Conditions Générales de Ventes

Mise à jour le 29/12/2024

Table des matières

Préambule

Article 1. Dispositions générales

Article 2. Légalité du CLIENT

Article 3. Création d'un compte client

Article 4. Les obligations du VENDEUR

Article 5. Les obligations du CLIENT

Article 6. Les prix

Article 7. Les commandes

Article 8. Le délai de rétractation

Article 9. La facturation

Article 10. La livraison

Article 11. La conformité des articles

Article 12. La gestion des litiges

12-1 Problèmes lors de la livraison

12-2 Erreur de livraison et/ou de non-conformité des articles

Article 13. Force majeure

Article 14. RGPD et loi informatique et libertés

14-1 Politique de protection des données

14-2 Gestion des données

14-3 Gestion des cookies

14-4 Publication d'avis CLIENT

Article 15. Droit applicable

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Ventes (ci-après dénommées les « CGV ») ont pour objet de régir les termes, les conditions et les modalités de vente effectuées par l'intermédiaire du site en ligne du VENDEUR (www.sublimcadeaux.fr) pour une livraison en France métropolitaine ou en Corse, par une personne physique ou morale (société, service public, association,...) ci-après dénommée le « CLIENT », à l'exclusion de toutes autres conditions générales, figurant dans tout autre document sauf dérogation préalable et écrite.

La langue retenue par la société SublimCadeaux sur l'intégralité du site commercial et pour tout document susceptible d'être rédigé est le français. En cas de traduction en langue étrangère, seul le texte français serait retenu en cas de litige.

La monnaie de référence est l'euro (€) et les prix affichés sont TTC (toutes taxes comprises). La société SublimCadeaux ne facture pas en HT (hors taxes), cf article 293B du Code général des impôts.

Pour toute livraison en dehors de la zone géographique ci-dessus mentionnée, il conviendra au CLIENT d'adresser un message au VENDEUR à l'adresse mentionnée au chapitre Dispositions générales.

Le site, la marque et le nom de domaine, la technologie utilisée ainsi que les produits présentés sont la propriété de la société SublimCadeaux en sa totalité et sont protégés par le droit d'auteur, ainsi que l'ensemble des droits y afférent. Toute reproduction ou représentation partielle ou totale, est soumise à l'autorisation expresse de la société SublimCadeaux. Toutes les photos, images, vidéos et textes affichés sur le site sont et restent la propriété exclusive de la société SublimCadeaux qui se réserve le droit de les modifier ou de les supprimer. Les articles présentés peuvent

faire l'objet de légères différences par rapport aux articles en vente à l'instant T du fait d'approvisionnement chez différents fabricants ou grossistes. Ainsi toutes les photographies sur le site de SublimCadeaux sont non contractuelles.

Les CGV peuvent être actualisées par le vendeur à tout moment par la publication sur le site d'une nouvelle version. Les CGV retenues et applicables au titre d'une transaction ainsi que les prix des articles sont ceux en vigueur à la date et à l'heure du paiement.

Les CGV sont référencées en bas de chaque page sur le site de SublimCadeaux et consultables via un lien.

Les CGV doivent impérativement être consultées et validées par le CLIENT avant de passer commande. Le CLIENT doit donc les lire et les archiver numériquement. En cas de litige, seule une copie des CGV archivées pourra être opposable en cas de réclamation auprès du VENDEUR.

En cas de litige entre les Parties et si l'affaire venait à ne pas se régler à l'amiable, c'est la réglementation en vigueur dans le droit français pour le secteur de la vente à distance pour les sociétés qui ont leur siège en France qui s'appliquera.

IMPORTANT : Le CLIENT déclare et reconnaît expressément avoir pris connaissance et avoir accepté sans restriction et sans réserve les termes des présentes Conditions Générales de Ventes incluant le préambule, à l'exclusion de toutes autres et antérieurement à la passation de sa commande, La validation (paiement) de la commande par le CLIENT vaut donc acceptation des Conditions générales de ventes qui seront pleinement opposables.

