

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE E-COMMERCE

---

MATHILDE CRÉATIONS, Société par action simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de MÂCON sous le numéro 829 236 454, dont le siège social est situé 117 rue Pablo Picasso – 71000 MÂCON ; numéro de TVA intracommunautaire : FR 38 829 236 454 (ci-après dénommée « **MATHILDE CRÉATIONS** ») édite le site internet accessible à l'adresse [www.mathilde-m.com](http://www.mathilde-m.com)

MATHILDE CRÉATIONS propose aux internautes qui se connectent sur ledit site (ci-après le « **Site** ») de commander des Produits de décoration d'intérieur, fabriqués et vendus par MATHILDE CRÉATIONS (ci-après les « **Produits** ») sous trois marques différentes : Mathilde M., Orval et Blanc d'Ivoire.

### 1. CHAMP D'APPLICATION – ACCEPTATION DES CGV

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** »), précisent notamment les modalités de commande, de paiement, de livraison et d'éventuel retour desdits Produits et sont applicables, sans restriction ni réserve, à toutes les ventes de Produits conclues via le Site, en vue d'une livraison en France métropolitaine, Corse, Belle-Île-en-Mer, Île d'Yeu et Île de Groix comprises, Monaco et en Belgique. Les présentes conditions générales sont accessibles à tout moment sur le Site et prévalent sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

La vente en ligne de Produits sur le Site est exclusivement réservée aux consommateurs (au sens du Code de la consommation en vigueur au jour de la validation de la commande par le Client soit, au jour de rédaction des présentes CGV « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole* »), agissant exclusivement pour leur propre compte et domiciliés en France métropolitaine, Corse, Belle-Île-en-Mer, Île d'Yeu et Île de Groix comprises, Monaco et en Belgique (ci-après « **le Client** »).

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV, librement consultables sur le Site, avant la passation de sa commande et avoir bénéficié des conseils et informations nécessaires conformément aux dispositions des articles L111-1 à L111-7 du Code de la consommation.

A cet égard, à chaque commande sur le Site, le Client devra confirmer son acceptation des CGV et les avoir acceptées en cochant la case « *J'ai lu les conditions générales de vente et j'y adhère sans réserve.* » prévue à cet effet avant la validation de sa commande. Cette confirmation, avant validation de la commande, vaut donc acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV.

Conformément aux dispositions des articles 1125 et 1127-1 du Code civil, les présentes CGV peuvent être conservées par enregistrement informatique et/ou être reproduites par le Client par leur impression.

Les présentes CGV peuvent, à tout moment, faire l'objet de modifications par MATHILDE CRÉATIONS, étant toutefois précisé que les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de validation de la commande par le Client, telles que formellement acceptées par ce dernier.

Les présentes conditions générales ne s'appliquent qu'aux ventes en ligne des Produits, toute autre vente par MATHILDE CRÉATIONS n'est pas soumise aux présentes CGV.

## 2. MODALITÉS DE COMMANDE EN LIGNE

### 2.1. Capacité à contracter

Le Client déclare sur l'honneur avoir la capacité de contracter conformément à la loi et notamment aux articles 425 et 1146 du Code civil, ne pas être mineur et ne pas faire l'objet d'une mesure de protection, en particulier de tutelle.

### 2.2. Création de compte

En cas de première commande, le Client devra obligatoirement ouvrir un « *compte client* » et remplir un formulaire précisant certains champs obligatoires comme notamment la civilité, le nom, le prénom et l'adresse électronique, afin que sa commande puisse être prise en compte par MATHILDE CRÉATIONS. Par la suite et pour toute nouvelle commande, le Client s'identifiera à l'aide de son adresse de messagerie électronique (identifiant) et de son mot de passe (dont il aura la charge de préserver la confidentialité) en cliquant sur le lien « *Connexion* ».

Le Client peut choisir de mettre en place un lien entre son compte client et son compte Facebook par l'intermédiaire d'un module Facebook Login proposé sur le Site.

Les informations communiquées par le Client dans le cadre de l'ouverture de son compte client ou lors de chacune de ses commandes devront être complètes, exactes et à jour. A défaut, MATHILDE CRÉATIONS ne sera pas en mesure d'exécuter les commandes. Si le Client ne souhaite pas communiquer de telles informations, MATHILDE CRÉATIONS ne sera pas en mesure de répondre favorablement à sa commande.

