

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Document Version du 15 janvier 2025

LA FORET DES CHAPEAUX

Entreprise individuelle, immatriculée au Répertoire des Entreprises et des Établissements (SIREN)
sous le n° 387 482 322 000 23.

Enregistrée à la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Romans-sur-Isère (26) le 13 juin 2005, en qualité
d'Artisan d'Art Modiste. En franchise de TVA selon l'article 293B. du C.G.I.

7, rue de l'Eglise – 26400 SAOÛ

1 – Définitions

Les termes et expressions spécifiques employés dans les présentes CGV ont la signification suivante (qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel) :

« SITE » : désigne les pages web et la boutique, accessibles à l'adresse www.laforetdeschapeaux.com.

« VENDEUR » : désigne la MODISTE présente dans la BOUTIQUE en qualité d'artisan, qui vend ses créations directement aux ACHETEURS.

« ACHETEUR » : désigne un UTILISATEUR du SITE qui achète un produit ou une prestation de service du VENDEUR et le rémunère en conséquence.

« UTILISATEUR » : désigne toute personne qui accède et navigue sur le SITE.

« BOUTIQUE » : désigne l'espace dédié où l'ACHETEUR peut consulter les fiches détaillées et procéder à l'achat des créations, et où le VENDEUR peut présenter et proposer ses PRODUITS.

« BIEN » : désigne un produit matériel proposé par un VENDEUR contre le versement d'une rémunération et qui est livré par le vendeur par livraison à domicile, via un réseau de distribution de colis de type "relai".

« SERVICES » : désigne un service payant, proposé contre le versement d'une rémunération.

« PRODUITS » : désigne l'ensemble des BIENS et SERVICES proposés à la vente et disponibles dans la BOUTIQUE.

« FICHES PRODUITS » : désignent les fiches de présentation de l'ensemble des caractéristiques des PRODUITS ainsi que leur prix d'achat TTC en vue de leur publication, renseignées par le VENDEUR conformément aux critères qualitatifs et quantitatifs tels que décrits à l'article 6.1.5.3 des présentes CGV ainsi que plus généralement à la réglementation.

« SERVICES » : désignent les services fournis par le VENDEUR et décrits à l'article 3 des Conditions Générales de Vente - CGV.

« TRANSACTION » : désigne la somme T.T.C. versée par l'ACHETEUR – en contrepartie de la commande d'un PRODUIT du VENDEUR – qui encaisse directement le montant de son PRODUIT et de STRIPE pour le montant prélevé par le système de paiement.

« COMMISSION » : désigne la somme perçue par STRIPE, pour le service de paiement en ligne.

2 – Objet

Les présentes Conditions Générales régissent la vente par le VENDEUR à ses ACHETEURS des PRODUITS disponibles dans la BOUTIQUE.

L'ACHETEUR est clairement informé et reconnaît que les présentes Conditions Générales régissent toute commande passée par un CLIENT en vue de l'achat d'un PRODUIT.

Toute commande passée dans la BOUTIQUE implique obligatoirement l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

3 – Acceptation des Conditions générales de vente

L'ACHETEUR devra lire attentivement les présentes Conditions Générales et les accepter, avant de procéder au paiement d'une commande de PRODUITS passée dans la BOUTIQUE. Les présentes Conditions Générales sont référencées sur le SITE doivent être consultées puis acceptées avant de passer la commande.

L'ACHETEUR s'engage à lire les Conditions Générales à chaque nouvelle commande, la dernière version desdites Conditions s'appliquant à toute nouvelle commande de PRODUITS.

4 – Documents contractuels

Les présentes Conditions Générales sont composées des documents contractuels suivants :

- Le présent document, Conditions Générales de Vente - CGV
- Les Annexes ci-après, à savoir : Annexe 1 : Politique de Rétractation / Annexe 2 : Politique de Livraison /
- Les Mentions Légales et la Politique de confidentialité du SITE (RGPD) accessibles depuis le SITE.

Il est entendu que ces documents contractuels s'expliquent mutuellement. Toutefois en cas de contradiction ou de divergence entre les termes de ces documents contractuels, ils prévaudront dans l'ordre où ils sont énumérés ci-dessus, le document du rang supérieur prévalant sur le rang inférieur.