Article 1 : Dispositions générales

Le VENDEUR est la société SublimCadeaux dont le siège social est domicilié au 28 rue des Merisiers-14120 Mondeville (France) et représentée par Mme FONTAINE Valérie, entrepreneuse individuelle, en sa qualité de gérante et dûment habilitée aux fins des présentes, immatriculée au registre de la Chambre des métiers et de l'Artisanat de Caen sous le numéro de SIRET : 909 730 293 00018.

La société peut être contactée par téléphone au numéro suivant : 07.68.65.21.86, ou par mail à l'adresse suivante : contact@sublimcadeaux.com

La société est ouverte du lundi au vendredi de 9h30 à 18h30 et le samedi de 9h30 à 13h30, afin de permettre au CLIENT qui le souhaite le retrait sans frais d'une commande, voire de rencontrer la gérante de la société pour toute étude de faisabilité pour une éventuelle commande.

La société SublimCadeaux propose à la vente en ligne dans la limite des stocks disponibles sur son site Internet, divers produits et supports sublimés tels que des mugs, des tote bags, des casquettes, des porte-clés, des sous-verres, etc... (liste non exhaustive). Seuls les produits figurant sur le site en ligne de SublimCadeaux sont concernés par les présentes CGV, de même pour tous les produits ou articles achetés et sublimés pour répondre à toute commande.

La société fait bénéficier ses CLIENTS de ses conseils et informations afin que son offre d'articles et de produits coïncide à leurs attentes.

Le site www.sublimcadeaux.fr s'adressant aux consommateurs, est identifié comme CLIENT toute personne physique ou morale apte à contracter légalement avec le VENDEUR, en son nom propre ou en sa qualité de représentant d'une personne physique ou morale telle que définie par le droit et la jurisprudence française et, en dehors de toute activité commerciale.

Le CLIENT « professionnel » doit contacter le service commercial de la société SublimCadeaux afin de bénéficier de conditions contractuelles distinctes.

Article 2 : Légalité du CLIENT

Conformément à la réglementation en vigueur, le CLIENT doit avoir atteint l'âge minimal de 18 ans et disposer de la capacité légale ou, s'il est mineur, être en mesure de justifier de l'accord de son ou ses représentants légaux.

Article 3 : Création d'un compte CLIENT

Tout nouveau CLIENT « particulier » devra au préalable à une commande, créer un compte client en communiquant à minima certaines informations telles que : nom, prénom, adresse postale de facturation et adresse postale d'expédition, adresse mail. Le CLIENT enregistre un mot de passe strictement personnel pour lui permettre un accès sécurisé à son compte client.

La création d'un compte client est aussi obligatoire pour les entreprises et les personnes morales.

La création d'un compte client évite au CLIENT de remplir les champs nécessaires et indispensables du bon de commande. Le remplissage du bon de commande est automatique. Néanmoins il conviendra au CLIENT de vérifier les informations rapatriées. Le CLIENT aura la possibilité de modifier certaines données ponctuellement (exemple : adresse de livraison) si besoin.

Un minimum de renseignements est donc demandé au CLIENT afin de l'identifier, dont certains obligatoires et dûment identifiés par une (*). Toutes les informations collectées sont et resteront la stricte propriété de SublimCadeaux et ne serviront qu'à des fins de gestion des commandes, de facilité de contact entre le VENDEUR et le CLIENT.

Les informations que le CLIENT fournit lors d'une commande doivent être le plus exact possible, complètes et à jour. En cas de problème, SublimCadeaux se réserve le droit de demander au CLIENT de confirmer, par tout moyen approprié qu'il jugera utile, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

Le CLIENT a un droit d'accès et de rectification à toutes les données personnelles sur son compte client et peut demander la suppression de ses données et de l'historique de ses commandes. Si tel est le cas le CLIENT reconnaît ne pas pouvoir bénéficier des offres promotionnelles pouvant être liées à l'ancienneté en qualité de CLIENT. Il est rappelé qu'un compte client est obligatoire pour passer.

