

# Politique de retour / Conditions Générales de Vente pour Tout achat en ligne via la boutique :

pelotesetcreationsbymarianne.com

## Résumé de notre Politique en matière de retours :

- Vous avez 14 jours pour retourner une commande après l'avoir reçue.
- Si vous changez d'avis, ou que le produit que vous avez reçu ne correspond pas à

vos attentes, veuillez nous contacter avant de nous retourner l'article.

- Sauf en cas de dispositions prises avec notre accord, les frais de retour sont à votre charge.

- Veuillez noter que des exceptions peuvent s'appliquer quant au retour de certains produits.

- Pour toute question, veuillez nous contacter

Par mail : [pelotesetcreations@hotmail.com](mailto:pelotesetcreations@hotmail.com)

*Vous trouverez notre Politique en matière de retours dans son intégralité dans nos Conditions générales.*

## Instructions relatives au retour de marchandises :

- Si vous souhaitez retourner un article, envoyez-nous un e-mail en indiquant votre nom, adresse, adresse e-mail, numéro de commande et en précisant quels articles sont concernés.
- Les produits lavés en machine dont l'entretien de lavage n'est pas respecté ne seront ni repris ni échangé
- Expédiez les articles dans les 14 jours suivant la date de la notification.
- Vous êtes responsable de tout dommage éventuel subis par l'article lors du retour.

Par conséquent, nous vous recommandons fortement de renvoyer les produits correctement emballés, en bon état et dans la boîte et l'emballage d'origine.

- Si possible, veuillez nous fournir un numéro de suivi pour le colis retour.
- Sauf accord contraire, le remboursement sera effectué par virement
- Si le produit ou l'emballage est usé ou endommagé, nous nous réservons le droit de déduire toute perte de valeur lors du remboursement du produit.

Pour toute requête : [pelotesetcreations@hotmail.com](mailto:pelotesetcreations@hotmail.com)

## **Conditions Générales de Vente de Pelotes et Créations by Marianne :**

pelotesetcreationsbymarianne.com

Merci de votre intérêt pour nos produits ! Vous trouverez ci-dessous les Conditions Générales de Vente s'appliquant à votre achat, qui visent à expliciter vos droits. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter, nous nous ferons un plaisir de vous expliquer leur fonctionnement. Cette partie concerne des détails comme les personnes à qui vous achetez vos articles ( section 1), la manière de passer une commande ( section 2), les prix ( section 4), l'expédition et la livraison ( section 6), le droit de rétractation ( section 7) et les garanties ( section 9).

Nous espérons que vos achats se dérouleront bien !

### **Généralités :**

les « Conditions Générales de Vente » s'appliquent quand vous passez une commande auprès de Pelotes et Créations by Marianne entreprise immatriculée sous le numéro 504 417 593 00036 sur [pelotesetcreations.wixsite.com](http://pelotesetcreations.wixsite.com).

En acceptant ces Conditions Générales de Vente, vous confirmez avoir plus de 18 ans ou avoir obtenu l'autorisation de votre représentant légal.

Vous vous engagez également à respecter ces Conditions Générales de Vente. Vous confirmez également que vous avez bien lu les informations concernant les données personnelles et les cookies et que vous approuvez l'utilisation de ces données conformément à la politique de confidentialité.

En acceptant ces Conditions Générales de Vente, vous comprenez et acceptez que toute commande, tout achat ou toute transaction se fait exclusivement entre l'Entreprise et le Client, et que le fournisseur de plateforme n'est pas responsable des contenus, des interactions ou des transactions ayant lieu sur [pelotesetcreations.wixsite.com](http://pelotesetcreations.wixsite.com).

### **Commandes, etc :**

Lorsque vous recevez une confirmation de commande de notre part, cela signifie que votre commande a été acceptée et qu'un contrat d'achat a été réalisé. Nous vous recommandons de conserver la confirmation de commande pour tout contact à venir avec nous. Nous pouvons rejeter une commande pour diverses raisons, par exemple si vous fournissez des données personnelles incorrectes ou si vous avez un passif de non-paiement de dettes.

Jusqu'à réception de cette confirmation de notre part, vous avez la possibilité d'annuler votre commande. Dans cette éventualité, nous remboursons tout paiement effectué par vous ou votre société de carte de paiement ou de crédit.

Nous pouvons annuler une commande en cas de rupture de stock concernant les produits commandés. Nous remboursons alors tout montant payé et vous informons de l'existence de produits équivalents si ces derniers sont disponibles.

Les produits commandés demeurent notre propriété jusqu'à ce que nous ayons reçu le paiement complet correspondant à leur vente.

### **Informations client, etc.**

Vous êtes responsable de l'exactitude des données personnelles que vous nous fournissez.