5 – Achats de produits dans l'application

Pour pouvoir acheter un PRODUIT, l'ACHETEUR doit être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la capacité légale ou, s'il est mineur, être en mesure de justifier de l'accord de ses représentants légaux.

L'ACHETEUR sera invité à fournir des informations permettant de l'identifier en complétant les formulaires générés par le système de paiement Stripe. Le signe (*) indique les champs obligatoires qui doivent être remplis pour que la commande de l'ACHETEUR soit traitée par le VENDEUR.

L'ACHETEUR est notifié par courrier électronique de la prise en compte du paiement de sa commande ainsi que de la progression de livraison. (Cf. Annexe 2 – Politique de Livraison). L'ACHETEUR peut également contacter le VENDEUR par le moyen du courrier électronique dont l'adresse est fournie avec le récapitulatif de commande.

Les informations que l'ACHETEUR fournit au VENDEUR lors d'une commande doivent être complètes, exactes et à jour. Le VENDEUR se réserve le droit de demander à l'ACHETEUR de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

6 – Commandes

6.1 Caractéristiques des PRODUITS

La BOUTIQUE s'efforce de présenter aussi clairement que possible les principales caractéristiques des PRODUITS et les informations obligatoires que l'ACHETEUR doit recevoir en vertu du droit applicable.

Par conséquent, l'ACHETEUR s'engage à les lire attentivement avant de passer commande dans l'APPLICATION.

La disponibilité des PRODUITS est affichée. Il est précisé que le VENDEUR se réserve le droit de modifier la sélection des PRODUITS disponibles.

Sauf indication expresse contraire dans la BOUTIQUE, tous les BIENS vendus par le VENDEUR sont neufs et conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

6.2 Procédure de commande

Les commandes de PRODUITS sont directement passées dans la BOUTIQUE. Pour effectuer une commande, l'ACHETEUR doit suivre les étapes décrites ci-dessous. Il est cependant précisé qu'en fonction de la page de démarrage de l'ACHETEUR, ces étapes peuvent légèrement différer.

- . Depuis la fiche détaillée du PRODUIT, le bouton "ACHETER" déclenche la procédure d'achat.
- . Affichage du récapitulatif de commande, avec mention du nom et de la référence du PRODUIT, le prix détaillé, ainsi que le coût de livraison.
- . Il est demandé à l'ACHETEUR de saisir le tour de tête, à savoir la taille du chapeau, afin d'éviter tout quiproquo ou malentendu à ce propos.
- . Il est demandé à l'ACHETEUR de valider les présentes Conditions Générales de Vente - CGV.
- . La validation déclenche le processus de paiement géré par l'application STRIPE, avec saisie des informations d'identité, adresse de livraison et coordonnées bancaires de paiement.
- . Une fiche récapitulative de la TRANSACTION est envoyée par courrier électronique à l'ACHETEUR et au VENDEUR simultanément.

NOTA : il n'est pas demandé à l'ACHETEUR de créer un compte dans la BOUTIQUE pour procéder à la transaction.

6.2.1 Sélection des PRODUITS (BIENS OU SERVICES) et options d'achat

6.2.1.1 BIENS

L'ACHETEUR devra sélectionner le BIEN de son choix en cliquant sur le BIEN concerné, puis en cliquant sur le bouton "Acheter", déclenchera directement le processus d'achat et de TRANSACTION décrit au chapitre précédent.

6.2.1.2 SERVICES

La BOUTIQUE ne permet pas de vendre des SERVICES dans sa version actuelle.

Dans la plupart des cas, pièces uniques, produites et disponibles immédiatement. Dans les autres cas, notamment les créations sur mesure ou les services de type réparation, l'ACHETEUR aura une relation directe avec le VENDEUR et une transaction qui ne passe plus par le SITE.

6.2.2 Commandes

L'ACHETEUR doit vérifier que le contenu de sa commande est correct.

6.2.2.1 BIENS

L'ACHETEUR aura la possibilité de choisir un mode de livraison parmi ceux proposés : livraison à domicile, en Chronopost ou Colissimo.

6.2.2.2 Validation de la commande

Une fois que l'ACHETEUR aura validé le choix du produit, l'ACHETEUR peut alors procéder au paiement sécurisé en suivant les instructions figurant dans la BOUTIQUE et fournir toutes les informations nécessaires à la facturation et à la livraison des PRODUITS. Les commandes passées doivent comprendre toutes les informations nécessaires à leur traitement. Avant validation du paiement, s'affichera à son attention un formulaire en ligne complété automatiquement et récapitulant le prix et les détails de la commande.