### 2.3. Passation de la commande – Caractéristiques des Produits

Il appartient au Client de sélectionner les Produits qu'il souhaite commander et qui sont offerts à la vente et figurant sur le Site au jour de sa consultation par le Client. MATHILDE CRÉATIONS se réserve à tout moment la possibilité de retirer tout Produit affiché sur le Site. MATHILDE CRÉATIONS s'engage à proposer des Produits répondant aux normes en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes en matière de substances chimiques à teneur réglementée.

Les caractéristiques, propriétés et particularités principales du Produit sont présentées sur le Site. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. MATHILDE CRÉATIONS se réserve le droit de modifier le contenu des informations figurant sur le Site.

MATHILDE CRÉATIONS apporte le plus grand soin et la plus grande exactitude dans la présentation et la description des Produits proposés sur le Site (en ce compris, photographies et graphismes) dans les limites de la technique, des équipements informatiques utilisés et dans le respect des meilleurs standards du marché. Il est toutefois possible que des erreurs non substantielles puissent figurer sur le Site, ce que le Client reconnaît et accepte.

La différence de perception entre les Produits et les photographies ou graphismes présentés sur le Site ne constitue pas une non-conformité du Produit livré. De même, les variations minimales dans la représentation des Produits ne peuvent ni engager la responsabilité de MATHILDE CRÉATIONS ni affecter la validité de la vente. Par ailleurs, il peut exister une différence entre le Produit livré et sa représentation sur le Site notamment à l'égard des Produits artisanaux pour lesquels l'homogénéité de la production ne peut être assurée parfaitement.

Une fois le Produit sélectionné par le Client sur la page du Site, la page suivante affiche le Produit choisi ainsi que la fiche produit. En cliquant sur l'onglet « *Description du produit* » le Client peut consulter le descriptif et en cliquant sur l'onglet « *Caractéristiques* » le Client peut prendre connaissance des caractéristiques du Produit. En cas de consultation par le Client d'un Produit encombrant, un pictogramme « *camion* » apparaît informant le Client que le Produit volumineux sera livré à domicile par le transporteur de MATHILDE CRÉATIONS, sur rendez-vous. Le Client devra alors indiquer la quantité avant d'ajouter ledit Produit à son panier.

Le Client est informé des différentes modalités de livraison sur cette page : <https://mathilde-m.com/fr/content/1-livraison>

Le Client peut consulter son panier en cliquant sur l'icône « *Mon panier* » ; la page affiche alors automatiquement l'ensemble des Produits sélectionnés, leur quantité, leur prix unitaire et le prix total, ainsi que les frais de port. Sur cette même page, le Client aura la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs, avant de valider définitivement sa commande et d'exprimer formellement son acceptation en cliquant sur l'icône « *Commander* ».

Dès la validation, la commande est transmise à MATHILDE CRÉATIONS pour traitement. Elle ne pourra plus être modifiée et/ou annulée que dans les conditions requises par le droit en vigueur (indisponibilité du produit, problème de paiement...).

Une confirmation de commande est transmise automatiquement au Client par courrier électronique, à l'adresse communiquée par le Client. Cette confirmation de commande reprend notamment : l'identification des Produits commandés, leur prix, les modes, frais et dates de livraison. En cas de commande réunissant les deux catégories de Produits telles que définies à l'article 5.1.1, le Client recevra une confirmation de commande pour chaque catégorie de Produit commandé. Le Client devra signaler immédiatement à MATHILDE CRÉATIONS d'éventuelles erreurs et/ou omissions contenues dans cette confirmation de commande par rapport à la commande saisie en ligne. Dès l'envoi de cette confirmation de commande, la vente sera considérée comme définitive.

Les données enregistrées par le Site telles que récapitulées dans ledit courrier électronique, constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre MATHILDE CRÉATIONS et ses Clients ; il est donc recommandé au Client d'imprimer ou de conserver un exemplaire de la confirmation de commande.

MATHILDE CRÉATIONS se réserve le droit de refuser et/ou d'annuler toute commande non conforme aux présentes CGV, toute commande anormale au regard des quantités commandées ou encore toute commande passée par un Client ayant effectué des réclamations ou des retours abusifs, ou avec lequel il existe un litige.

### 3. PRIX / DISPONIBILITÉ

#### 3.1. Prix

Les Produits présentés sur le Site sont vendus aux tarifs en vigueur lors de la validation de la commande par le Client.

Les prix s'entendent toutes taxes comprises (TTC), hors frais de livraison. Ils tiennent compte du taux de TVA ainsi que de l'écotaxe applicables au jour de la commande. Tout changement du taux sera répercuté sur les prix des Produits après la date d'entrée en vigueur du nouveau taux applicable.

