Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente visent à définir les droits et obligations des parties dans le cadre d'une Commande d'un ou plusieurs Produits par l'Acheteur au Vendeur via son Site Internet. Une Commande par l'Acheteur sur le Site Internet implique une acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente dont l'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa Commande. Avant toute transaction, l'Acheteur déclare avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Vendeur conserve la possibilité de modifier à tout moment sur son Site Internet les présentes Conditions Générales de Vente, afin de respecter toute nouvelle réglementation ou dans le but d'améliorer l'utilisation de son Site Internet. De ce fait, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la Commande par l'Acheteur.

### ARTICLE 3 – Site Internet et entreprise propriétaire

Le Site Internet appartient à l'entreprise individuelle Emotions and Co - Delphine Gay Rauch, dont le siège social est situé 3 rue d'istein, 68128 Rosenau, France, enregistrée sous le numéro SIRET 80108475700039, N° de TVA Intracommunautaire : FR34801084757.

### ARTICLE 4 - Produits

Les Produits proposés à la vente sont ceux figurant sur le Site Internet, dans la limite des stocks disponibles. Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment l'assortiment de Produits proposés à la vente.

Chaque Produit fait l'objet d'un descriptif détaillé sur le Site Internet, précisant ses principales caractéristiques, telles que le contenu, les dimensions et le poids. Les photographies illustrant les Produits sont présentées à titre indicatif et non contractuel ; elles sont les plus fidèles possible à la réalité, sans toutefois pouvoir garantir une parfaite similitude avec le Produit livré (notamment en ce qui concerne les couleurs ou textures).

La vente des Produits présentés sur le Site est ouverte aux Acheteurs résidant en France métropolitaine, ainsi qu'en Andorre, Belgique, Guadeloupe, Guyane Française, La Réunion, Luxembourg, Martinique, Mayotte, Monaco, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Suisse.

## **ARTICLE 5 – Prix**

Les prix de chaque Produit sont indiqués en euros sur leur fiche descriptive accessible sur le Site Internet. Sauf erreur manifeste d’affichage, ces prix sont valables au moment de la consultation.

En application de l’article 293 B du Code général des impôts, le Vendeur est soumis au régime de la franchise en base de TVA. À ce titre, la taxe sur la valeur ajoutée n’est pas applicable. Les prix affichés sont donc entendus nets de TVA.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, le prix applicable est celui en vigueur sur le Site Internet au jour de la validation de la Commande par l’Acheteur.

Les prix affichés ne comprennent pas les frais de livraison, lesquels sont facturés en supplément. Ces frais sont déterminés en fonction du poids de la Commande et sont calculés sur la base des tarifs en vigueur de La Poste exprimés TTC (service Colissimo). Le montant total des frais de livraison est précisé à l’Acheteur avant la validation définitive de sa Commande.

## **ARTICLE 6 - Commande et modalités de paiement**

L’Acheteur peut passer Commande des Produits proposés par le Vendeur selon les modalités suivantes :

- directement sur le Site Internet à l’adresse [www.emotionsandco.com](http://www.emotionsandco.com)
- ou par courrier électronique à [hello@emotionsandco.com](mailto:hello@emotionsandco.com).

### **6.1 - Processus de Commande**

L’Acheteur sélectionne les Produits qu’il souhaite acquérir, les ajoute à son panier, et a la possibilité de modifier les quantités ou les références. Il vérifie ensuite l’adresse de livraison, ou en renseigne une nouvelle si nécessaire. Les frais de livraison sont calculés automatiquement en fonction du mode d’expédition et du poids de la Commande, et sont communiqués à l’Acheteur avant validation.

Avant de finaliser sa Commande, l’Acheteur est invité à vérifier l’ensemble des informations, à prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et à les accepter expressément en cochant la case prévue à cet effet. Il valide ensuite sa Commande en cliquant sur le bouton « Confirmer ma Commande ».

L’Acheteur est alors redirigé vers l’interface de paiement sécurisé du prestataire Stripe, où il renseigne ses coordonnées bancaires. En cas d’acceptation du paiement, la Commande est enregistrée et le contrat de vente est réputé définitivement formé.