L'ACHETEUR est invité à vérifier le contenu de sa commande (y compris l'adresse de livraison si applicable, le moyen de paiement et le prix) avant de valider son contenu. Après validation des présentes Conditions Générales, l'ACHETEUR pourra valider le paiement de sa commande. La commande sera validée définitivement à compter du paiement intégral du prix des PRODUITS commandés en principal et accessoire.

6.2.3 Accusé de réception

Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, une page apparaît afin d'informer l'ACHETEUR de la prise en compte de sa commande et de son traitement. Un courrier électronique de confirmation est automatiquement adressé à l'ACHETEUR, à condition que l'adresse électronique communiquée par le biais du formulaire d'inscription soit correcte.

6.2.4 Facturation

Pendant la procédure de commande, l'ACHETEUR devra saisir les informations nécessaires à la facturation (le signe (*) indiquera les champs obligatoires devant être remplis pour que la commande de l'ACHETEUR soit traitée par le VENDEUR).

L'ACHETEUR doit notamment indiquer clairement toutes les informations relatives à la LIVRAISON, en particulier l'adresse exacte de LIVRAISON, ainsi que tout éventuel code d'accès à l'adresse de LIVRAISON. L'ACHETEUR devra ensuite préciser le moyen de paiement choisi et communiquer ses coordonnées bancaires avant de cliquer sur le bouton permettant de confirmer la commande.

Ni le bon de commande que l'ACHETEUR établit en ligne, ni l'accusé de réception de la commande adressé à l'ACHETEUR par courrier électronique ne constituent une facture. Quel que soit le mode de commande ou de paiement utilisé, l'ACHETEUR peut recevoir une facture, fournie par La forêt des chapeaux à la demande, par voie de courrier électronique ou au format papier avec la livraison.

6.3 Date de la commande – Expédition – Livraison

Les délais mentionnés comprennent le délai de confirmation par le VENDEUR de la commande, et le délai de la préparation de la commande par le VENDEUR. Le délai de livraison du transporteur utilisé par le VENDEUR n'est pas inclus dans celui-ci. Le VENDEUR peut néanmoins préciser le délai de livraison de son transporteur, dans les politiques de livraison personnalisées de son magasin (cf. Annexe 2 – Politique de livraison).

Les délais commencent à courir lorsque le VENDEUR est informé du contenu de la commande, c'est-à-dire au moment de la passation de celle-ci par l'ACHETEUR.

S'agissant des PRODUITS avec une disponibilité future, ces délais sont propres à chaque PRODUIT et à chaque VENDEUR. Ils seront décrits sur la fiche PRODUIT.

Les PRODUITS sont livrés à l'adresse indiquée par l'ACHETEUR lors du processus de commande, Les modes de livraison suivants peuvent être proposés par le VENDEUR :

Livraison à domicile selon les modalités disponibles dans la BOUTIQUE :

- Chronopost
- Colissimo

Lors de sa commande, l'ACHETEUR peut choisir un mode unique de LIVRAISON par le VENDEUR. Les modalités de LIVRAISON sont détaillées en Annexe 2.

6.3.1 Mode Délais

La BOUTIQUE prévoit un mode dit "Délais" pour permettre au VENDEUR de différer ses livraisons, par exemple lors de vacances. Les BIENS sont toujours affichés et disponibles à la vente pour l'ACHETEUR, mais il est indiqué un délai pour le traitement de sa commande, par la date de retour du VENDEUR.

6.4 Prix

Pour tous les PRODUITS, l'ACHETEUR trouvera sur le SITE des prix affichés en euros toutes taxes comprises, ainsi que les frais de livraison applicables (en fonction du poids du colis, hors emballage, de l'adresse de LIVRAISON et du transporteur ou mode de transport choisi).

La forêt des chapeaux est sous le régime de la franchise de TVA. Cette dernière n'est donc ni collectée ni récupérée lors de la TRANSACTION.

6.5 Disponibilité des PRODUITS

Le VENDEUR s'engage à honorer les commandes reçues au plus tôt, dans un délai maximum d'une semaine ouvrable, sous réserve que les PRODUITS soient bien disponibles et qu'il n'y ait pas d'erreur concernant la taille ; à l'exception du cas particulier du « mode Délais », précisé dans l'article 6.3.1 des présentes CGV.