Les frais de livraison sont détaillés à l'article 5 ci-dessous et confirmés avant la validation par le Client de sa commande.

Tous les prix sont donnés sous réserve d'erreur typographique manifeste et/ou de bogue informatique.

Le prix de chacun des Produits ainsi que le montant des éventuels frais supplémentaires, tels les frais de livraison ou le coût de prestations complémentaires, sont communiqués au Client avant validation de sa commande puis confirmés dans la confirmation de commande.

En cas de livraison de Produit encombrant par transporteur spécialisé (conformément à l'article 5.1.1 ci-dessous), préalablement à l'envoi de la commande, un devis relatif aux frais de livraison sera transmis au Client pour validation. A défaut de validation par le Client dans un délai de sept (7) jours, la commande du Produit sera annulée par MATHILDE CRÉATIONS et le Client sera remboursé dans les conditions prévues à l'article 3.2 ci-dessous.

Les offres de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site ; MATHILDE CRÉATIONS se réserve le droit de changer à tout moment et sans préavis les prix des Produits proposés sur le Site, étant rappelé que les tarifs applicables à une commande sont ceux en vigueur au moment de la validation de la commande par le Client.

Il est expressément convenu entre les Parties qu'en cas de manquement d'une partie à l'une ou l'autre de ses obligations, il ne sera pas fait application des dispositions de l'article 1223 du Code civil.

#### 3.2. Disponibilité des Produits

Les offres de Produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site, et dans la limite des stocks disponibles de MATHILDE CRÉATIONS se réserve le droit de changer à tout moment et sans préavis les Produits proposés sur le Site.

Dans l'hypothèse où le Produit sélectionné sur le Site serait indisponible, le Client pourra consulter la fiche Produit mais ne pourra pas cliquer sur l'onglet « *Ajouter au panier* » pour le commander.

En cas d'erreur ou d'indisponibilité de Produit après passation de sa commande, notamment dans le cas de commandes simultanées d'un même Produit par plusieurs Clients, MATHILDE CRÉATIONS en informera le Client par téléphone dans les meilleurs délais, en lui proposant :

- soit de commander un autre Produit, à un prix équivalent, présenté sur le Site en remplacement,
- soit d'annuler la commande. Si le Client choisit d'annuler sa commande, un remboursement du prix interviendra au plus tard dans les 14 jours du paiement en utilisant le moyen de paiement ayant servi pour régler la commande (crédit du compte bancaire lié à la carte bancaire utilisée ou crédit du compte PayPal).

#### 4. CONDITIONS DE PAIEMENT

Toute commande passée sur le Site oblige le Client à en payer immédiatement le prix. Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, par voie de paiement sécurisé :

- par PayPal (pour ce dernier, ce sont les conditions générales d'utilisation de PayPal qui s'appliquent) ; dans ce cas, les informations financières du Client ne sont pas transmises à MATHILDE CRÉATIONS, PayPal cryptant et protégeant lesdites informations du Client. Le Client paye donc en ligne en indiquant simplement son adresse mail et son mot de passe.
- par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, MasterCard). Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. Le Site met en œuvre un paiement électronique, intégrant le système 3D Secure qui est un système de sécurisation des paiements en ligne, sur la plate-forme sécurisée gérée directement par l'établissement bancaire de CIC – Lyonnaise de Banque. Lors du paiement, le Client indique son numéro de carte, sa date de validité et le cryptogramme figurant au dos de la carte bancaire. Le débit de la carte bancaire du Client interviendra au moment de la confirmation de l'opération de paiement effectuée par le Client dans l'environnement sécurisé de paiement du partenaire financier de MATHILDE CRÉATIONS. Le Client autorise donc par avance sa banque à débiter sa carte bancaire à la vue des enregistrements ou des relevés transmis via ledit environnement sécurisé, même en l'absence de factures signées de la main du titulaire de la carte bancaire.

En cas de livraison de Produit encombrant par transporteur spécialisé (conformément à l'article 5.1.1 ci-dessous) nécessitant l'envoi d'un devis relatif aux frais de livraison complémentaires au Client pour validation ; un lien de paiement via le Site est adressé au Client par MATHILDE CRÉATIONS. Le Client devra alors procéder au paiement des frais de livraison complémentaires en sus du prix payé par le Client lors de la commande.

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit (opposition, refus du centre émetteur...), le débit des sommes dues par le Client s'avérerait impossible, la vente sera immédiatement résolue, la commande sera annulée et le Client ne sera pas livré.