Un CLIENT professionnel ou une personne morale bénéficie d'une remise valable sur l'ensemble de la boutique hors offres promotionnelles, après vérification de son statut (KBis pour les entreprises ; mandat ; extrait du JOAFE ou tout document récent de moins de 3 mois provenant du greffe des associations ; PV du conseil d'administration de l'association, etc.... ou tout document permettant de justifier de leur statut).

Article 4 : Les obligations du VENDEUR

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, SublimCadeaux, en sa qualité de VENDEUR, s'engage à présenter sur son site des produits qu'elle est à même de décorer par sublimation. Chaque produit est décrit le plus explicitement possible afin de permettre au CLIENT de connaître les caractéristiques essentielles de l'article, son prix de départ et les options possibles proposées. Toute erreur ou omission de détail ne pourrait et ne saurait engager la responsabilité du VENDEUR. Son prix final est déterminé en fonction des choix du CLIENT.

Les produits pouvant être personnalisés à la demande et fait main, SublimCadeaux estime le délai total (création, préparation et dépôt auprès du transporteur) à environ une semaine maximum. Cette durée ne peut être opposable si la société a informé les CLIENTS d'une période de fermeture qui viendrait de facto repousser d'autant les délais.

Le VENDEUR s'engage à vendre et à livrer les produits commandés conformément aux présentes CGV.

Le VENDEUR mettra tout en œuvre pour sécuriser les matériels commandés et conservera tout justificatif du bon emballage des produits en cas de litige. A réception d'une commande, le CLIENT aura obligation de vérifier le bon état de l'emballage ou du colis et refuser celui-ci s'il présente des impacts. Une réserve dûment justifiée devra être notifiée par le CLIENT auprès du livreur.

Le CLIENT devra signaler tout litige constaté au VENDEUR, sur l'adresse de contact de la société, dans un délai de 48h après prise en compte de la commande.

Le VENDEUR gèrera le litige avec le CLIENT et le livreur.

Pour suivre l'expédition de son ou ses articles, le CLIENT peut utiliser les outils de suivi en ligne du transporteur qu'il a sélectionné lors de sa commande. Le CLIENT peut aussi contacter le service commercial de la société SublimCadeaux par courrier électronique à l'adresse contact@sublimcadeaux.com afin d'obtenir de plus amples renseignements.

Le VENDEUR conserve une copie de toutes les commandes de ses clients ainsi que le suivi qui en est fait, sur un support fiable et durable. Le CLIENT a la faculté d'accéder à l'historique de ses commandes via son compte client ou en contactant le VENDEUR.

Article 5 : Les obligations du CLIENT

Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance d'une manière lisible et compréhensible de l'intégralité des présentes Conditions générales de vente et reconnaît avoir eu au préalable de sa commande et de son paiement pris connaissance des informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation. *(((Lien internet)))*

Le CLIENT est responsable de l'exactitude des informations portées sur son compte client qui servent au VENDEUR pour gérer sa base de données clients incluant les envois des commandes à l'adresse initiale indiquée et/ou modifiée lors de la validation du bon de commande.

Le CLIENT est responsable du moyen de paiement qu'il utilise pour régler sa commande. En cas de problème lors de la validation du paiement par l'organisme bancaire, le CLIENT ne pourrait se retourner contre le VENDEUR pour imposer la vente d'article.

Article 6 : Les prix

Les produits vendus par SublimCadeaux sont libellés en euro (€) toutes taxes confondues (TVA + autres taxes éventuelles) dans la mesure où SublimCadeaux est assujettie au régime de la franchise de TVA (exonération de la déclaration et de paiement de la TVA cf article 293B du Code général des impôts).