### **6.2 - Modalités de paiement**

Le paiement s’effectue exclusivement par carte bancaire via la plateforme sécurisée Stripe. L’Acheteur déclare être pleinement habilité à utiliser la carte bancaire utilisée pour le règlement de la Commande et garantit que celle-ci dispose de fonds suffisants pour couvrir le montant total de la Commande. Le paiement par carte bancaire est irrévocable.

En cas d’utilisation frauduleuse de la carte, conformément à l’article L.133-18 du Code monétaire et financier, l’Acheteur pourra obtenir l’annulation du paiement et le remboursement des sommes indûment prélevées. Il devra pour cela contester, par écrit, l’opération auprès de sa banque dans un délai de 70 jours à compter de la date du débit (120 jours si le contrat bancaire le prévoit). La banque est tenue de recrediter les sommes dans un délai maximal d’un mois suivant réception de la réclamation, sans qu’aucun frais ne puisse être mis à la charge du titulaire de la carte.

### **6.3 - Confirmation de la Commande**

Une fois la Commande validée et le paiement accepté, un courrier électronique de confirmation est adressé à l’Acheteur, récapitulant les éléments essentiels de la Commande ainsi que, le cas échéant, les informations relatives à son expédition. Cette confirmation est envoyée sous réserve que l’Acheteur ait fourni une adresse e-mail valide.

La validation définitive d’une Commande entraîne acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, la reconnaissance d’en avoir pris connaissance et la renonciation à se

prévaloir de conditions d'achat contradictoires. L'ensemble des données enregistrées par le Vendeur constitue la preuve de la transaction.

#### **ARTICLE 7 - Réserve de propriété**

Le Vendeur conserve la propriété pleine et entière des Produits vendus jusqu'à l'encaissement effectif et intégral du prix, incluant le montant principal, les frais annexes et les taxes applicables. Jusqu'à ce règlement complet, les Produits restent la propriété du Vendeur, même après leur livraison.

#### **ARTICLE 8 - Disponibilité des produits**

En cas d'indisponibilité d'un Produit, le montant total de la Commande passée par l'Acheteur sera recalculé en prenant en compte le Produit manquant. Dans l'éventualité où tous les Produits commandés par un Client seraient indisponibles, sa Commande sera annulée et son paiement non débité. En tout état de cause, l'Acheteur est informé de l'indisponibilité d'un ou de plusieurs Produit(s) commandé(s).

L'indisponibilité temporaire ou définitive d'un Produit ne saurait en aucun cas engager la responsabilité du Vendeur, ni ouvrir, au bénéfice de l'Acheteur, un quelconque droit à indemnisation et/ou à des dommages et intérêts.

Le Vendeur se réserve, à tout moment et à son entière discrétion, le droit de retirer un ou plusieurs Produits de la vente sur le Site

#### **ARTICLE 9 - Paiement**

Toute Commande effectuée sur le Site Internet sera expédiée uniquement après réception du paiement intégral de l'Acheteur.

##### **9.1. Modes de paiement**

Le paiement par carte bancaire est le seul mode de règlement accepté par le Vendeur sur son Site Internet pour garantir la réservation des Produits après validation définitive de la Commande.

Lors de la sélection de ce mode de paiement, l'Acheteur est redirigé vers la plateforme de paiement sécurisé Stripe.

##### **9.2. Sécurité**

Le Site Internet utilise un système de sécurisation performant pour protéger les données sensibles liées aux moyens de paiement. Il recourt à la technologie de cryptage SSL (Secure Socket Layer) et a renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage afin de garantir la sécurité des informations communiquées. Le Vendeur n'a pas accès aux informations confidentielles relatives au moyen de paiement utilisé par l'Acheteur sur la plateforme de paiement sécurisé.

##### **9.3. Délai de paiement et pénalités de retard**

Lorsque le mode de paiement choisi est le « paiement à réception de facture », l'Acheteur s'engage à régler la somme due dès réception de la facture.