Les délais indiqués sur le Site ne courent qu'à partir de la date du débit des sommes dues. La disponibilité d'un Produit peut évoluer jusqu'à ladite date telle que définie ci-dessus.

## 5. LIVRAISON

### 5.1. Modalités de livraison

#### 5.1.1. Modes de livraison proposés

Le mode de livraison est fonction du poids et de la taille du Produit commandé :

- Produits standards : la livraison des Produits est effectuée par un transporteur spécialisé dans la livraison expresse et le livreur se présentera à l'adresse mentionnée sur la confirmation de commande :

- GLS pour les colis en-dessous de 30kg (conditionnement et emballage compris), dont la longueur est inférieure à 2 mètres ou si le développé est inférieur à 3 mètres.
- Livraison possible via Mondial Relay (par le biais de GLS).

- Produits encombrants : sont considérés comme encombrants toute commande de Produit dont le poids total est supérieur à 30 kg (conditionnement et emballage compris). Sont également considérés comme encombrants les Produits dont la longueur est supérieure à 2 mètres ou si le développé est supérieur à 3 mètres (calcul développé :  $2 \times \text{hauteur} + 2 \times \text{largeur} + 1 \times \text{longueur}$ ). La livraison sera effectuée par transporteur spécialisé dans la livraison de colis lourds. Le Produit sera emballé et livré de façon à assurer une protection maximale du Produit. Le transporteur spécialisé prendra directement rendez-vous avec le Client pour fixer une date de livraison dans le délai fixé sur la confirmation de commande.

En cas de commande réunissant les deux catégories de Produits, la livraison sera effectuée de façon fractionnée, par deux prestataires distincts.

#### 5.1.2. Délais de livraison

Les dates de livraison sont fonction du mode de livraison choisi par le Client sur le Site. La livraison des Produits interviendra à la date indiquée au Client sur le Site lors de la commande et confirmée dans la confirmation de commande adressée par courrier électronique au Client et, en cas de livraison par le transporteur spécialisé, la date et l'heure seront convenues d'un commun accord entre le transporteur spécialisé et le Client.

MATHILDE CRÉATIONS fera ses meilleurs efforts pour respecter les dates de livraison indiquées ; cependant, ce délai n'est pas impératif et en tout état de cause, la livraison sera effectuée au plus tard dans les 30 jours ouvrés à compter du jour de réception du paiement

complet du prix en principal et accessoire effectué au choix du Client par PayPal ou par carte bancaire.

En cas de grève ou tout autre événement de nature exceptionnelle ayant pour effet de ralentir ou d'empêcher la livraison des colis, MATHILDE CRÉATIONS fera ses meilleurs efforts pour informer le Client de l'état de l'expédition de son colis, mais ne pourra être tenue pour responsable des retards occasionnés.

En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le Client a communiqué à MATHILDE CRÉATIONS des informations exactes sur les coordonnées du destinataire. En cas d'erreur, MATHILDE CRÉATIONS ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité de livrer les Produits en lieu et temps voulus. En outre, en cas de livraison de Produits encombrants, si la livraison ne peut intervenir dans le délai du fait du Client pour quelque raison que ce soit (absence du client, défaut d'informations, impossibilité pour le transporteur de joindre le client,...), MATHILDE CRÉATIONS ne saurait être tenue pour responsable.

Sous réserve de ce qui précède et conformément aux dispositions de l'article L216-2 du Code de la consommation, le Client pourra résoudre le contrat en cas de non-respect de la date limite de livraison indiquée, suivant lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par écrit sur un autre support durable, à la condition toutefois que le Client ait fait une demande préalable à MATHILDE CRÉATIONS d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Le Client sera alors remboursé dans les (14) quatorze jours à compter de la date de dénonciation du contrat (réception de la seconde lettre recommandée par MATHILDE CRÉATIONS) conformément aux dispositions de l'article L216-3 du Code de la consommation.

Après expédition des Produits commandés, MATHILDE CRÉATIONS enverra au Client un courrier électronique de confirmation d'expédition. Le Client aura également la possibilité de suivre l'acheminement du colis en se connectant sur son compte client.

### 5.1.3. Frais de livraison

Les frais de livraison sont fonction des Produits et du mode de livraison choisis par le Client sur le Site et calculés sur la totalité de la commande.