Les prix s'entendent au regard des taxes actuelles et peuvent être amenés à évoluer à la hausse ou à la baisse en cas de mise en place ou de retrait de taxes ou contributions.

Les prix des articles peuvent être modifiés par le VENDEUR à tout moment sans que les commandes validées et payées en amont soit impactées. Néanmoins, en cas d'indisponibilité d'un produit et du maintien de la commande par le CLIENT, SublimCadeaux pourrait être amenée si besoin à modifier le prix de l'article lors du réassort. Le CLIENT sera dès lors contacté et aura le choix de maintenir sa commande en assumant la hausse du prix ou de refuser l'article. SublimCadeaux annulera si besoin la commande du produit et procédera au remboursement de l'article sous huit (8) jours maximum.

Les prix indiqués sont valables nonobstant une erreur grossière d'affichage qui annulerait de facto toute vente du ou des articles incriminés.

Article 7 : Les commandes

Tout CLIENT a l'obligation de créer et de se connecter à son compte client pour procéder à une commande.

Quelle que soit la quantité d'un même article en stock, l'indisponibilité d'un produit peut être effective lors de la commande sans qu'il soit donné au CLIENT d'en avoir connaissance. En cas de manque de réassort d'un article ou de stock suffisamment conséquent pour répondre à la commande, le CLIENT sera contacté sans délai par la société

SublimCadeaux. En cas d'indisponibilité d'un article sans date de réassort dans un délai correct, le CLIENT aura la possibilité de maintenir sa commande pour l'article concerné et en attente de réassort, ou d'annuler la ligne de commande de l'article indisponible. En cas de remboursement, le VENDEUR s'engage à procéder au virement de toutes les sommes débitées concernant les produits indisponibles au plus tard huit (8) jours après le paiement effectif de la commande initiale. Attention ce délai ne prend pas en compte le délai nécessaire aux banques pour procéder au virement de la somme.

Toute commande réalisée par l'intermédiaire du site internet de SublimCadeaux fait l'objet d'un enregistrement automatique et précise à minima la date et l'heure de la validation de la commande, la nature des produits achetés, leur prix à l'unité et la quantité commandée, le prix pour chaque ligne d'articles et un prix total de commande d'articles auquel il conviendra d'ajouter le coût des frais de port en fonction du choix du CLIENT. Le bon de commande et la facture sont libellés en euro et en TTC et identifie l'identité du CLIENT et son rattachement au compte client.

Tout au long du processus allant du premier article déposé dans le panier à la validation finale par le CLIENT pour le paiement de sa commande, le CLIENT a la faculté de sélectionner des articles, d'en modifier la quantité souhaitée voire de les retirer de son panier.

Il sera demandé au CLIENT d'accepter les conditions générales de vente du site avant la finalisation de la commande.

Le CLIENT reçoit après la validation et le paiement en intégralité de sa commande une confirmation par courrier électronique ainsi qu'une copie numérique de sa commande définitive sous forme d'un bon de commande validée accompagnée d'une copie des présentes CGV. SublimCadeaux ne procédera à aucune confirmation de commande par voie postale.

Pour tout défaut de paiement ou problème avec les informations portées par le CLIENT lors de la commande, le VENDEUR se réserve le droit de mettre en attente toute la procédure de vente en cours (fabrication du ou des articles) jusqu'au règlement du litige par le CLIENT. Ce dernier sera contacté par le VENDEUR par courrier électronique pour l'informer des problèmes rencontrés et l'inviter à régler le litige.

De même, le VENDEUR se réserve le droit de refuser une commande d'un CLIENT qui serait en dette avec la société SublimCadeaux par rapport à une précédente commande ou un litige non réglé et toujours en cours de gestion.

Le CLIENT peut vérifier sur le site du VENDEUR le statut de sa commande.