En cas de retard de paiement, conformément à la loi de Modernisation de l'Economie du 1er janvier 2009, un délai de paiement maximal de 45 jours fin de mois à compter de la réception de la facture est accordé à l'Acheteur. Au-delà de ce délai, le Vendeur se réserve le droit d'appliquer des pénalités de retard d'un montant fixe de 5 €.

#### **ARTICLE 10 – Livraison par La Poste**

Les Commandes sont exclusivement expédiées par La Poste, via son service Colissimo.

Les expéditions sont effectuées dans un délai maximum de 48 heures à compter de la Commande, à l'adresse indiquée sur le bon de Commande, et exclusivement dans la zone géographique choisie. Les Commandes sont envoyées par La Poste via Colissimo, avec ou sans signature, selon le poids du colis. Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif.

Sous réserve qu'il ait fourni une adresse e-mail valide et correcte, l'Acheteur est informé de l'expédition de sa Commande par e-mail, lequel comprend un récapitulatif des produits envoyés ainsi que le numéro de suivi pour permettre le suivi du colis sur le site : <https://www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois>. En cas de dysfonctionnement du site, l'Acheteur peut obtenir des informations sur l'état de la livraison en contactant le service client de La Poste au 36 31 (numéro non surtaxé), du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00, et le samedi de 8h30 à 13h00. L'Acheteur devra fournir le numéro de suivi mentionné dans l'e-mail.

Les Produits seront envoyés à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur lors de la passation de la Commande. Le Vendeur livre exclusivement en France métropolitaine et dans les zones géographiques spécifiées lors de la Commande. Pour des raisons techniques et logistiques, l'Acheteur doit s'assurer de la précision de l'adresse de livraison.

Si l'Acheteur est absent lors de la livraison, un avis de passage sera déposé. Le colis pourra être retiré au bureau de Poste pendant 10 jours ouvrables. Si le colis n'est pas retiré dans ce délai, il sera renvoyé au Vendeur, qui prendra alors contact avec l'Acheteur pour organiser une réexpédition. Si l'Acheteur souhaite un remboursement, celui-ci sera effectué dans un délai maximum de deux (2) mois sur demande et excluant les frais de traitement.

Les risques liés au transport sont à la charge de l'Acheteur dès que les articles quittent les locaux du Vendeur. L'Acheteur doit vérifier, en présence du préposé de La Poste, l'état de l'emballage et du contenu des produits à la livraison. En cas de dommage constaté pendant le transport, l'Acheteur doit formuler une protestation auprès du transporteur dans un délai de trois (3) jours ouvrés à compter de la réception des produits.

#### **10.1 - Retard de livraison ou colis non livré**

Si 5 jours ouvrés après l'expédition du colis, l'Acheteur n'a pas de nouvelles de sa Commande, il doit se rapprocher du bureau de Poste le plus proche du lieu de livraison indiqué sur le colis. Si ni le bureau de Poste ni le suivi La Poste n'indiquent avoir trace de ce colis, l'Acheteur doit alors se manifester auprès du Vendeur via notre [formulaire de contact](#).

Le Vendeur ouvrira alors une enquête auprès des services de la Poste. L'Acheteur sera informé par téléphone ou e-mail qu'une enquête est ouverte. Les délais de réponse définitive de la Poste au vendeur sont généralement de 14 jours ouvrés. Toute réclamation pour colis non livré devra parvenir au Vendeur dans les 30 jours suivants la date d'expédition effective du colis (date d'envoi du mail d'expédition).

Si le colis est retrouvé, il est alors envoyé à l'Acheteur : la procédure de réception suit alors son cours normal (dépôt du colis ou avis de passage, etc. ...).

Si le colis est déclaré perdu, le Vendeur en avise alors l'Acheteur. Après réception d'une attestation sur l'honneur de la part de l'Acheteur indiquant qu'il n'a jamais reçu le colis et s'engage à le renvoyer au Vendeur en cas de réception tardive, le Vendeur procède au renvoi de la Commande (sous réserve de disponibilité des produits) ou aux formalités de remboursement de la Commande correspondant au colis perdu (produits et frais de port).