Tableau récapitulatif frais de livraison Produits standards livrés via GLS et Mondial Relay : **France métropolitaine (hors Corse / Belle-Île-en-Mer / Île d'Yeu / Île de Groix) + Monaco + Belgique**

Montant commande TTC	GLS	Mondial Relay
0 - 50 €	6,90 €	4,90 €
50,01 - 100 €	Offerts	Offerts
100,01 - 200 €	Offerts	Offerts
200,01 - 300 €	Offerts	Offerts
300, 01 - 500 €	Offerts	Offerts
500,01 - 700 €	Offerts	Offerts
700,01 - 1 000 €	Offerts	Offerts

1 000,01 € et +	Offerts	Offerts
-----------------	---------	---------

Tableau récapitulatif frais de livraison Produits standards livrés via GLS et Mondial Relay : **Corse / Belle-Île-en-Mer / Île d'Yeu / Île de Groix**

Montant commande TTC	GLS	Mondial Relay
0 - 50 €	9,90 €	7,90 €
50,01 - 100 €	Offerts	Offerts
100,01 - 200 €	Offerts	Offerts
200,01 - 300 €	Offerts	Offerts
300,01 - 500 €	Offerts	Offerts
500,01 - 700 €	Offerts	Offerts
700,01 - 1 000 €	Offerts	Offerts
1 000,01 € et +	Offerts	Offerts

Tableau récapitulatif frais de livraison Produits encombrants livrés via le transporteur Axal : **France métropolitaine (hors Corse / Belle-Île-en-Mer / Île d'Yeu / Île de Groix) + Monaco + Belgique**

Montant commande TTC	Axal
0 - 100 €	10 €
100,01 - 200 €	20 €
200,01 - 300 €	30 €
300,01 - 500 €	50 €
500,01 - 700 €	80 €
700,01 - 1 000 €	120 €
1 000,01 € et +	Offerts

Tableau récapitulatif frais de livraison Produits encombrants livrés via le transporteur Axal : **Corse / Belle Ile / Ile d'Yeu / Ile de Groix**

Montant commande TTC	Axal
0 - 100 €	20 €
100,01 - 200 €	30 €
200,01 - 300 €	40 €
300,01 - 500 €	60 €
500,01 - 700 €	90 €
700,01 - 1 000 €	130 €
1 000,01 € et +	Offerts

## 5.2. Lieu de livraison

MATHILDE CRÉATIONS livre les commandes des Clients en France métropolitaine, Corse, Belle-Île-en-Mer, Île d'Yeu, Île de Groix comprises, à Monaco et en Belgique.

### 5.2.1. Adresse de livraison

Les Produits achetés sur le Site sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client dans le cadre de sa commande en ligne.

Une erreur d'adresse de livraison, de lieu de livraison ou tout autre problème entraînant la nécessité d'effectuer une nouvelle livraison fera l'objet d'une facturation au Client aux frais réels de la nouvelle livraison, laquelle sera soumise au paiement de ces frais additionnels.

### 5.2.2. Spécificités liées aux Produits encombrants

Préalablement à toute commande d'encombrants, le Client doit impérativement vérifier que le Produit, notamment par sa taille et son volume, pourra être acheminé au lieu de livraison (dans la pièce au choix du Client) par les voies d'accès existantes. Le Client devra s'assurer que l'ensemble des accès comme notamment les portes, cages d'escaliers, ascenseurs, marches, couloirs... permet l'acheminement du Produit.

En cas de livraison au-delà du 5<sup>e</sup> étage, le Client devra préalablement contacter MATHILDE CRÉATIONS pour déterminer les modalités de livraison. Dans ce cas, un devis sera préalablement établi et soumis à validation du Client qui prendra en charge le surcoût de la livraison.

Il est expressément précisé que MATHILDE CRÉATIONS n'assure pas la livraison des Produits par la fenêtre et n'effectuera pas le montage des Produits. Cependant, MATHILDE CRÉATIONS pourra effectuer le déballage du Produit. À défaut pour le Client de respecter les dispositions prévues ci-dessus et en cas d'impossibilité de livrer le Produit, et sans préjudice des dispositions de l'article 8 ci-dessous, soit :

- le transporteur aura pour instruction de rapporter le Produit dans les locaux de MATHILDE CRÉATIONS, cette dernière ne saurait être tenue responsable d'un défaut de livraison dans les délais. Les frais liés à une seconde livraison seront facturés au Client.
- le Client aura la faculté d'accepter la livraison du Produit à l'extérieur, devant la porte de l'adresse de livraison.

