

Article 1

1.1 Créativ SARL 150 bis route d' Elesmes 59600 MAUBEUGE

Tél. 03 27 65 58 46

Site internet : www.bijoux-perles-creativ.com

Email : creativ@wanadoo.fr

Immatriculation au registre du commerce de Avesnes sur Helpe
sous le numéro siret: 480 526 102 00029

Si vous souhaitez suivre l'exécution de votre commande, exercer votre droit de rétraction ou demander l'application de la garantie de votre produit, notre service client est à votre disposition :

* Par Courriel : sur le site.

* Par téléphone.

* Nous vous rappelons que vous pouvez également :

* Accéder à votre commande en ligne sur votre compte-client (sur le site) et qui vous donne également accès à un suivi en ligne de l'ensemble de vos commandes.

* Nous écrire à l'adresse ci-dessus.

1.2. Site Internet

Nous avons mis en place et exploitons le site www.bijoux-perles-creativ.com

L'hébergement du site est assuré par B3A

1.3. Votre commande :

Par votre commande, vous reconnaissez avoir la pleine capacité juridique pour vous engager au titre des présentes conditions générales de vente.

1.4. Les conditions générales de vente :

Toute commande que vous passerez sur ce site sera soumise aux présentes conditions générales de vente ainsi qu'aux conditions particulières régissant l'achat de certains services associés. Celles-ci ont pour objet de définir le régime des ventes et les droits et obligations qui en découlent.

Nous vous informons que, dans la mesure où vous commandez les produits en ligne, votre accord concernant le contenu de ces présentes conditions générales de vente ne nécessite pas de signature manuscrite. Nous sommes vigilants à adapter régulièrement le texte des conditions générales de vente. Aussi bien, nous vous invitons à prendre connaissance de la version en vigueur au jour de votre commande. A cette fin, vous disposez de la faculté de télécharger, de sauvegarder et de reproduire les conditions générales. Le contrat de vente d'un bien acheté sur le site se compose des conditions générales de vente en vigueur au moment de la commande et du bon de commande.

Article 2

2.1. Les conditions des offres :

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produits non stockés après passation de votre commande, nous vous en avertirons par mail.

A moins que vous ne désiriez une solution de remplacement pour un matériel équivalent, votre commande indisponible sera automatiquement annulée et vous serez remboursé si votre compte bancaire a été débité.

2.2. L'identification des produits :

Les photographies, textes, graphismes, fiches techniques sont pour la plupart issues des documentations élaborées par le fabricant, reproduites sous son contrôle.

2.3. La commercialisation des produits :

Les produits que nous proposons sont conformes à la législation et aux normes applicables en France.

Pour tout achat en vue d'exportation, vous devez vérifier la spécificité des législations en vigueur du pays concerné, que ce soit pour les taxes, déclarations, interdictions, etc...

Notre responsabilité ne pourra être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré, il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services.

Article 3 : Informations lors de la commande

3.1. Informations lors de la commande :

Vous devez vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements que vous nous fournissez lors de la commande, notamment concernant l'adresse de livraison.

Nous ne pourrions être tenus pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découlent (par exemple des retards ou des erreurs de livraisons). Dans ce contexte, les frais engagés pour la réexpédition de la commande seraient à votre charge.

3.2. Les contrôles anti-fraude :

Afin d'assurer la sécurité des transactions et de répondre au souci du plus grand nombre de prévenir les fraudes en matière de vente à distance, nous nous réservons le droit d'effectuer des contrôles aléatoires sur la passation des commandes, ou nous vous invitons par courriel à transmettre des justificatifs de domicile et/ou d'identité (le but étant de s'assurer de la réalité de l'identité et de la domiciliation).

A défaut de justificatif ou si les pièces adressées ne permettent pas de s'assurer de l'identité de l'auteur de la commande et de la réalité de la domiciliation, nous serions dans l'obligation d'annuler la commande pour garantir la sûreté des transactions en ligne.

Article 4 / Le paiement du prix

4.1. Les modes de paiement : comment payer ?

Pour régler votre commande, vous disposez de l'ensemble des modes de paiement proposés lors de la validation finale du bon de commande

En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine.

Une commande payée par chèque sera traitée à réception du règlement, celui-ci étant encaissé immédiatement. Les délais débutent à partir de la date d'enregistrement du moyen de paiement.

Une commande payée par carte bancaire (Visa, Carte Bleue, MasterCard) sera débitée au moment de l'expédition.

4.3. Le paiement total

Le paiement est exigible intégralement à compter de la commande.