Article 8 : Le délai de rétractation

SublimCadeaux propose à ses clients deux types d'articles sublimés :

- les articles personnalisés auquel le CLIENT apporte des compléments ou modifications (photo, prénom, texte, etc...) pour lesquels aucune rétractation et donc aucun remboursement n'est possible (article L212-21-8 du code de la consommation).
- les articles dits standards que SublimCadeaux ne propose pas à la personnalisation.

Le délai de rétractation ne peut être exercé que pour les articles standards ne nécessitant pas de personnalisation, c'est-à-dire les articles sublimés vendus en l'état.

Pour ce type d'article, le CLIENT dispose d'un droit de rétractation sans avoir à justifier d'un motif dans un délai de 14 (quatorze) jours au lendemain de la date de réception de la commande. Pour exercer ce droit, le CLIENT doit contacter SublimCadeaux selon la procédure décrite ci-dessous.

Procédure de rétractation et formulaire :

Le CLIENT doit renseigner le formulaire de rétractation disponible sur le site de SublimCadeaux.

Le CLIENT doit contacter le VENDEUR par courriel électronique afin de déclencher une procédure de retour de produit(s) en joignant copie du formulaire dûment renseigné. Le VENDEUR prendra attache avec le CLIENT pour déterminer le souhait du CLIENT (échange ou remboursement) et le meilleur moyen de procéder au retour du ou des produits.

Le ou les produits sont à retourner dans leur état d'origine et complets afin de permettre leur commercialisation immédiate (emballage, accessoires, notice si l'article en est accompagné) ainsi que d'une copie de la facture jointe lors de l'envoi initial.

Le CLIENT doit renvoyer le ou les articles pour lesquels il exerce son droit de rétractation sans retard excessif et au plus tard 14 (quatorze) jours suivant la communication de sa décision auprès du VENDEUR en prenant toutes les mesures nécessaires pour sécuriser le renvoi et le suivi des articles.

Les frais de renvoi du ou des articles sont à la charge exclusive du CLIENT. Ce sont les seuls frais que le CLIENT doit supporter en cas de rétractation. La responsabilité du CLIENT pourra être engagée en cas de dépréciation du ou des articles résultant de mauvaises manipulations (endommagé, salis ou incomplet) ou du mauvais traitement du fait d'un mauvais emballage retour.

Le VENDEUR diffère le remboursement jusqu'à récupération du ou des produits.

A réception du colis, le VENDEUR expertisera le ou les articles.

Seuls les articles déclarés corrects seront remboursés par le VENDEUR.

- Si la rétractation concerne la totalité d'une commande, le VENDEUR remboursera tous les articles ainsi que les frais d'envoi initiaux.
- En cas de rétractation sur au moins un article sans concerner la totalité d'une commande, le VENDEUR remboursera le ou les articles renvoyés sans rembourser les frais d'envoi initiaux, le reste des articles de la commande restant la propriété du CLIENT.

Le remboursement sera effectué sous 72 heures à partir du jour de réception du colis et son contrôle qualité. Le CLIENT recevra un courrier électronique l'informant du montant de son remboursement.

A contrario, le VENDEUR signalera les résultats de l'expertise au CLIENT en apportant toutes les preuves nécessaires. Le CLIENT ne pourra prétendre à remboursement du ou des articles abimés si sa responsabilité est engagée.

Pour le remboursement du CLIENT, le VENDEUR utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé par le CLIENT lors de la commande initiale.

Article 9 : La facturation

Toutes les modalités de paiement d'une commande sont affichées lors de l'étape « paiement » afin de permettre au CLIENT en toute connaissance de cause de confirmer son achat et de recevoir le bon de commande en fin de procédure.

Le paiement en totalité est exigible immédiatement pour toute commande sauf dispositions contraires écrites entre le VENDEUR et le CLIENT.

Le CLIENT s'engage impérativement être le titulaire de la carte bancaire ou du compte bancaire à débiter et avoir le droit légal de son utilisation.