### 5.3. Réclamations

Le Client s'engage à vérifier minutieusement, au moment de la livraison, le nombre de Produits livrés, le bon état de l'emballage et l'absence de toute avarie de transport et à indiquer, le cas échéant, sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature, toute anomalie en ce sens. Il est mentionné au Client que la mention type « sous réserve de déballage » est insuffisante. À défaut, le Client sera réputé avoir reçu les Produits dans la quantité commandée et sans avarie de transport.

Ces réserves pour manquants ou avaries devront être confirmées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au transporteur dans un délai de 3 jours suivant la réception. Dans le même délai, ces réserves devront également être confirmées à MATHILDE CRÉATIONS par l'envoi d'un mail ou d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée au service client.

MATHILDE CRÉATIONS s'engage à remplacer ou rembourser dans les plus brefs délais et à ses frais, les Produits livrés dont les défauts de conformité ou vices apparents ou cachés auront été dûment prouvés par le Client dans les conditions prévues à l'article 9 ci-dessous.

## 6. FACTURE

Ni le bon de commande, ni la confirmation de commande ne font office de facture. La facture est consultable et téléchargeable par le Client sur son compte client après expédition de sa commande.

## 7. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET TRANSFERT DES RISQUES

Le transfert de propriété des Produits ne sera réalisé au profit du Client qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison. Quelle que soit la date de transfert de propriété et conformément à l'article L216-4 du Code de la consommation, le transfert des risques de perte et de détérioration des Produits, ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits.

## 8. DROIT DE RÉTRACTATION

### 8.1. Conditions de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client bénéficie d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception des Produits commandés sur le Site pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le Client qui décidera d'exercer son droit de rétractation, lorsque celui-ci est possible, devra le faire au moyen du formulaire de rétractation prévu à cet effet et disponible en ligne sur le Site ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, avant l'expiration du délai prévu ci-dessus, conformément aux dispositions des articles L221-21 et L221-22 du Code de la consommation.

### 8.2. Retour Produits

Le Client devra retourner les Produits à ses frais, dans leur emballage d'origine ou dans un emballage permettant une protection optimale du Produit au cours de leur transport retour, en parfait état et accompagnés du bon de retour Produit téléchargeable et imprimable par le Client en se connectant sur son compte client ainsi que du formulaire de rétractation dûment rempli, disponible sur le Site.

En cas de retour d'un Produit encombrant, MATHILDE CRÉATIONS adressera, sur demande du Client, un devis, relatif aux frais de retour, établi par son transporteur habituel. Le Client reste

libre de faire appel au transporteur de son choix pour organiser le retour du Produit encombrant.

Aucun retour de Produit en port dû contre-remboursement ne sera accepté par MATHILDE CRÉATIONS.

Les Produits devront être retournés à l'adresse suivante :

MATHILDE CRÉATIONS – Service Client E-boutique  
117 rue Pablo Picasso  
71000 MÂCON

Conformément à l'article L221-23 du Code de la consommation, les Produits doivent être retournés par le Client au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Seuls les Produits retournés dans un état parfait de revente seront acceptés ; à savoir :

- Les Produits devront être neufs, non utilisés, dans leur boîte d'origine parfaitement intacte et dans un parfait état de revente ;
- Les Produits devront être accompagnés de leurs accessoires,
- Les Produits cosmétiques ne devront pas être descellés.

En conséquence, les Produits retournés incomplets, abîmés, endommagés, ouverts ou portant des traces d'utilisation, ne seront pas remboursés au Client.

### 8.3. Remboursement des Clients

Sous réserve du respect du délai et des conditions mentionnés ci-dessus, MATHILDE CRÉATIONS remboursera l'intégralité des sommes versées par le Client (en ce compris les frais de la livraison initiaux, afférents au Produit retourné et éventuellement facturés par MATHILDE CRÉATIONS au Client) en utilisant le moyen de paiement ayant servi pour régler la commande, et ce dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé.

Dans le cas où les conditions d'exercice du droit de rétractation décrites ci-dessus n'auraient pas été respectées alors que le Produit a été réexpédié par le Client à MATHILDE CRÉATIONS, le Client pourra à nouveau recevoir à ses frais le Produit qu'il aurait retourné, dans l'état où il a été restitué à MATHILDE CRÉATIONS.

Il appartiendra au Client de se ménager la preuve de ce retour, les frais et risques de retour pesant sur le Client.