Les sommes encaissées ne pourront être considérées comme des arrhes.

Une commande sera considérée comme soldée lorsque la totalité des produits aura été expédiée et que vous vous serez intégralement acquitté du paiement des produits et de votre participation aux frais de port.

4.4. Un paiement incomplet : quels effets ?

Nous aurons le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande dans les cas où vous n'auriez pas réglé totalement ou en partie une précédente commande, ou dans les cas où un litige de paiement subsisterait.

Nous conservons la pleine propriété des produits en vente, jusqu'au parfait encaissement de la totalité des sommes dues à l'occasion de votre commande (frais et taxes compris).

Toutefois à compter de la réception de la marchandise, la charge des risques vous est transférée.

Vous devez donc veiller à la bonne conservation de ces marchandises.

En cas de revente, le client s'engage à avertir immédiatement son vendeur par courrier, pour lui permettre d'exercer, le cas échéant, son droit de revendication sur le prix à l'égard du tiers acquéreur et d'informer ce dernier de l'existence d'une clause de réserve de propriété.

Article 5 : Livraison

5.1. Mode de transport : quels choix ?

Les produits vous seront livrés à l'adresse que vous aurez indiquée sur le bon de commande

Les frais de port sont calculés avant la validation de la commande.

5.2. Délais de livraison : quand vos produits arriveront-ils ?

Les délais de livraison applicables sont ceux indiqués lors de la validation de votre commande.

Notez toutefois que toute commande payée par chèque ne sera traitée qu'à réception du moyen de paiement. Les délais de disponibilité comme d'expédition doivent être recalculés à partir de la date d'enregistrement de ce mode de règlement.

5.3. Retard de livraison : que faire ?

En cas de retard de livraison par la Poste dans les huit jours ouvrés suivant la date d'expédition indiquée dans le courriel "suivi - avis d'expédition", nous vous suggérons de vérifier auprès de votre bureau de poste si le colis n'est pas en instance, puis le cas échéant, nous vous invitons à signaler ce retard en contactant notre Service Clients par téléphone ou en adressant un courriel.

Nous contacterons alors la Poste afin qu'une enquête soit ouverte.

Cette enquête Poste peut durer jusqu'à 21 jours ouvrés à compter de sa date d'ouverture. Si durant cette période, le produit est retrouvé, il sera ré-acheminé dans les plus brefs délais à votre domicile.

Si en revanche le produit n'est toujours pas localisé à l'issue de ces 21 jours ouvrés, la Poste considèrera le colis comme perdu.

A la clôture pour perte de l'enquête, nous vous renverrons un produit de remplacement (renvoi à nos frais). Si le ou les produits commandés venaient à ne plus être disponibles, vous pourrez obtenir le remboursement des produits concernés par la déclaration de perte confirmée du transporteur.

En cas de retard de livraison par les autres transporteurs dans les cinq à dix jours ouvrés suivant la date d'expédition mentionnée dans le courriel "suivi - avis d'expédition", nous vous invitons à signaler ce retard en contactant notre Service Clients par téléphone ou par courriel (cf. Art.1.1).

Nous ouvrirons une enquête auprès du transporteur concerné afin d'obtenir la localisation du colis.

Si la marchandise est retrouvée, elle sera ré-acheminée dans les plus brefs délais à votre domicile.

Dans le cas contraire et après obtention du constat de perte déclaré par le transporteur, nous réexpédierons ce(s) produit(s) ou en cas d'indisponibilité définitive, nous vous rembourserons les

sommes encaissées selon les modalités des présentes conditions générales de vente.

Il est rappelé qu'aucun remboursement ou renvoi du produit ne pourra être effectué avant la clôture de l'enquête.

Article 6 : Réception de la commande

6.1. La personne qui reçoit le colis : le soin à apporter ?

Attention, si vous confiez la réception du produit à un tiers (concierge de votre immeuble, hôtesse d'accueil sur le lieu de travail, ...) celui-ci reçoit le colis en votre nom et pour votre compte.

Il est responsable à ce titre, vous devez donc lui demander d'être vigilant sur le suivi des précautions d'usage et lui rappeler d'apporter à la chose reçue le même soin que s'il en était personnellement destinataire.

Nous vous demandons d'être particulièrement vigilant lors de la réception de votre commande à propos de sa vérification et la constatation d'une éventuelle anomalie.