Le VENDEUR met à la disposition du CLIENT plusieurs modes de paiement. Le paiement d'une commande peut être réalisé par chèque, virement bancaire, carte bancaire nationale ou internationale (exemple : mastercard ou Visa) ou via PayPal.

En communiquant ses informations bancaires lors de la phase de validation du bon de commande, le CLIENT reconnaît son accord pour la transaction et autorise le prestataire de paiement du VENDEUR à procéder d'une manière totalement sécurisée au débit de la carte bancaire identifiée du montant global indiqué de la transaction. Cette démarche est irrévocable de par l'engagement de payer donné par carte bancaire.

Toute erreur de carte ou refus de débit de celle-ci sans permettre de trouver un autre moyen de paiement de la part du CLIENT met fin immédiatement à la transaction et à la commande induite.

En cas d'utilisation frauduleuse d'une carte bancaire, le CLIENT concerné doit impérativement prendre contact avec SublimCadeaux par téléphone au numéro indiqué à l'article 1 des présentes Conditions générales de vente.

Toute commande réalisée par un CLIENT devra être payée et soldée avant la personnalisation et la sublimation des produits.

Tout CLIENT professionnel ou personne morale est invité à prendre contact avec SublimCadeaux pour les modalités de paiement. Ces modalités doivent être vues lors de la création et validation du compte-client pour cette catégorie CLIENT.

Si le paiement n'est pas immédiat du fait des délais nécessaires aux professionnels et/ou personnes morale, alors durant le laps de temps compris entre l'envoi et le paiement effectif des articles, les matériels demeurent la propriété de la Société SublimCadeaux jusqu'au complet paiement du montant de la facture.

Article 10 : La livraison

Hors périodes de fermeture de la boutique en ligne qui seront clairement affichées sur la page d'accueil du site ou en cas de force majeure, SublimCadeaux s'engage à mettre en livraison les articles au grand maximum huit (8) jours après la commande. Ce délai part de la date de paiement de la commande et prend en compte la création de la matrice sublimable, la sublimation du ou des produits et les délais de préparation de la commande. En cas de fermeture de la boutique en ligne, ce délai court à partir de la réouverture de la boutique en ligne. Si ce délai venait à devoir être dépassé, SublimCadeaux s'engage à contacter le CLIENT pour confirmer le maintien de la commande ou le remboursement du produit.

En cas de non-respect de ce délai de huit jours, le CLIENT ne pourra rompre sa commande sans avoir au préalable contacter par courrier électronique le VENDEUR et demander à celui-ci un délai supplémentaire et raisonnable nécessaire à la bonne exécution de la commande. A défaut d'exécution de l'envoi de la commande à l'issue du délai supplémentaire accordé, le CLIENT sera en droit de demander l'annulation de sa commande et le VENDEUR remboursera le montant des articles non envoyés de la commande.

SublimCadeaux propose un retrait gratuit au siège de la société durant les heures d'ouverture de la société. Pour cela, il convient au CLIENT de prendre rendez-vous avec SublimCadeaux par téléphone ou par courrier électronique.

Le CLIENT a la possibilité de demander une livraison à une autre adresse que l'adresse principale initialement renseignée sur son compte client. C'est pourquoi il est de la responsabilité du CLIENT lors de sa commande, de confirmer ou de mentionner une nouvelle adresse de livraison.

Seule l'adresse validée au moment de la validation du bon de commande sera utilisée pour l'envoi des articles.

Il appartient au CLIENT lors de la phase de validation de la commande, de déterminer le mode de livraison qu'il souhaite en toute connaissance de l'information du coût induit ajouté au montant des achats.

Le CLIENT choisit entre cinq options : colissimo à domicile, colissimo au point retrait ou Mondial Relais en communiquant l'adresse du point de livraison, en lettre suivie (selon le produit) ou retrait au siège de la société. De son choix dépendra le délai maximum contractuel donné par le prestataire de livraison.

Le VENDEUR ne saurait être tenu responsable de potentiels retards du fait du prestataire de livraison.