Vous êtes responsable de tous les achats effectués avec vos identifiants de connexion. Assurez-vous donc de garder secrets vos identifiants de connexion et empêchez toute personne non autorisée d'y accéder. N'hésitez pas à nous contacter si vous suspectez une personne non autorisée d'avoir obtenu un accès à vos identifiants de connexion.

### **Prix, frais, etc :**

Les prix indiqués sur le site Web s'appliquent aux commandes passées sur le site Web. Tous les prix sont exprimés dans la devise indiquée sur le site Web et incluent la TVA lorsque cela est précisé (néanmoins, selon votre pays de résidence, la TVA peut ne pas s'appliquer à votre achat). Sauf indication contraire sur le site Web, les prix ne comprennent pas les frais de paiement ou d'envoi, qui sont indiqués séparément. Notez également que des frais locaux (comme les frais de conversion de devises, les frais de cartes de paiement ou de crédit, les taxes de vente, les droits de douane, etc.) peuvent s'appliquer, en fonction des réglementations locales de votre pays de résidence. Ces frais sont à votre charge et ne feront pas l'objet d'un remboursement de notre part.

### **Offres spéciales :**

Nous sommes susceptibles d'offrir ponctuellement, pour des produits spécifiques, des conditions plus favorables que celles indiquées par les Conditions Générales de Vente, par exemple, pour ce qui concerne le droit de rétractation ou les retours gratuits. Ces conditions plus favorables sont valides uniquement pour un temps limité, jusqu'à la rupture de stock des produits concernés, et peuvent être annulées à tout moment. En cas de rétractation, les Conditions Générales de Vente s'appliqueront à nouveau dans leur intégralité.

### **Envoi et livraison :**

Les produits en stock sont généralement fournis dans les délais indiqués sur le site Web. Le délai de livraison estimé d'une commande est indiqué dans la confirmation de commande. En cas de retard dans la livraison, nous vous en informerons et continuerons d'assurer le suivi de votre commande. Vous pouvez annuler la commande si la livraison est retardée de plus de 30 jours et que vous n'êtes pas responsable de ce retard.

Selon la méthode de livraison choisie, il peut vous être demandé de vous rendre sur un lieu de livraison précis pour récupérer la commande. Vous devrez vous y présenter dans les délais indiqués dans l'avis de livraison. Si vous ne récupérez pas la livraison dans les temps, des frais

supplémentaires peuvent s'appliquer et la commande peut nous être renvoyée à vos frais. Nous nous réservons le droit d'annuler la commande si la livraison n'est pas récupérée dans les temps.

### **Droit de rétractation :**

Vous pouvez annuler votre commande en nous prévenant dans les 14 jours à compter de la réception des produits commandés. Vous devez ensuite nous informer de votre rétractation en indiquant votre nom, votre adresse physique, votre adresse de courriel, votre numéro de commande ainsi qu'une description des produits faisant l'objet de la rétractation, par mail à pelotesetcreations@hotmail.com.

Vous devez également nous retourner sans attendre les produits annulés à vos frais, dans les 14 jours suivant votre avis de rétractation. Vous êtes responsable de l'état des produits pendant leur retour. C'est pourquoi nous vous recommandons fortement de les envoyer bien emballés, en bon état et dans leur boîte ou emballage d'origine.

Lorsque vous procédez à une rétractation, nous remboursons le prix que vous avez payé pour les produits annulés, y compris les frais d'envoi pour une livraison standard (la méthode de livraison la moins chère, ce qui signifie que vous ne serez pas remboursé pour des dépenses supplémentaires entraînées par le choix d'une livraison expresse ou autre). Nous déduisons néanmoins du montant à rembourser toute dépréciation de la valeur des produits, si celle-ci est due au fait que vous les avez manipulés plus qu'il n'était nécessaire pour en déterminer la fonction ou les caractéristiques. Les frais d'envoi ne sont également remboursés que si les produits retournés constituent une commande entière, et non si vous n'annulez qu'une partie de la commande. Nous paierons le montant à rembourser dès que possible, et dans les 14 jours suivant l'avis de rétractation. Nous retarderons néanmoins le paiement jusqu'à la réception des produits retournés ou de la preuve qu'ils nous ont bien été envoyés (certificat de livraison). Le remboursement sera effectué avec la même méthode de paiement que celle que vous avez utilisée pour payer les produits annulés, sauf accord contraire.

*Votre droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats qui :*

- concernent un service qui a été entièrement réalisé, si, en passant votre commande, vous avez accepté dès le début de la réalisation du service qu'il n'y aurait aucun droit de rétractation après la réalisation du service
- concernent des biens ou un service pour lesquels le prix dépend de fluctuations du marché que nous ne pouvons contrôler et qui peuvent se produire au cours de la période s'écoulant entre la réception de votre part des produits annulés et votre avis de rétractation.
- concernent des biens ayant été fabriqués conformément à vos spécifications ou qui sont clairement personnalisés
- concernent des biens pouvant rapidement se détériorer ou expirer
- concernent des événements culturels et sportifs, ou toute autre activité similaire de loisir, alimentaire, de restauration, ou tout autre service similaire, ainsi que l'hébergement, le transport de biens ou la livraison de véhicules, où nous ne serions pas en mesure de fournir le service sur une journée ou une période spécifique.