Si, après cinq (5) jours ouvrés suivant l'expédition, l'Acheteur n'a pas de nouvelles de sa Commande, il doit se rendre dans le bureau de Poste le plus proche de l'adresse de livraison. Si ni le bureau de Poste ni le suivi Colissimo n'indiquent de trace du colis, l'Acheteur doit alors contacter le Vendeur via son [formulaire de contact](#). Le Vendeur ouvrira une enquête auprès des services de La Poste et informera l'Acheteur par téléphone ou e-mail de l'ouverture de l'enquête. Le délai de réponse définitive de La Poste est généralement de 14 jours ouvrés.

Toute réclamation pour colis non livré doit parvenir au Service Acheteur dans les 30 jours suivant l'expédition effective du colis (date d'envoi du mail d'expédition). Si le colis est retrouvé, il sera livré à l'Acheteur selon la procédure normale. Si le colis est déclaré perdu, le Vendeur en informera

l'Acheteur. Après réception d'une attestation sur l'honneur indiquant que l'Acheteur n'a jamais reçu le colis, le Vendeur procédera soit à la réexpédition de la Commande (sous réserve de disponibilité des produits), soit au remboursement complet de la Commande, incluant les frais de port.

L'Acheteur dispose de la faculté d'annuler sa Commande si la livraison de celle-ci n'est pas intervenue au plus tard sept (7) jours ouvrés après la date de livraison indiquée par le Vendeur, sauf si ce retard de livraison est dû à un cas de force majeure au sens de la jurisprudence des Tribunaux français.

### **10.2 - Livraison effectuée**

La livraison est considérée comme effectuée dès la mise à disposition des Produits à l'Acheteur, notamment par l'intermédiaire de La Poste et de son [suivi colis en ligne](#).

Sans préjudice du délai dont dispose l'Acheteur au titre de son droit de rétractation, tel que défini à l'article 12 des présentes Conditions Générales de Vente, il incombe à l'Acheteur de vérifier l'état des marchandises à leur réception. L'Acheteur doit faire toutes réserves et réclamations qui apparaîtraient justifiées, ou, le cas échéant, refuser le colis si celui-ci présente des signes d'ouverture ou des traces manifestes de détérioration.

Les réserves et réclamations doivent être adressées au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trois (3) jours ouvrés suivant la réception des Produits. Une copie de cette lettre doit être envoyée immédiatement au Vendeur.

## **ARTICLE 11 - Conformité des Produits**

### **11.1 - Définition de la non-conformité**

Un Produit est considéré comme non conforme lorsqu'il ne correspond pas, en tout ou en partie, aux caractéristiques décrites dans sa fiche produit consultable sur le Site Internet.

Le Vendeur s'engage à présenter les Produits de manière aussi fidèle et précise que possible, notamment par des représentations photographiques. Toutefois, les éléments visuels tels que les accessoires ou objets figurant sur les photographies, mais non mentionnés explicitement dans le descriptif, ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité du Vendeur ni donner lieu à une réclamation de la part de l'Acheteur.

### **11.2 - Modalités en cas de non-conformité**

En cas de non-conformité du produit livré, l'Acheteur dispose d'un délai de 30 jours à compter de la réception pour retourner le produit au Vendeur. La non-conformité sera examinée et confirmée par le Vendeur à réception du produit.

L'Acheteur pourra choisir l'une des options suivantes sous réserve de la disponibilité des stocks :

- demander un produit conforme à celui initialement commandé,
- demander un produit de qualité et/ou de prix équivalent,
- demander un produit de prix supérieur, en prenant en charge la différence de prix,
- demander un produit de prix inférieur, avec un remboursement du différentiel ou un avoir valable pendant 2 ans,
- demander un remboursement intégral du produit initialement commandé.

Les frais de retour d'un produit non conforme, ainsi que les frais de livraison d'un produit de remplacement, seront à la charge du Vendeur. Toutefois, si la non-conformité n'est pas avérée, le Vendeur se réserve le droit de facturer les frais de traitement, de livraison et de retour.

### **11.3 - Droit de rétractation**

Ces dispositions n'affectent en aucun cas le droit de rétractation de l'Acheteur tel qu'il est prévu par l'article 12 des présentes Conditions Générales de Vente.