## 9. GARANTIE LÉGALE

Conformément aux dispositions légales il est rappelé que MATHILDE CRÉATIONS garantit le Client, sans paiement complémentaire et indépendamment du droit de rétractation :

- des défauts de conformité du bien vendu dans les conditions de l'article L217-4 et suivants du Code de la consommation ;
- et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions des articles 1641 et suivants du Code civil ;

Lorsqu'il agit sur le fondement de la garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité, à l'égard de laquelle MATHILDE CRÉATIONS ne peut pas s'exonérer ni en limiter la portée, s'applique indépendamment d'éventuelle garantie commerciale.

Dans l'hypothèse où l'action fondée sur la garantie des défauts cachés de la chose vendue est intentée dans les deux ans suivant la découverte du défaut caché par le Client, dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil, celui-ci pourra demander soit la résolution de la vente, soit une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Sous réserve de ce qui précède, tout retour d'un Produit par le Client est soumis à l'accord préalable de MATHILDE CRÉATIONS, qui pourra obtenir sur demande tout élément justifiant la réclamation du Client : détails, photographies... En cas d'accord de MATHILDE CRÉATIONS, une étiquette prépayée sera adressée au Client afin que ce dernier n'ait pas à avancer les frais de livraison de retour du Produit.

En cas de non-conformité du Produit livré, le Client pourra demander à MATHILDE CRÉATIONS soit la réparation, soit le remplacement du Produit concerné. Toutefois, MATHILDE CRÉATIONS pourra refuser la modalité proposée au profit de l'autre modalité, si le choix du Client entraîne un coût manifestement disproportionné par rapport à l'autre mode de mise en conformité possible (article L. 217-9 alinéa 2 du Code de la consommation).

Par ailleurs, le Client pourra solliciter la réduction du prix ou la résolution du contrat dans les trois cas suivants (article L. 217-10 du Code de la consommation) : (i) si la réparation et le remplacement sont impossibles, (ii) si la mise en conformité demandée ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation du Client, et (iii) si la mise en conformité ne peut l'être sans inconvénient majeur pour le Client compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. Toutefois, la résolution du contrat ne pourra pas être demandée pour un défaut de conformité mineur.

En tout état de cause, les Produits doivent être retournés dans leur état d'origine, dans un emballage assurant une protection maximale du Produit et complets, accompagnés d'une copie de la facture ou, à défaut, des coordonnées du Client et de son numéro de commande à l'adresse suivante :

MATHILDE CRÉATIONS – Service Client E-boutique  
117 rue Pablo Picasso  
71000 MÂCON

Il est conseillé au Client de se ménager la preuve de ce retour.

Les Produits retournés incomplets, modifiés, abîmés, endommagés par le fait du Client ne seront pas remboursés, ni remplacés, ni réparés.

Sous réserve du respect des conditions mentionnées ci-dessus, MATHILDE CRÉATIONS remboursera les frais de la livraison, en utilisant le moyen de paiement ayant servi pour régler la commande, et ce dans les trente (30) jours suivant la réception par MATHILDE CRÉATIONS des Produits retournés.

#### 10. RESPONSABILITÉ – EXCLUSIONS

Tous les Produits vendus par MATHILDE CRÉATIONS sont conformes aux normes applicables en France et sont garantis dans les conditions prévues à l'article 9 ci-dessus.

La responsabilité de MATHILDE CRÉATIONS ne saurait être engagée, y compris au titre des garanties légales, dans les cas suivants :

- Stockage nuisible à la bonne conservation du Produit,
- Mauvaise installation ou montage non conforme à la notice,
- Négligence, défaut d'entretien,
- Usure normale du Produit eu égard à sa nature, sa composition ou sa fonction,
- Utilisation anormale du Produit ou non conforme à l'usage pour lequel il est destiné,
- Modification ou réparation du Produit par le Client ou par un tiers,
- Force majeure telle que définie ci-dessous ou événements extérieurs comme perturbation, inondation, incendie, chocs, vandalisme, dégât des eaux, lumière naturelle ou artificielle.

En toute hypothèse, est exclue, la prise en charge de dommages indirects et/ou immatériels comme notamment le coût de la main d'œuvre en cas de montage et/ou de démontage auprès d'un professionnel.

MATHILDE CRÉATIONS n'assume aucune responsabilité ni garantie en cas de mauvais fonctionnement de l'Internet, notamment en cas de retard dans les transmissions ou tout

autre dysfonctionnement. MATHILDE CRÉATIONS ne peut garantir l'absence d'interception de messages transmis par voie électronique.