Si l'ACHETEUR décide d'annuler la commande d'un PRODUIT indisponible, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour le PRODUIT indisponible.

7 – Droit de rétractation

Les modalités du droit de rétractation sont prévues dans la « politique de rétractation », politique disponible en Annexe 1 des présentes CGV.

8 – Paiement

8.1 Moyens de paiement

L'ACHETEUR pourra payer sa commande par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard).

8.1.1 Paiement par carte bancaire

Le paiement sera réalisé de manière sécurisée par l'intermédiaire d'un prestataire de service de paiement. En l'occurrence, l'ACHETEUR se déclare informé du fait que tout paiement par carte bancaire dans la BOUTIQUE se fait via le prestataire de service de paiement Stripe.

Dans ce cadre, l'ACHETEUR garantit au VENDEUR qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi. En communiquant son numéro de carte de crédit, l'ACHETEUR autorise le VENDEUR à débiter le montant total de la commande.

Toutes les mesures nécessaires seront alors prises pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement en ligne dans l'APPLICATION.

8.2 Date de paiement

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte de l'ACHETEUR sera débité dès la confirmation de la commande par l'ACHETEUR. Si l'ACHETEUR décide d'annuler sa commande de PRODUITS indisponibles, le remboursement s'effectuera conformément au dernier paragraphe de l'article 6.5 des présentes Conditions Générales.

9 – Transfert de propriété

Le VENDEUR reste le propriétaire des BIENS livrés jusqu'à leur complet paiement par l'ACHETEUR.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert à l'ACHETEUR, au moment de la réception par lui, ou par un tiers désigné par lui autre que le transporteur, des risques de perte ou de dommage des BIENS faisant l'objet de la réserve de propriété, ainsi que des risques de dommage qu'ils pourront entraîner.

10 – Garanties

En dehors des garanties commerciales que le VENDEUR pourrait proposer pour certains PRODUITS, tout ACHETEUR bénéficie de garanties « légales », pour l'ensemble des PRODUITS, qui sont détaillées ci-dessous. Il est utile de noter que pour le cas d'une prestation de services sans fourniture de BIENS, la garantie de conformité et la garantie des vices cachés n'ont pas lieu de s'appliquer.

10.1 Garantie de conformité

Article L.211-4 du Code de la Consommation : « Le VENDEUR est tenu de livrer 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.211-5 du Code de la Consommation : Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le VENDEUR et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le VENDEUR ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du VENDEUR et que ce dernier a accepté.

Dans ce cadre, le VENDEUR est susceptible de répondre des défauts de conformité existant lors de la délivrance et 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 ou a été réalisée sous sa responsabilité.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du PRODUIT. (Article L.211-12 du Code de la Consommation)

En cas de défaut de conformité, l'ACHETEUR pourra demander le remplacement ou la réparation du PRODUIT, à son choix. Toutefois, si le coût du choix de l'ACHETEUR est manifestement disproportionné au regard de l'autre option envisageable, compte tenu de la valeur du PRODUIT ou de l'importance du défaut, le VENDEUR pourra procéder à un remboursement, sans suivre l'option choisie par l'ACHETEUR. Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation seraient impossibles, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous trente (30) jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par l'ACHETEUR à l'adresse figurant sur la BOUTIQUE du VENDEUR. Enfin, l'ACHETEUR est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du PRODUIT pendant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du PRODUIT. Il est précisé que la présente garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie, le cas échéant, sur les PRODUITS par le VENDEUR.

10.2 Garantie des vices cachés

Le VENDEUR est tenu de la garantie à raison des vices cachés du PRODUIT vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le CLIENT ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (Article 1641 du Code Civil)

Cette garantie permet à l'ACHETEUR qui peut prouver l'existence d'un vice caché de choisir entre le remboursement du prix du PRODUIT s'il est retourné et le remboursement d'une partie de son prix, si le PRODUIT n'est pas retourné.

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation seraient impossibles, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous trente (30) jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par l'ACHETEUR à l'adresse figurant dans la BOUTIQUE MODISTE. L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'ACHETEUR dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. (Alinéa 1er de l'article 1648 du Code Civil).

