

Conditions générales de vente

Coordonnées de la Société

terre-de-bougies.com est un service en ligne proposé par la société :

LAB SAS - 1 rue de la clef des champs - 68600 Volgelsheim - France

N° SIRET: 752 516 93 000035 - RCS : B 752 516 930 - APE :4791B

N° T.V.A. Intracommunautaire : FR 59 752 516 930 - Capital social : 1000,00 €

Généralités

Au moment de la commande, le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente énoncées ci-dessous et déclare les accepter sans réserve.

Offres et prix

Les prix de nos produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises. LAB SAS se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de votre validation de commandes. Les produits demeurent la propriété du LAB SAS jusqu'au complet paiement du prix.

Nos offres sont valables dans la limite des stocks disponibles

L'offre s'étend en France métropolitaine, Corse. Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions générales de vente avant la passation de votre commande. La validation de votre commande vaut donc acceptation de ces Conditions générales de vente. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par terre-de-bougies.com constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par LAB SAS et ses clients.

LAB SAS se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment ou la commande

Bons de réductions

Pour bénéficier d'un bon de réduction/avoir, le Client doit saisir et valider son "code spécial", dans le champ imparti, en bas de son panier complété.

Enregistrement de commande / disponibilité

Nos offres de produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles hors opérations promotionnelles mentionnées comme telles sur les sites. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de votre commande, nous

informerons le Client par mail ou par téléphone. Sa commande sera automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué.

Chaque commande est enregistrée dès lors que son règlement est effectué.

Paiement en ligne

Le paiement en ligne sur ce site est sécurisé grâce au (protocole SSL).

Les paiements par carte bancaire sont entièrement sécurisés grâce au protocole SSL. En partenariat avec le CIC nous employons les dernières technologies de cryptage pour vous garantir des paiements totalement sécurisés. Vos données bancaires ne sont ni stockées ni visibles sur nos serveurs.

Toute commande validée par le consommateur, implique une acceptation irrévocable des conditions générales des ventes qui ne peuvent être remise en cause.

Défaut de paiement

LAB SAS se réserve le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un consommateur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours. La société se réserve le droit de ne pas accepter une commande provenant d'une source douteuse ou non identifiable.

Votre Facture

Vous pouvez imprimer votre facture en allant dans « Mon compte », « Mes commandes », puis en cliquant sur la référence de votre commande

Disponibilité des produits

Les produits proposés sur terre-de-bougies.com sont disponibles, en grande majorité, dans nos entrepôts. Nous avons sélectionné pour nos clients, chez les plus grands fabricants, les modèles qui offrent le meilleur rapport qualité/prix, certains produits sont des productions en quantité limitée. Si le produit proposé sur le site se trouvait en rupture de stock, le service client contactera le Client pour l'informer, lui proposer un nouveau délai de livraison ou un produit de remplacement équivalent. Le Client aura également la possibilité de réclamer l'annulation et le remboursement de sa commande.

Modalités de livraison – France Métropolitaine

Les commandes reçues avant 12 heures sont traitées le jour même et expédiées sous 48 heures. Le délai de livraison annoncé est basé sur la date d'expédition des marchandises. Les samedis, dimanches et jours fériés sont à ajouter au délai de livraison initial. (Jours fériés locaux en Alsace - Vendredi Saint et 26 décembre). Un suivi de commande et de livraison est disponible sur le site internet.

Contrôle des colis à la réception

Lors de la réception du colis par le Client, il est impératif de vérifier l'état général du colis. Toute constatation d'anomalie concernant la livraison (avarie, colis endommagé et/ou ouvert, produits cassés...) devra être obligatoirement mentionnée par écrit sous forme de réserves sur le bon de livraison, accompagnée de votre signature. Vous devrez immédiatement signaler l'anomalie par téléphone ou par mail au service client pour qu'une réclamation soit faite auprès de Colissimo ou DHL. Toute réclamation au-delà de 48h après réception de votre colis au service client ne pourra être prise en compte.

