

Conditions Générales de Vente

En vigueur depuis le [02/12/2025]

Préambule

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes conclues sur le site Internet <https://www.annick.com>

Le site Internet <https://www.annick.com> est un service de :

L'entreprise individuelle Annick

Située : 17 rue du moulin vieux, 27000, Evreux

Adresse URL du site : <https://www.annick.com>

E-mail : salome@annickhandmade.com

Numéro de téléphone : 06 88 02 07 83

Le site Internet commercialise les produits suivants : sacs en crochet fait main, accessoires artisanaux.

Le client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions générales de vente antérieurement à la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation des conditions générales de vente.

Article 1 - Principes

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, l'acheteur est réputé les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Elles sont accessibles sur le site internet <https://www.annick.com> et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le vendeur et l'acheteur conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Le vendeur se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont leur siège en France.

Article 2 - Contenu

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens proposés par le vendeur à l'acheteur, à partir du site internet <https://www.annick.com>

Les présentes conditions concernent les achats effectués sur le site de Annick et livrés en France métropolitaine, en Corse et dans certains pays d'Europe. Les pays de livraison disponibles sont indiqués lors de la commande. Pour toute demande de livraison vers une destination non proposée, il convient d'adresser un message à l'adresse e-mail suivante : salome@annickhandmade.com

Ces achats concernent les produits suivants : Sacs en crochet.

Article 3 - Informations précontractuelles

L'acheteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation.

Sont transmises à l'acheteur, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles du bien
- Le prix du bien et/ou le mode de calcul du prix
- S'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels exigibles
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le vendeur s'engage à livrer le bien, quel que soit son prix
- Les informations relatives à l'identité du vendeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles

Article 4 - La commande

L'acheteur a la possibilité de passer sa commande en ligne, à partir du catalogue en ligne et au moyen du formulaire qui y figure, pour tout produit, dans la limite des stocks disponibles.

L'acheteur sera informé de toute indisponibilité du produit ou du bien commandé.

Pour que la commande soit validée, l'acheteur devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes conditions générales. Il devra aussi choisir l'adresse et le mode de livraison, et enfin valider le mode de paiement.

Confirmation de la commande

La vente sera considérée comme définitive :

- Après l'envoi à l'acheteur de la confirmation de l'acceptation de la commande par le vendeur par courrier électronique
- Et après encaissement par le vendeur de l'intégralité du prix

Toute commande vaut acceptation des prix et de la description des produits disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'acheteur, le vendeur se réserve le droit de bloquer la commande de l'acheteur jusqu'à la résolution du problème.

Article 5 - Signature électronique

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire de l'acheteur et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord de l'acheteur :

- Exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande
- Signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, l'acheteur est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le vendeur au numéro de téléphone suivant : 06 88 02 07 83

Article 6 - Confirmation de commande

Le vendeur fournit à l'acheteur une confirmation de commande par messagerie électronique.

Article 7 - Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 8 - Informations sur les produits

Les produits régis par les présentes conditions générales sont ceux qui figurent sur le site internet du vendeur et qui sont indiqués comme vendus et expédiés par le vendeur. Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

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

Les photographies des produits ne sont pas contractuelles. Les couleurs, dimensions et aspects des produits peuvent légèrement différer de la réalité en fonction de votre écran et des conditions de photographie.

Chaque article étant fabriqué à la main, de légères variations peuvent exister d'un produit à l'autre, ce qui fait le charme et l'authenticité de chaque pièce.

Article 9 - Prix

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros. Ils ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande.

Article 10 - Mode de paiement

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement de l'acheteur.

Pour régler sa commande, l'acheteur dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par le vendeur et listés sur le site du vendeur.

Modes de paiement acceptés :

[COCHER LES MODES DE PAIEMENT PROPOSÉS]

- ☐ Carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express). X
- ☐ Apple Pay
- ☐ Google Pay
- ☐ PayPal
- ☐ Virement bancaire
- ☐ [AUTRE MODE DE PAIEMENT]

L'acheteur garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande.

Le vendeur se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. Le vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Le paiement du prix s'effectue en totalité au jour de la commande.