10.3 Garanties commerciales

Pour certains PRODUITS, le VENDEUR peut être amené à proposer une garantie commerciale venant s'ajouter aux garanties légales. Les informations et conditions relatives à cette garantie commerciale pourront, le cas échéant, être fournies sur la fiche descriptive du PRODUIT.

10.4 Dégradation liée à la livraison

Les conditions et modalités liées à une dégradation par le transporteur ou le distributeur sont décrites dans les articles 1.1.9 de l'ANNEXE 1 POLITIQUE DE RETRACTATION et article 6 de l'ANNEXE 2 POLITIQUE DE LIVRAISON.

11 – Responsabilités

Il est précisé que la responsabilité du VENDEUR ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputable à l'ACHETEUR, notamment lors de la saisie de sa commande.

Le VENDEUR ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

Il est par ailleurs précisé que le VENDEUR sera seul responsable des dommages directs causés à l'ACHETEUR à raison de la commande ou de l'achat de PRODUITS.

Il est rappelé que pour l'ensemble des contenus publiés par la MODISTE sur sa BOUTIQUE, La forêt des chapeaux aura la qualité d'hébergeur au sens de l'article 6 I 2) de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique. En cette qualité d'hébergeur, La forêt des chapeaux s'engage à retirer promptement tout contenu manifestement illicite dès qu'il en aura connaissance.

12 – Données personnelles

S'agissant des traitements de données à caractère personnel effectués dans la BOUTIQUE ou sur le SITE, La forêt des chapeaux renvoie l'ACHETEUR à sa Politique de confidentialité.

13 – Validité des Conditions Générales

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales ne saurait affecter la validité des présentes Conditions Générales. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les ACHETEURS à méconnaître les présentes Conditions Générales.

Toutes conditions non expressément traitées dans les présentes seront régies conformément à l'usage du secteur du commerce aux particuliers, pour les sociétés dont le siège social se situe en France.

14 – Modification des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par La forêt des chapeaux à tout moment. Il est toutefois précisé que les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au moment de la commande. Ainsi, les modifications apportées aux Conditions Générales ne s'appliqueront pas aux PRODUITS déjà achetés.

15 – Attribution de compétence et droit applicable

LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES SONT RÉGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS. EN CAS DE LITIGE, SEULS LES TRIBUNAUX FRANÇAIS SERONT COMPÉTENTS.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, l'ACHETEUR est invité à contacter le VENDEUR. Si aucun accord n'est trouvé, sera alors proposée une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

La Partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit. Si au terme d'un délai de quinze (15) jours, les parties ne parvenaient pas à s'entendre, le différend pourra être soumis à un médiateur conventionnel ou judiciaire.

Dans l'hypothèse où la médiation échouerait, le litige ayant pu donner lieu à une médiation sera confié à la juridiction compétente désignée ci-dessus.

ANNEXE 1 – POLITIQUE DE RETRACTATION

1.1 – POLITIQUE DE RÉTRACTATION CONCERNANT LES BIENS

1.1.1 Principe de rétractation

L'ACHETEUR dispose par principe du droit d'exercer son droit de rétractation dans les quatorze (14) jours suivant la réception effective du BIEN livré.

Il pourra ensuite renvoyer ou restituer le BIEN au VENDEUR ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif, et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à moins que le VENDEUR ne propose de récupérer lui-même le BIEN.

Étant données les réserves liées à la rétractation de l'article 1.1.8 ci-après, la rétractation des BIENS vendus dans la BOUTIQUE est soumise aux conditions de l'article 1.1.7 qui le précède.

1.1.2 Délai de rétractation

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours calendaires après le jour où l'ACHETEUR, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par l'ACHETEUR, prend physiquement possession du BIEN.

1.1.3 Notification du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, l'ACHETEUR doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) à l'adresse du VENDEUR.

Il peut également utiliser le formulaire ci-dessous :

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du BIEN ci-dessous :

Référence du BIEN :

- Commandé le :
- Moyen de paiement utilisé :
- Nom du Client et le cas échéant du bénéficiaire de la commande :
- Adresse du Client :
- Adresse de livraison :

Coordonnées bancaires (contacter directement le vendeur pour convenir d'un autre moyen de remboursement)

- Nom du compte :
- IBAN :
- Date :
- Signature de l'ACHETEUR (sauf cas de transmission par courriel)

Pour que le délai de rétractation soit respecté, l'ACHETEUR doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

1.1.4 Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part de l'ACHETEUR, le VENDEUR s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant, le cas échéant, du choix par l'ACHETEUR d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard proposé par le VENDEUR) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours, à compter du jour où le VENDEUR est informé de la volonté de l'ACHETEUR de se rétracter.