En cas de colis endommagé, nous vous conseillons de refuser la livraison, nous vous ferons parvenir un nouveau produit en remplacement.

Le contenu de la commande doit être contrôlé avant l'ouverture des sachets scellés. Si vous n'avez pas reçu le bon produit ou qu'un produit était manquant, nous aurons besoin impérativement des photos du colis, ainsi que des produits sous sachets scellés, afin que votre réclamation soit prise en compte.

Vous pouvez suivre l'acheminement de votre colis sur le site de la poste ici : http://www.colissimo.fr/portail_colissimo/suivre.do?language=fr_FR

Les retours des marchandises défectueuses s'effectuent aux frais, risques et périls du client. Toute dégradation du matériel, conséquente à un emballage insuffisant ne saurait engager la responsabilité de la société LAB SAS. Il est fortement conseillé de sur-emballer les produits retournés avec du papier bulle et de joindre une copie de la facture d'achat. Les marchandises retournées incomplètes, abîmées, endommagées ou salies par le client ne seront pas reprises et seront réexpédiées à la charge du client. Les produits retournés en port dû seront systématiquement refusés.

Après intervention du SAV, le retour de marchandise au client s'effectue à nos frais. S'il s'avérait que le matériel retourné n'a pas fait l'objet d'une autorisation de retour et/ou qu'il n'est pas constaté de défectuosité entrant dans le cadre de la garantie, il sera retourné au client en port dû.

Les dommages dus à des chocs ne sont pas couverts par la garantie fabricant.

La société LAB SAS se réserve à tout moment, le droit de demander des justificatifs d'identité et de domicile pour toutes commandes afin de contrôler les coordonnées communiquées pour éviter toutes utilisations frauduleuses des différents services.

Perte de colis lors du transport

Les services Colissimo et DHL sont très fiables, cependant un retard de livraison ou un colis égaré peuvent arriver. Dans le cas d'un retard de livraison de plus de 7 jours, le Client devra en informer le service client qui transmettra l'information à la Poste ou à DHL pour déclencher l'ouverture d'une enquête. Cette enquête peut durer jusqu'à 21 jours à compter de son ouverture. Si durant ce délai, le colis est retrouvé, il sera réacheminé immédiatement au domicile du client (dans la majorité des cas). Si en revanche le colis n'est pas retrouvé à l'issue du délai de 21 jours d'enquête, Colissimo ou DHL considère le colis comme perdu. Dans cette hypothèse, LAB SAS renverra au Client un colis de remplacement, à nos frais.

Dans le cas d'une indisponibilité d'un ou plusieurs produits perdus à ce moment, LAB SAS remboursera au Client le montant de ces produits.

Rétractation / modalités de retour

Conformément à la législation en vigueur sur la vente à distance, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de réception du colis, dans ce cas le Client sera remboursé ou le produit lui sera échangé. Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état neuf avec l'emballage, sans rayures ou traces d'usure. Les retours sont à effectuer dans leurs emballages d'origine et complets et accompagnés d'une copie de la facture d'achat. Lorsque le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

En application de l'article L121-21 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétraction de quatorze (14) jours francs à compter de la date de réception des produits commandés sauf pour l'achat de certains biens ou services notamment, selon les dispositions de l'article L121-21-8 du Code de la consommation :

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : (...)

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

(...) 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. (...) »

Pour exercer son droit de rétractation pour les autres produits, le Client doit, dans le délai indiqué ci-avant, adresser à Terre-de-bougies, une lettre recommandée avec accusé de réception précisant sa volonté d'user de ce droit ou retourner le formulaire type d'exercice du droit de rétractation à l'adresse indiquée à l'article 13 des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client doit retourner les produits, à l'adresse indiquée à l'article 13 des présentes Conditions Générales de Vente, dans les quatorze (14) jours de la communication de sa décision de se rétracter, dans leur parfait état et emballage d'origine, sans aucune trace ni marque, avec tous les accessoires (y compris la notice) et les cadeaux éventuellement offerts.