### **11.4 - Sécurité et conditions d'utilisation des produits**

Les produits proposés par le Vendeur sur son Site Internet sont conçus pour être utilisés dans des conditions spécifiques. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable des risques liés à une utilisation

des produits en dehors de ce cadre. L'Acheteur est responsable de se conformer aux instructions d'utilisation figurant sur la notice du produit et de s'assurer que les produits sont utilisés de manière appropriée.

## **ARTICLE 12 - Droit de rétractation**

En vertu de l'article L.221-18 du Code de la consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la réception de sa commande pour exercer son droit de rétractation. Il pourra ainsi retourner le produit pour échange ou remboursement sans avoir à justifier de motif, à l'exception des frais de retour.

Certains produits, définis à l'article L.221-28 du Code de la consommation, sont cependant exclus du droit de rétractation.

Avant tout retour, l'Acheteur devra notifier son intention de se rétracter en adressant une lettre (par e-mail ou par voie postale) aux coordonnées indiquées à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente. L'Acheteur recevra une confirmation de la prise en compte de sa demande, soit par e-mail, soit par voie postale.

Le retour du ou des produits devra être effectué selon les modalités prévues à l'article 13.2. Une fois la demande de retour acceptée, le Vendeur procédera au remboursement dans un délai de trente (30) jours suivant la réception du produit retourné.

## **ARTICLE 13 - Modalités de retour de produits**

### **13.1 - Retour en cas de non-conformité**

Pour bénéficier des conditions prévues à l'article 11 « Conformité des Produits », l'Acheteur doit retourner le produit suivant les modalités suivantes :

- Avoir préalablement informé le Vendeur par e-mail de la réception d'un produit non conforme et contacté le Service Client du Vendeur via le [formulaire de contact](#).
- Retourner le produit à l'adresse suivante : Emotions and Co – Delphine Gay Rauch, 3 rue d'Istein, 68128 Rosenau, France.
- S'assurer que le produit est correctement protégé, complet, dans son emballage d'origine, en parfait état de revente (non abîmé, non endommagé, non sali), et accompagné de tous accessoires éventuels, notices et documentations.
- Joindre la facture de vente pour permettre l'identification de l'Acheteur et un bon de retour complété, mentionnant la ou les références des produits retournés, le motif du retour, et la demande de l'Acheteur (échange, remboursement).
- Veiller à ce que le produit n'ait pas fait l'objet d'une utilisation prolongée dépassant le temps nécessaire à son test, et qu'il soit dans un état permettant sa revente.

Le retour devra être effectué dans un délai de 30 jours à compter de l'enregistrement de la demande de retour par le Vendeur.

### **13.2 - Retour en cas d'exercice du droit de rétractation**

Pour exercer son droit de rétractation, l'Acheteur doit retourner le produit dans un délai de 30 jours suivant la réception de l'autorisation de retour du Vendeur. Le retour doit être effectué à l'adresse suivante : Emotions and Co – Delphine Gay Rauch, 3 rue d'Istein, 68128 Rosenau, France.

- Le produit retourné doit être correctement protégé, dans son emballage d'origine, en parfait état de revente (non abîmé, non endommagé, non sali), et accompagné de tous les accessoires éventuels, notices et documentations. La facture de vente doit être jointe pour permettre l'identification de l'Acheteur.
- Le produit ne doit pas avoir fait l'objet d'une utilisation prolongée dépassant le temps nécessaire pour le tester et doit être dans un état permettant sa revente.

### **13.3 - Retour pour échange**

En cas d'échange, l'Acheteur doit retourner le produit dans un délai de 30 jours à l'adresse suivante : Emotions and Co – Delphine Gay Rauch, 3 rue d'Istein, 68128 Rosenau, France.

Le produit doit être retourné dans son emballage d'origine, en parfait état de revente, accompagné des accessoires éventuels, notices et documentations. La demande d'échange devra être accompagnée du bon de retour, précisant le souhait d'échange, d'avoir ou de remboursement.