Le VENDEUR procédera alors au remboursement par virement bancaire sur le compte désigné par l'ACHETEUR, sauf si l'ACHETEUR convient expressément d'un moyen différent, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'ACHETEUR.

Le VENDEUR peut différer le remboursement jusqu'à réception du bien ou jusqu'à ce que l'ACHETEUR ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

1.1.5 Modalités de retour

L'ACHETEUR devra, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de se rétracter, renvoyer le bien, à l'adresse indiquée au sein de la BOUTIQUE MODISTE.

Ce délai est réputé respecté si l'ACHETEUR renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

1.1.6 Frais de retour

L'ACHETEUR devra prendre en charge les frais directs de renvoi du BIEN. Ces frais de renvoi ne seront pas remboursés à l'ACHETEUR, sauf décision exceptionnelle du VENDEUR.

1.1.7 Etat du bien retourné

Le BIEN, s'agissant d'un accessoire vestimentaire qui se porte sur la tête, ne peut être retourné que dans les conditions suivantes :

- **Il ne doit pas avoir été porté, seulement essayé.**
- **Il doit en outre ne montrer aucune trace ni altération, qu'elle soit visuelle, olfactive ou de texture (salissures, maquillages, parfums, ...).**
- **Il ne doit avoir subi aucun dommage (écrasement, trou, déchirure, baignade, ...) ni modification.**
- **L'étiquette ne doit pas avoir été enlevée, celle-ci n'empêchant en aucun cas l'essayage.**

LE BIEN doit être retourné suivant les consignes du VENDEUR et comporter notamment tous les accessoires livrés. A défaut de consigne spécifique, le BIEN doit être retourné dans le même emballage, et dans les mêmes conditions.

La responsabilité de l'ACHETEUR n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature et les caractéristiques de ce BIEN. En d'autres termes, l'ACHETEUR dispose de la possibilité de tester le BIEN mais sa responsabilité pourra être engagée s'il procède à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires.

1.1.8 Exclusions du droit de rétractation

Le droit de rétractation est exclu dans les hypothèses suivantes :

- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications de l'ACHETEUR ou nettement personnalisés.
- Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement.
- Fourniture de biens qui par leur nature sont mélangés de manière indissociable à d'autres articles.

1.1.9 Détérioration due à la livraison

La constatation d'une détérioration due à la livraison doit être faite au plus tôt, idéalement avant d'extraire le BIEN de son colis, celui-ci devant montrer les signes de la détérioration (écrasement, déchirure, ouverture, humidité, ...). L'ACHETEUR s'engage à prendre des photographies explicites du colis et du BIEN pour les livrer à La forêt des chapeaux par le biais d'un courriel à l'adresse info@laforetdeschapeaux.com ou l'adresse fournie à la commande.

Les modalités de retour sont précisées dans l'article 6 de l'ANNEXE 2 POLITIQUE DE LIVRAISON.

1.2 POLITIQUE DE RÉTRACTATION CONCERNANT LES SERVICES

1.2.1 Principe de rétractation

L'ACHETEUR dispose par principe du droit d'exercer son droit de rétractation dans les quatorze (14) jours suivant la commande du ou des SERVICES. Il est important de noter que lorsque la prestation de services inclut la fourniture de BIENS c'est la **POLITIQUE DE RETRACTATION CONCERNANT LES BIENS** qui s'applique pour l'ensemble des BIENS fournis avec le SERVICE.

ANNEXE 2 – POLITIQUE DE LIVRAISON

Il est utile de noter que les présentes « politique de livraison » ne concernent que les PRODUITS livrables, c'est-à-dire BIENS ou BIENS associés à un SERVICE.

1 – Politique de livraison personnalisée

Le VENDEUR peut définir des politiques de livraisons personnalisées pour ses PRODUITS, notamment pour préciser ses délais d'expéditions. Ces politiques sont additionnelles aux présentes. En cas de conflit entre les présentes et les politiques personnalisées du vendeur, celles-ci prédominent. Le VENDEUR s'engage à proposer des politiques de livraisons personnalisées en accord avec la loi.