MATHILDE CRÉATIONS ne saurait être tenue responsable des dommages, temporaires ou permanents, causés au système informatique du Client ni des pertes ou dommages éventuels qui seraient subis notamment suite à l'accès ou la navigation sur le Site.

La transmission de données via Internet peut entraîner l'apparition d'erreurs et/ou le fait que le Site ne soit pas toujours disponible. Par conséquent, MATHILDE CRÉATIONS ne saurait être déclarée responsable quant à la disponibilité et l'interruption du service en ligne.

MATHILDE CRÉATIONS n'assume aucune responsabilité, de quelque nature que ce soit, dans l'hypothèse où un Client aurait utilisé de manière frauduleuse le Site.

Dans l'hypothèse de la survenance d'un cas de force majeure venant empêcher l'exécution de ses obligations par MATHILDE CRÉATIONS, le contrat serait immédiatement suspendu, à compter de la notification faite par MATHILDE CRÉATIONS au Client, donnée par tous moyens. De la même façon, MATHILDE CRÉATIONS informera le Client de la cessation de cet événement et l'exécution du contrat reprendra alors immédiatement à la date de cette notification.

Si un tel événement venait à se prolonger au-delà d'un mois après la date de notification, le contrat sera considéré résilié de plein droit. Les sommes perçues par MATHILDE CRÉATIONS avant cette date seraient alors remboursées au Client.

## 11. FORCE MAJEURE

La responsabilité de MATHILDE CRÉATIONS ne pourra pas être recherchée en cas de retard dans l'exécution ou de l'impossibilité d'exécuter ses obligations par suite :

- d'un cas de force majeure
- conflit du travail, grève partielle ou totale chez le vendeur, les fournisseurs, prestataires de services, transporteurs, télécommunications, services publics...,
- de l'interruption des approvisionnements et des fournitures d'énergie et de transports,
- de décisions administratives à caractère général,
- d'une faute du transporteur,
- ou de toute autre cause étrangère à MATHILDE CRÉATIONS.

La Partie constatant l'événement de force majeure devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité d'exécuter ses obligations. La suspension de ses obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts.

Dès la disparition de la cause de suspension de leurs obligations, les Parties feront leurs meilleurs efforts pour reprendre l'exécution normale de leurs obligations.

## 12. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre des relations commerciales et des opérations de vente entre les Parties, des données personnelles (ci-après les « Données ») permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique sont susceptibles d'être échangées comme notamment des noms et prénoms de préposés en charge des opérations de vente.

À ce titre, MATHILDE CRÉATIONS a mis en place une politique de confidentialité externe librement accessible sur le Site.

## 13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le contenu du Site est la propriété de MATHILDE CRÉATIONS et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

## 14. NON RENONCIATION

Le fait que MATHILDE CRÉATIONS s'abstienne d'exiger à un moment donné l'exécution de l'une quelconque des dispositions des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à invoquer ultérieurement ladite inexécution totale ou partielle.

## 15. DROIT APPLICABLE – LANGUE

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV 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.

## 16. LITIGES

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolus entre MATHILDE CRÉATIONS et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Conformément aux dispositions des articles R152-1 et suivants du Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment par le biais de la plateforme de « Règlement des Litiges en Ligne » (RLL) accessible à l'adresse suivante <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> ou bien auprès des instances de médiation sectorielles existantes, et dont les références figurent ci-dessous, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple).

Coordonnées du Médiateur (site internet) : <https://medicys.fr/>

## 17. INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE – ACCEPTATION DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L. 111-1 à L. 111-7 du Code de la consommation, et en particulier :

- les caractéristiques essentielles des Produits, compte tenu du support de communication utilisé et des Produits concernés ;
- le prix des Produits et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel MATHILDE CRÉATIONS s'engage à livrer le Produit ;
- les informations relatives à l'identité du vendeur (MATHILDE CRÉATIONS), à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), aux frais de renvoi des Produits et autres conditions contractuelles importantes.

Le fait pour un Client, de commander sur le Site emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à MATHILDE CRÉATIONS.

## 18. SERVICE CLIENT

Le service client de MATHILDE CRÉATIONS est joignable du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 17h :

- Par téléphone au : 03 85 33 09 50
  - Par mail : [e-boutique@mathilde-creations.com](mailto:e-boutique@mathilde-creations.com)
- Par courrier :

MATHILDE CRÉATIONS – Service Client E-boutique  
117 rue Pablo Picasso  
71000 MÂCON

- En remplissant notre formulaire de contact accessible sur le site.