Il doit retourner le produit avec un double de la facture ainsi que le « formulaire de retour » dûment complété. Seuls les risques et frais de retour des produits restent à la charge du Client. Si l'ensemble des conditions exigées pour le retour des produits ne sont pas respectées, Terre de bougies pourra déduire des sommes à rembourser, le cas échéant, une quote-part du prix de vente correspondant au prix de vente des produits manquants, ainsi qu'à la réparation, au remplacement et/ou à la remise en état des produits éventuellement dégradés.

Terre de bougies s'engage à rembourser le Client consommateur dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la lettre recommandée précisant la volonté de rétractation du Client ou du formulaire type. Néanmoins, Terre-de-bougies est en droit de différer ce remboursement jusqu'à la réception effective des produits.

Le remboursement s'effectue directement sur le compte bancaire du Client, suivant les mêmes modalités que celles utilisées pour procéder au paiement des produits en cause.

Tout retour devra être signalé au préalable auprès du Service Client de la société Terre de bougies en nous retournant par email, courrier le formulaire suivant complètement renseigné [Formulaire de droit de rétractation](#)

Litige

Le présent contrat est soumis au droit français. TERRE DE BOUGIES ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter de la mauvaise utilisation des produits commercialisés.

En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, le Client a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable notamment avec l'aide d'une association professionnelle de la branche, d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix.

Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec bienveillance attentive, la bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer sa situation. En cas de litige, le Client s'adressera par priorité à l'entreprise pour obtenir une solution amiable.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux tribunaux français, sauf dispositions légales contraires.

Nous tenons à vous informer que, au titre des procédures amiables auxquelles toute difficulté doit être soumise avant saisie des juridictions compétentes, nous pouvons d'un commun accord notamment mettre en œuvre les moyens permis par la directive 2013/11/UE du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ainsi que ceux issus du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.

En cas de réclamation non résolue à l'amiable par notre Service Clients, et conformément à l'article L612-1 du Code de la Consommation, le Client peut recourir gratuitement au service de médiation CM2C, auquel LAB SAS - TERRE-DE-BOUGIES est adhérent, par voie électronique à l'adresse <https://cm2c.net/>. Le Service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Sauf disposition légale contraire et impérative, tout litige, non résolu au travers d'une procédure amiable est soumis au tribunal compétent du ressort de la Cour d'appel de Paris auquel compétence est donnée, même dans le cas d'un référé, d'un appel en garantie ou d'une pluralité de défendeurs.

Fichier clients

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative aux libertés individuelles et traitement informatique des données, vous disposez d'un droit d'accès aux données informatiques que vous nous avez communiquées et de la possibilité de les faire rectifier. Ces informations sont à usage purement interne à la société LAB SAS.

Droit applicable

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et les produits proposés à la vente sont conformes à la réglementation française. Le cas échéant, il appartient au client étranger, de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'utilisation du produit qu'il envisage de commander. La société LAB SAS ne saurait être engagée en cas de non-respect de la réglementation d'un pays étranger.

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente sont soumises à la loi française. En cas de désaccord persistant sur l'application, l'interprétation et l'exécution des présentes, et à défaut d'accord amiable, tout litige relèvera des tribunaux compétents français

Garantie légale des vices cachés

« Les conditions générales de vente précisent dans un encadré les informations relatives aux informations sur les garanties légales de conformité telles que :

- le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir,
- le consommateur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.211-9 du code de la consommation,
- le consommateur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion. »

Les articles L.217-4 et suivants régissent en effet les dispositions relatives au droit de garantie.

Article L.217-4. 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. 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.217-6. Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques du producteur ou de son représentant s'il est établi qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître.

Article L.217-7. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L.217-8. L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Article L.217-9. En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L.217-10. Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article **L.217-9** ne peut être mise en oeuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Article L.217-11. L'application des dispositions des articles **L.217-9** et **L.217-10** a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

Article L.217-12. L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-13. Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles **1641 à 1649 du code civil** ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Article L.217-14. L'action récursoire peut être exercée par le vendeur final à l'encontre des vendeurs ou intermédiaires successifs et du producteur du bien meuble corporel, selon les principes du code civil.