2 – Zone de LIVRAISON

2.1 Mode de livraison : « Livraison à domicile »

Les PRODUITS proposés peuvent être livrés sur la France métropolitaine et sur l'Europe lorsque le VENDEUR l'autorise. Les PRODUITS sont expédiés à l'adresse de livraison que l'ACHETEUR aura indiquée au cours du processus de commande.

Les partenaires intégrés dans la BOUTIQUE pour livrer les produits sont :

- Chronopost : <https://www.chronopost.fr/fr/conditions-generales-utilisation>
- Colissimo : <https://www.colissimo.entreprise.laposte.fr/cgu>

Les conditions générales de ces opérateurs sont disponibles aux adresses sus-citées.

3 – Délai de préparation

3.1 Mode de livraison : « Livraison à domicile »

Les délais pour préparer une commande puis établir la facture, avant expédition des PRODUITS en stock sont mentionnés au sein de la FICHE PRODUIT de chaque BIEN. Ces délais s'entendent hors weekends ou jours fériés. Un message électronique sera automatiquement adressé à l'ACHETEUR au moment de l'expédition des PRODUITS, à condition que l'adresse électronique figurant dans le formulaire d'inscription soit correcte.

4 – Délais & Frais de LIVRAISON

Au cours du processus de commande, l'ACHETEUR est informé des délais et formules d'expédition possibles pour les PRODUITS achetés.

4.1 Mode de livraison : « Livraison à domicile »

Le délai de livraison à partir de la date d'expédition dépend du transporteur utilisé par le vendeur. Celui-ci peut indiquer celui-ci dans ses politiques de livraisons personnalisées (cf. **1 Politique de livraison**

personnalisée des présentes CGV). Les coûts d'expédition sont calculés en fonction du mode de LIVRAISON. Le montant de ces coûts sera dû par l'ACHETEUR en sus du prix des PRODUITS achetés.

5 – Modalités de LIVRAISON

5.1 Mode de livraison : « Livraison à domicile »

La LIVRAISON est entendue directement dans l'habitation de l'ACHETEUR. Par conséquent, il appartient à l'ACHETEUR de vérifier que le PRODUIT peut être livré facilement par le transporteur.

En cas de doute sur la possibilité de livrer les PRODUITS dans des conditions normales d'accessibilité, l'ACHETEUR est invité à contacter le VENDEUR.

Tout surcoût lié à l'impossibilité de livrer le PRODUIT commandé par l'ACHETEUR pourra donner lieu à la facturation de nouveaux frais. En cas d'absence, un avis de passage sera laissé à l'ACHETEUR, afin de lui permettre d'aller chercher son colis.

6 – Problèmes de LIVRAISON

Il est précisé que les LIVRAISONS seront effectuées sous trente (30) jours maximum. A défaut, l'ACHETEUR peut mettre en demeure le VENDEUR de livrer dans un délai raisonnable et en cas de non livraison dans ce délai, il pourra résilier le contrat. Le VENDEUR remboursera, sans retard excessif à compter de la réception de la lettre de résiliation, à l'ACHETEUR le montant total payé pour les PRODUITS, taxes et frais de livraison inclus.

Il est rappelé que le VENDEUR est responsable jusqu'à la LIVRAISON du PRODUIT à l'ACHETEUR.

Chaque ACHETEUR est invité à ne pas accepter ses PRODUITS dans l'hypothèse où il constate un quelconque dommage dû au transport.

Dans le cas où le PRODUIT est accepté malgré la détérioration, l'ACHETEUR dispose d'un délai de vingt-quatre (24) heures pour notifier au VENDEUR ainsi qu'au transporteur les avaries ou pertes partielles constatées lors de la LIVRAISON.

Conformément à l'article 1.1.9 de l'ANNEXE 1 POLITIQUE DE RETRACTATION, l'ACHETEUR prend des photographies du colis et du PRODUIT pour constater la détérioration au transport, dans le cas d'un colis accepté malgré les avaries.

L'ACHETEUR informe immédiatement le VENDEUR de la dégradation par courriel à l'adresse info@laforetdeschapeaux.com, en joignant les photographies, dans un délai de 24h. Il annonce le renvoi du colis et la date.

L'ACHETEUR procède au retour du colis dans un délai de trois (3) jours, en le mettant dans un emballage qui contient l'emballage initial.