6.2. La vérification initiale : quelles précautions d'usage ?

Nous vous invitons à vérifier (ou à faire vérifier par le mandataire qui reçoit) l'état apparent des produits à la livraison avec le livreur. Quelque soit le transporteur et en présence d'une anomalie apparente (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés, etc...), vous devez obligatoirement :

- Déballer le colis en présence du livreur

- Inscrire des réserves manuscrites circonstanciées en faisant signer le facteur à côté. Les réserves prises par le destinataire à la livraison constituent des moyens de preuve de l'existence et de l'importance du dommage. Veillez à être précis et complet dans leurs rédactions (la simple mention « sous réserve de déballage » est considérée comme trop générale et imprécises)

- Nous informer par courrier recommandé dans un délai de trois (3) jours ouvrés suivant la livraison de votre colis.

Au moindre problème à la réception, il est indispensable que vous conserviez les éléments dans l'état dans lequel ils vous ont été livrés (accessoires, notices, emballage(s) compris).

Si les produits nécessitent d'être renvoyés, vous présenterez une demande de retour par courrier simple.

Cette demande sera accompagnée, le cas échéant, de la copie du courrier adressé au transporteur ou du "constat de spoliation" ou du "relevé d'anomalie" obtenu du transporteur. En cas d'absence d'une anomalie liée au transport, la demande du numéro de retour peut être faite par téléphone auprès de notre service clients. Le retour s'effectuera conformément aux modalités de l'article 7 ci après.

En tout état de cause, ces précautions ne font pas obstacle au bénéfice des garanties légales et de l'exercice du droit de rétraction.

6.3. Vous repérez une anomalie ou une spoliation : comment réagir ?

Dans le cadre d'une livraison effectuée par la Poste, si le colis arrive ouvert et/ou endommagé

(notamment avec la présence du scotch jaune " La Poste ") vous pouvez soit l'accepter soit le refuser.

Si vous ou votre mandataire décident d'accepter la marchandise, vous devez être attentif à :

- Inscrire des réserves manuscrites circonstanciées sur l'anomalie constatée (cf. §6.2), et
- remplir parallèlement un "relevé d'anomalie " comme la postule la réglementation de la Poste. Ce formulaire devra nous être adressé afin que nous puissions ouvrir une enquête et entamer une procédure d'indemnisation, le cas échéant.

Si vous ou votre mandataire préfèrent refuser la marchandise, en plus des "réserves manuscrites circonstanciées" à émettre, vous devrez demander au transporteur que le colis nous soit renvoyé, accompagné d'un "constat de spoliation" (constat 170). De manière préventive, nous vous conseillons de garder un double de ce formulaire.

Dans le cadre d'une livraison effectuée par d'autres transporteurs, que vous acceptiez ou non la livraison, pour tout colis ouvert et /ou endommagé, vous devrez émettre des "réserves manuscrites circonstanciées " que vous notifierez sur le bordereau du livreur et dont vous nous informerez par courrier, ainsi que le transporteur, dans les trois (3) jours ouvrés suivant la livraison.

Certains transporteurs peuvent être amenés à effectuer une inspection à domicile afin de constater l'état du colis livré avant son enlèvement et le cas échéant ré-acheminement vers notre service après-vente,

accompagné d'une notification d'incidence.

6.4. Vous constatez une erreur de livraison : que faire ?

Erreur de destinataire. Pour le cas où vous receviez une livraison ne vous étant pas destinée, nous vous prions de garder le colis en l'état et d'en informer aussitôt notre service client :

- Soit par téléphone, de 9h à 18h sans interruption du lundi au vendredi.
- Soit par mail, via le formulaire de contact du site.

Produits livrés non conformes à la commande. En cas de produit non conforme, vous pourrez formuler vos réclamations auprès de notre service clients :

- Soit par téléphone, de 9h à 18h sans interruption du lundi au vendredi.
- Soit par mail, via le formulaire de contact du site.

Il vous sera demandé de décrire précisément les motifs justifiant la non-conformité.

Article 7 : Modalités générales du retour

7.1. Une gestion efficace des retours : l'attribution d'un numéro de traitement.

Nous mettrons tout en œuvre afin de régulariser le problème que vous rencontrerez dans les meilleurs délais.

Pour garantir un meilleur traitement du retour, l'efficacité du diagnostic et la rapidité de l'intervention des fabricants, une demande de retour devra être faite directement en indiquant les motifs de retour soit par téléphone.

Un numéro de retour sera alors communiqué.

Nous vous informons que certains documents liés au(x) colis pourront vous être réclamés. Vous devrez donc demeurer en possession de tous les éléments reçus (emballage compris) jusqu'à résolution complète de vos réclamations.