Article 11 - Disponibilité des produits - Délais de livraison - Remboursement

Délais d'expédition

Sauf en cas de force majeure ou lors des périodes de fermeture de la boutique en ligne qui seront clairement annoncées sur la page d'accueil du site, les délais d'expédition seront, dans la limite des stocks disponibles, ceux indiqués ci-dessous. Les délais d'expédition courent à compter de la date d'enregistrement de la commande indiquée sur le mail de confirmation de la commande.

Pour les livraisons en France Métropolitaine et en Corse :

- Délai d'expédition : 3 à 5 jours ouvrés à compter du jour suivant celui où l'acheteur a passé sa commande
- Délai maximum : 30 jours ouvrables après la conclusion du contrat

[SI APPLICABLE] Périodes de fermeture : Veuillez noter que pour les achats effectués entre le [DATE DÉBUT] et le [DATE FIN], l'envoi des commandes ne se fera qu'à partir du [DATE REPRISE].

Pour les livraisons dans les DOM-TOM ou à l'étranger : Les modalités de livraison seront précisées à l'acheteur au cas par cas.

Non-respect des délais de livraison

En cas de non-respect de la date ou du délai de livraison convenu, l'acheteur devra, avant de rompre le contrat, enjoindre au vendeur d'exécuter celui-ci dans un délai supplémentaire raisonnable.

À défaut d'exécution à l'expiration de ce nouveau délai, l'acheteur pourra librement rompre le contrat.

L'acheteur devra accomplir ces formalités successives par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par le vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, sauf si le professionnel s'est exécuté entre-temps.

L'acheteur pourra cependant résoudre immédiatement le contrat, si les dates ou délais vu ci-dessus constituent pour lui une condition essentielle du contrat.

Dans ce cas, lorsque le contrat est résolu, le vendeur est tenu de rembourser l'acheteur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Indisponibilité du produit

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

Article 12 - Modalités de livraison

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

Adresse de livraison

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par l'acheteur sur le bon de commande, l'acheteur devra veiller à son exactitude. Tout colis renvoyé au vendeur à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais de l'acheteur.

L'acheteur peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison, en validant l'option prévue à cet effet sur le bon de commande.

Réception du colis

Si l'acheteur est absent le jour de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de retirer le colis aux lieu et délai indiqués.

Vérification à la réception

IMPORTANT : Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, l'acheteur doit alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, l'acheteur doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé).

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

Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que l'acheteur, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison.

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

Retour des produits

Si les produits nécessitent d'être renvoyés au vendeur, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès du vendeur dans les 14 jours suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice...).

Article 13 - Erreurs de livraison

L'acheteur devra formuler auprès du vendeur le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des

produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.

Comment faire une réclamation

La réclamation pourra être faite, au choix de l'acheteur :

- Par e-mail à l'adresse suivante : salome@annickhandmade.com
- Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégage le vendeur de toute responsabilité vis-à-vis de l'acheteur.

Procédure d'échange

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

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

Les frais de retour sont à la charge du vendeur en cas d'erreur de livraison ou de produit défectueux.

Article 14 - Garanties légales

14.1 Garantie légale de conformité

Le vendeur est garant de la conformité du bien vendu au contrat, permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 et suivants du code de la consommation.

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que :

- L'acheteur bénéficie d'un délai de **2 ans à compter de la délivrance du bien** pour agir
- L'acheteur peut choisir entre la **réparation ou le remplacement du bien**, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-17 du code de la consommation
- L'acheteur n'a pas à apporter la preuve de la non-conformité du bien durant les **24 mois en cas de biens neufs** (12 mois en cas de biens d'occasion), suivant la délivrance du bien

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie.

14.2 Garantie légale des vices cachés

Conformément aux articles 1641 et suivants du code civil, le vendeur est garant des vices cachés pouvant affecter le bien vendu. Il appartiendra à l'acheteur de prouver que les vices existaient à la vente du bien et sont de nature à rendre le bien impropre à l'usage auquel il est destiné. Cette garantie doit être mise en œuvre dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

L'acheteur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil.

Textes légaux applicables

Les textes des articles du Code de la consommation et du Code civil relatifs aux garanties légales sont reproduits en annexe des présentes conditions générales de vente.

Article 15 - Droit de rétractation

Application du droit de rétractation

Conformément aux dispositions du code de la consommation, l'acheteur dispose d'un **délai de 14 jours à compter de la date de livraison** de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge de l'acheteur.