### **Garantie et réclamations**

Certains de nos produits peuvent comprendre des garanties. Les renseignements concernant ces garanties sont fournis sur le site Web ou dans ces Conditions Générales de Vente. La confirmation

de commande constitue le certificat de garantie. Notre garantie ne couvre que les défauts de construction d'origine, et ne couvre donc pas les défauts apparaissant pendant ou après l'apport de modifications à la fonction ou à l'apparence des produits, tels que la reconstruction, l'amélioration ou toute autre configuration des produits.

Vous avez la possibilité d'effectuer des réclamations concernant des produits considérés comme défectueux d'après la législation de protection des consommateurs applicable pendant une période de 2 années (ou toute période supplémentaire prévue par la loi applicable) à compter de la réception des produits. Vous devez ensuite nous informer de votre réclamation en indiquant votre nom, votre adresse physique, votre adresse de courriel, votre numéro de commande ainsi qu'une description des produits faisant l'objet de la réclamation. Vous devez également effectuer la réclamation le plus vite possible après la découverte du défaut. Toute réclamation effectuée dans les deux mois suivant la découverte du défaut sera toujours considérée comme enregistrée dans les délais impartis.

En présence de produits défectueux, nous vous rembourserons conformément à la législation applicable concernant la protection des consommateurs et prendrons en charge le coût du retour des produits. Nous nous efforçons de procéder à ces remboursements dans les 30 jours à compter de la réception d'une réclamation et de l'identification de la nécessité de procéder à un remboursement, mais ce délai peut être supérieur en fonction de la nature du produit. Nous nous efforçons aussi de respecter les recommandations relatives aux produits défectueux émises par les autorités nationales de protection des consommateurs. Le remboursement sera effectué par virement, sauf accord contraire.

### **Limitation de la responsabilité**

Dans la mesure où la loi applicable ne mentionne pas de dispositions contraires, notre responsabilité est limitée aux dommages directs et en aucun cas aux dommages indirects, tels qu'une perte de revenus, etc.

### **Droits de propriété intellectuelle :**

Le site Web et son contenu nous appartiennent ou appartiennent à nos donneurs de licences et sont protégés par les lois relatives à la propriété intellectuelle et au marketing. Cela signifie que les marques, les noms d'entreprises, les noms de produits, les images et les graphismes, la conception du site, sa mise en page et les informations sur les produits, services et d'autres contenus ne doivent pas être copiés ou utilisés sans notre autorisation écrite préalable.

### **Renonciation :**

Nous nous réservons la possibilité que notre site Web comporte des erreurs, par exemple des erreurs concernant des images ou des erreurs typographiques, notamment des erreurs dans des descriptions de produits ou des spécifications techniques, des prix inexacts ou des informations incorrectes concernant la disponibilité d'un produit dans le stock. Nous sommes habilités à corriger toute erreur évidente et à modifier ou mettre à jour à tout moment les informations publiées sur le site Web en conséquence. Les images sur le site Web sont uniquement prévues à des fins d'illustration

et ne constituent pas une garantie du nombre exact de produits que vous pourriez recevoir en passant une commande, ni de l'apparence exacte, du fonctionnement ou de l'origine des produits.

**Modifications des Conditions Générales de Vente :**

Nous sommes susceptibles de modifier ces Conditions Générales de Vente à tout moment. Nous publierons ensuite les Conditions Générales de Vente modifiées sur notre site Web, qui ne prendront effet que lorsque vous les aurez acceptées (à l'occasion d'une nouvelle commande ou lors de la consultation du site Web).

**Droit applicable et litiges :**

Dans l'éventualité d'un litige, nous nous efforçons de respecter toute décision prise par les autorités nationales de protection des consommateurs. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'application de ces Conditions Générales de Vente sera régi et interprété en vertu des lois du pays ou de l'État où nous menons nos activités et sera soumis à la compétence non exclusive du tribunal du lieu de constitution de notre entreprise. « Compétence non exclusive » signifie que vous avez la possibilité de présenter une réclamation contre nous dans un autre pays si la loi applicable le permet.

C'est tout ! Nous espérons que vos achats se dérouleront bien ! Ces Conditions Générales de Vente ont été établies par Pelotes et Créations le 27/02/2024 à 18 :14

Pelotes et Créations by Marianne

7b chemin de Champagne

39140 ARLAY

06 65 59 85 23

[pelotesetcreations@hotmail.com](mailto:pelotesetcreations@hotmail.com)

pelotesetcreationsbymarianne.com