L'Acheteur pourra choisir l'une des options suivantes :

- Un produit de qualité et/ou de prix équivalent (sous réserve de disponibilité),
- Un produit de prix supérieur (le différentiel étant à la charge de l'Acheteur),
- Un produit de prix inférieur (le différentiel sera remboursé sous forme d'avoir ou remboursé dans les 6 mois suivant son émission),
- Un remboursement du prix du produit initialement commandé, dans un délai de 30 jours suivant la demande.

Les frais de retour seront à la charge de l'Acheteur, sauf si un produit de remplacement est livré, auquel cas les frais de livraison seront à la charge du Vendeur.

### **13.4 - Colis endommagé**

Si un colis est livré endommagé, l'Acheteur doit immédiatement en faire la réclamation, en indiquant le numéro de commande et la référence du produit endommagé. Cette réclamation doit être effectuée au plus tard dans les 5 jours ouvrables suivant la réception. À défaut, la livraison sera considérée comme conforme.

Des preuves doivent être fournies : photos du produit, des dommages, de l'emballage, de l'étiquette de transport, et copie de la facture de la commande.

## **ARTICLE 14 - Garanties**

Tous le(s) Produit(s) 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 au Vendeur qui le reprendra, l'échangera ou le remboursera.

Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer par mail à [hello@emotionsandco.com](mailto:hello@emotionsandco.com), dans un délai de trente jours après livraison.

### **14.1 - Garanties légales**

Tous les Produits vendus par le Vendeur bénéficient des garanties légales prévues par le Code de la consommation et le Code civil, sans frais supplémentaires pour l'Acheteur.

L'Acheteur bénéficie d'une garantie légale de conformité valable pendant un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien. Pendant cette période, il lui suffit d'établir l'existence d'un défaut de conformité, sans avoir à en prouver la date d'apparition.

En cas de fourniture continue de contenus ou services numériques pour une durée supérieure à deux ans, cette garantie reste applicable durant toute la période de fourniture.

Le Vendeur est tenu d'assurer les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

L'Acheteur peut choisir entre la réparation et le remplacement du Produit non conforme. Cette intervention doit être réalisée dans un délai de trente (30) jours suivant la demande, sans frais ni inconvénient majeur pour l'Acheteur.

- Si une réparation est effectuée, la garantie est prorogée de six (6) mois.
- En cas de remplacement imposé par le Vendeur malgré une demande de réparation, une nouvelle garantie de deux (2) ans court à compter de la date de remplacement.

L'Acheteur peut solliciter une réduction du prix ou la résolution du contrat (avec remboursement contre restitution du bien) si :

- Le Vendeur refuse de réparer ou remplacer le bien ;
- L'opération n'intervient pas dans les délais requis ;
- Elle entraîne un inconvénient majeur ;

- Le défaut persiste malgré l'intervention du Vendeur.

En cas de défaut grave, l'Acheteur peut immédiatement demander la réduction du prix ou la résolution du contrat, sans devoir exiger réparation ou remplacement au préalable. En revanche, aucun remboursement ne pourra être exigé si le défaut est mineur.

Tout délai d'immobilisation du bien pour réparation suspend la durée de garantie restante jusqu'à la remise du bien en état.

Le Vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à l'application de la garantie légale de conformité encourt une amende civile pouvant atteindre 300 000 euros ou 10 % de son chiffre d'affaires annuel moyen (article L. 241-5 du Code de la consommation).

L'Acheteur bénéficie également de la garantie légale contre les vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil. Cette garantie s'applique dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du défaut, ouvrant droit à une réduction du prix ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Toute réclamation, demande d'échange ou de remboursement doit être formulée par écrit à [hello@emotionsandco.com](mailto:hello@emotionsandco.com), dans un délai de trente (30) jours suivant la livraison.

#### **14.2 - Exclusions de garantie**

Sont expressément exclus de toute garantie :

- les Produits modifiés, réparés ou intégrés par l'Acheteur ou par un tiers non autorisé ;
- les défauts apparents au moment de la livraison ;
- les dommages résultant d'un usage non conforme, d'une mauvaise manipulation ou du transport du Produit.

#### **ARTICLE 15 - Responsabilité**

Dans le cadre de la vente à distance, le Vendeur est soumis à une obligation de moyens. Sa responsabilité ne saurait être engagée pour les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment en cas de perte de données, d'intrusion, de virus, de rupture de service, ou de tout autre dysfonctionnement indépendant de sa volonté.