Conditions de retour

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

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

Comment exercer le droit de rétractation

Le droit de rétractation peut être exercé :

- En ligne, à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur ce site internet. Dans ce cas, un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué à l'acheteur
- Par courrier recommandé avec accusé de réception
- Par tout autre mode de déclaration dénué d'ambiguïté exprimant la volonté de se rétracter

Un formulaire type de rétractation est disponible en annexe des présentes conditions générales.

Remboursement

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

Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 72h, et au plus tard, dans le délai de 14 jours à compter de la réception, par le vendeur, des produits retournés par l'acheteur dans les conditions prévues ci-dessus.

Exceptions au droit de rétractation

Selon l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats :

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

Article 16 - Force majeure

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

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

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 17 - Propriété intellectuelle

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

Les acheteurs s'engagent à ne faire aucun usage de ce contenu ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Cela concerne notamment :

- Les textes, descriptions et photographies des produits
- Le logo et l'identité visuelle de la marque
- La structure et le design du site
- Tout autre élément protégeable au titre de la propriété intellectuelle

Article 18 - Protection des données personnelles

Données collectées

Les données nominatives fournies par l'acheteur sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures.

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce site sont les suivantes :

- Lors de la création du compte : nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone, adresse postale
- Lors de la connexion : données de connexion, d'utilisation, de localisation
- Lors du paiement : données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit
- Cookies : données de navigation

Utilisation des données

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services du site web, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Plus précisément :

- Accès et utilisation du site web
- Gestion du fonctionnement et optimisation du site
- Traitement et suivi des commandes
- Organisation des conditions d'utilisation des services de paiement
- Vérification, identification et authentification des données transmises
- Mise en œuvre d'une assistance utilisateurs
- Personnalisation des services
- Prévention et détection des fraudes
- Gestion des éventuels litiges
- Envoi d'informations commerciales et publicitaires (avec consentement)

Partage des données avec des tiers

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces dans les cas suivants :

- Services de paiement (banques, systèmes de paiement en ligne)
- Services de livraison
- Prestataires techniques (hébergeur, maintenance)
- En cas d'obligation légale

Exercice des droits

L'acheteur dispose d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition, de suppression, de limitation et de portabilité s'agissant des informations le concernant.

Ces droits peuvent être exercés en contactant :

- Par email : salome@annickhandmade.com

Pour plus de détails sur la protection des données personnelles, veuillez consulter notre politique de confidentialité disponible sur <https://www.annick.com>

Article 19 - Non-validation partielle

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 20 - Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 21 - Titres

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

Article 22 - Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 23 - Médiation et règlement des litiges

Médiation de la consommation

En cas de litige, l'acheteur peut recourir gratuitement à une médiation conventionnelle. L'acheteur doit, dans un premier temps, adresser une réclamation écrite au vendeur.

Si le litige persiste, l'acheteur peut saisir le médiateur de la consommation :

CM2C (Centre de Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice)

- Adresse : 14 rue Saint Jean - 75017 Paris
- Email : cm2c@cm2c.net
- Site web : <https://www.cm2c.net>

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

Article 24 - Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.

À défaut de solution amiable, le litige sera porté devant les tribunaux français compétents conformément aux règles de compétence en vigueur.

ANNEXES

ANNEXE 1 : Formulaire de rétractation

(À compléter par le consommateur et à envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception ou par email, dans le délai maximum de 14 jours suivant la date de réception des produits)

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de : **Annick**

Adresse : 17 rue du moulin vieux, 27000, Evreux

Téléphone : 06 88 02 07 83

Email : salome@annickhandmade.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du/des bien(s) ci-dessous :

Description du/des produit(s) :

Numéro de commande :

Date de commande :

Date de réception :

Nom du consommateur :

Prénom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Date :

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

ANNEXE 2 : Extraits du Code de la Consommation

Article L. 217-4 du Code de la consommation :

"Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité."

Article L. 217-5 du Code de la consommation :

"Le bien est conforme au contrat : 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté."

Article L. 217-12 du Code de la consommation :

"L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien."

Article L. 217-16 du Code de la consommation :

"Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention."

ANNEXE 3 : Extraits du Code Civil

Article 1641 du Code civil :

"Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus."

Article 1648 alinéa 1er du Code civil :

"L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice."

Dernière mise à jour des CGV : 02/12/2025