7.2. Un retour complet de la commande : Documents + produit.

Lors du retour, nous vous recommandons de sur-emballer les emballages d'origine de vos produits, car nous ne pourrions reprendre que les produits renvoyés dans leur intégralité (accessoires, coupon de garantie, drivers, manuels, housse etc...), avec leur emballage d'origine, l'ensemble devant être intact et en bon état.

Vous devez accompagner votre retour d'un double de la facture.

Le remboursement ou l'échange supposent que vous n'ayez pas endommagé le produit, ou que vous ne l'ayez pas renvoyé incomplet.

Article 8 : Modalités particulières d'un retour pour rétractation

8.1. La durée du droit de rétractation : dans quels délais ?

Nous vous accordons un délai de rétractation de 7 jours calendaires pour retourner, à vos frais, les produits ne vous convenant pas. Ces délais courent à compter du lendemain de la réception du produit. Ces délais expirés, vous ne disposez plus de ce droit de rétractation.

Lorsque ce délai expire un week-end, jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au prochain jour ouvrable.

8.2. l'exercice du droit de rétractation : de quelle manière ?

Afin d'assurer la bonne gestion des retours, nous vous invitons à signaler préalablement votre retour à notre service client :

- Soit par téléphone, de 9h à 18h sans interruption du lundi au vendredi.
- Soit par mail, via le formulaire de contact du site.

8.4. l'effet du droit de rétractation : quels sont vos choix ?

En cas d'exercice du droit de rétractation, nous ferons tous nos efforts pour vous rembourser dans un délai de 30 jours suivant la réception du retour. Cependant, compte tenu du caractère spécifique des produits vendus, ce délai pourra être étendu à 50 jours, en particulier lorsque le produit requiert une vérification technique par notre service après-vente (ces produits devant être, dans tous les cas, testés). Vous serez alors remboursé par chèque.

Article 9 : Garanties des produits

9.1. Les garanties des constructeurs : que signifient-elles ?

Les produits achetés sur notre site bénéficient de la garantie constructeur indiquée sur la fiche article, toutefois, lorsqu'elle n'est pas inscrite, la garantie est de 1 an.

Pour toute garantie supérieur à un an, le matériel devra être retourné directement au constructeur,

accompagné de la facture d'achat, et en ayant respecté le mode opératoire constructeur.

Il est donc nécessaire de se mettre en contact avec le fabricant, qui sera le plus à même de s'assurer de la défectuosité du produit et de vous informer des éventuelles modalités des réparations.

Notre responsabilité ne pourra être retenue pour toute garantie au delà de 1 an.

S'il n'est pas possible de réparer l'article dans le cadre de l'exécution de la garantie légale de 1 an, un échange ou un avoir tenant compte de la vétusté du produit vous sera proposé.

En tout état de cause, cela ne fait pas obstacle aux dispositions particulières de la garantie.

Pour pouvoir bénéficier de la garantie des produits, il vous est demandé de conserver la facture d'achat.

9.4. Limite des garanties contractuelles : jusqu'où ?

Nous attirons spécialement votre attention sur le fait que la garantie ne couvre pas l'usure normale d'un produit.

Dans ce cas précis, le produit pourra vous être retourné en l'état, ou réparé sur acceptation et paiement préalable d'un devis établi par le fabricant.

En toute hypothèse, la garantie constructeur et la souscription d'une garantie complémentaire ne prive pas l'acheteur et/ou le consommateur des dispositions des garanties légales (notamment la garantie des vices cachés ou la garantie légale de conformité).

Article 10 : Mentions légales & responsabilités

10.1. Exonération des responsabilités : les cas de force majeure.

Sont considérés comme cas fortuit ou force majeure exonérateurs de responsabilité tous faits ou circonstances irrésistibles, imprévisibles et indépendants de la volonté des parties.

Dans de telles circonstances, un rapprochement est à privilégier afin d'examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

10.2. Loi informatique, fichiers et libertés : quels sont vos droits ?

Conformément à la loi française "Informatique et libertés" n°78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant et vous pouvez exercer ce droit en nous envoyant un courrier .

10.3. Portée des présentes conditions : l'invalidation d'une clause ne touche pas les autres

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 11 : Conseils divers

11.1. Attention aux liens vers d'autres sites !

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le notre.

Nous ne sommes pas responsables d'un non respect par ces sites des dispositions légales ou

réglementaires en vigueur.

Pour tout problème que vous rencontrerez, veuillez prendre contact avec les responsables du site en question.

11.2 Juridiction

Le présent contrat est régi par le droit français.

Tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat et après échec de toute conciliation, sera soumis aux tribunaux compétents de grande instance de Avesnes sur helpe