#### **ARTICLE 16 - Modification des Conditions Générales de Vente**

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente. Toute nouvelle version sera annoncée préalablement sur la page d'accueil de la rubrique dédiée du Site Internet.

Les nouvelles Conditions Générales de Vente s'appliqueront de plein droit à toute Commande passée postérieurement à leur mise en ligne. L'Acheteur qui refuserait d'être lié par cette nouvelle version devra cesser d'utiliser les services du Vendeur à compter de leur date d'entrée en vigueur et en informer expressément le Vendeur.

#### **ARTICLE 17 - Dispositions diverses**

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes Conditions Générales de Vente serait déclarée nulle, inapplicable ou illégale, cette nullité n'affectera en rien la validité des autres dispositions, qui resteront pleinement en vigueur.

Les données enregistrées par les systèmes informatiques du Vendeur constituent une preuve recevable et opposable entre les parties. Ces données, notamment concernant la date et l'heure de la transaction ou la nature des échanges, feront foi sauf preuve contraire apportée par écrit par l'Acheteur. Elles bénéficient de la même valeur probante qu'un document écrit sur support papier, signé de manière manuscrite.

## **ARTICLE 18 - Réclamations, Médiation et Litiges**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français et rédigées en langue française.

En cas de litige ou de contentieux, le tribunal compétent sera celui de Mulhouse, sauf disposition légale impérative contraire.

Pour toute réclamation, l'Acheteur peut contacter le Vendeur en utilisant les coordonnées mentionnées à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente. Si cette démarche ne donne pas satisfaction, l'Acheteur a la possibilité de recourir à un mode alternatif de règlement des différends, ou de saisir le médiateur de la consommation compétent, dont les coordonnées sont précisées ci-après : [nom et coordonnées du médiateur].

Conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives au règlement amiable des litiges, le Vendeur adhère au service de médiation suivant : [nom et coordonnées du service de médiation].

Par ailleurs, la Commission Européenne met à la disposition des consommateurs une plateforme en ligne pour le règlement des litiges. Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : [Lien vers la plateforme de règlement en ligne des litiges | Commission Européenne](#).

## **ARTICLE 19 - Traitement de Données personnelles**

En vertu de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite "Loi Informatique et Libertés", ainsi que du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, dit "Règlement Général sur la Protection des Données" (RGPD), les données personnelles collectées sont nécessaires à l'exécution de la Commande de l'Acheteur.

Le Vendeur prend toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité et la sécurité des données personnelles, afin de prévenir leur altération, leur perte ou leur accès non autorisé par des tiers.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés du Vendeur et, le cas échéant, à ses partenaires, dans le cadre de l'exécution des services (analyses, opérations commerciales, marketing ou livraison).

Le Vendeur s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou communiquer à des tiers les données personnelles de l'Acheteur, sauf en cas d'obligation légale, réglementaire ou pour un motif légitime, et ce, avec l'accord préalable de la personne concernée.

Les données personnelles collectées dans le cadre de la relation contractuelle seront conservées pendant la durée de cette relation, augmentée d'une période de trois (3) ans sous forme d'archives.

Conformément au RGPD, l'Acheteur dispose des droits suivants sur ses données personnelles :

- Droit d'accès, de rectification, de modification, de limitation et d'effacement des données le concernant,
- Droit d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel.

L'Acheteur peut exercer ces droits en envoyant une demande à l'adresse suivante : [hello@emotionsandco.com](mailto:hello@emotionsandco.com).

Pour plus d'informations sur la gestion des données personnelles, l'Acheteur peut consulter la Politique de Protection des Données du Vendeur, disponible sur le Site Internet.

## **ARTICLE 20 - Hébergeur**

L'hébergement de ce site est assuré, pour le compte de Delphine Gay Rauch, par la société HOSTINGER UAB, dont le siège social se situe Jonavos g. 60C, 44192 Kaunas, Lithuania, joignable par le moyen suivant : <https://www.hostinger.com/fr/contact>.