Le suivi de livraison peut, le cas échéant, être effectué sur le site du transporteur ou en contactant le VENDEUR par courriel électronique à l'adresse suivante : contact@sublimcadeaux.com

Les articles étant livrés à l'adresse de livraison indiquée par le CLIENT lors de sa commande, tout colis retourné à SublimCadeaux du fait d'une adresse erronée ou incomplète, d'un colis non récupéré dans les délais, sera réexpédié au frais du CLIENT. Le VENDEUR prendra dès lors contact avec le CLIENT pour la gestion administrative et financière de cette réexpédition.

A défaut de réception du colis à la date prévue par le service de livraison, le CLIENT devra contacter SublimCadeaux qui prendra contact avec le service de livraison.

En cas d'envoi d'une commande en dehors de la France métropolitaine et de la Corse, les modalités de livraison seront précisées au CLIENT au cas par cas, les produits pouvant faire l'objet de taxes supplémentaires, si ceux-ci sont destinés hors union européenne et/ou DROM-COM (ex DOM-TOM). Ces taxes et/ou droits d'importation ne

sont pas à la charge du VENDEUR. Elles restent à la charge du CLIENT et relèvent de sa responsabilité avec la déclaration et le paiement aux autorités locales compétentes.

La facture en original sera délivrée dans le carton de livraison à la réception des articles sauf mention contraire stipulée lors de la commande à l'onglet « livraison ». Le CLIENT a la possibilité de préciser une mention (« cadeau » par exemple) dans le champ texte sous le choix du mode de livraison. Dès lors le CLIENT aura vocation à télécharger la facture via l'historique des commandes sur son compte client.

Article 11 : La conformité des articles

Les articles proposés à la vente par SublimCadeaux répondent aux normes en vigueur relative à la sécurité et à la santé des personnes et à la protection des consommateurs.

La société SublimCadeaux est garante de la bonne conformité des articles et des vices cachés des produits. LE CLIENT peut faire une réclamation auprès du VENDEUR au titre de ces garanties conformément aux articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation et 1641 et suivants du Code civil.

En cas de défaut constaté, le CLIENT doit se conformer à la procédure mise en place par SublimCadeaux et détaillée ci-dessous pour faire valoir ses droits.

Article 12 : Gestion des litiges

Malgré tous les contrôles de qualité que le VENDEUR met en place en interne tout au long de la création d'un produit sublimé, le CLIENT peut être amené à découvrir un vice caché rendant le ou les articles non utilisables. Le CLIENT peut choisir son remplacement ou son remboursement. La gestion des litiges est prioritairement réalisée à l'amiable entre les PARTIES.

Le CLIENT apportera toute information sous forme de photos de la fiche de liaison du transporteur, du colis et du ou des articles abîmés.

Le VENDEUR se réserve le droit de demander plus d'information au CLIENT afin d'entamer une procédure de demande de remboursement des articles auprès des transporteurs concernés. SublimCadeaux procédera après transmission de toutes ces informations et étude du dossier, au renvoi à ses frais du ou des produits abîmés à l'identique de la commande concernée.

En cas de litige, le VENDEUR se réserve le droit de réclamer au CLIENT les produits détériorés. Les frais de transport pour le retour sont à la charge du CLIENT et pourront être remboursés par le VENDEUR sous certaines conditions.

Pour tout litige sur un produit, sur la livraison d'une commande, le CLIENT doit en premier lieu contacter le VENDEUR par courriel à l'adresse suivante : contact@sublimcadeaux.com Ce primo-contact par courriel est un prérequis obligatoire pour déclencher toute procédure de litige.

En cas d'insatisfaction, le CLIENT a la faculté de saisir un médiateur de la consommation, conformément au Code de la consommation en ses articles L611-1 à L611-3.

En cas d'insatisfaction, le CLIENT a la faculté de saisir un médiateur de la consommation, conformément au Code de la consommation en ses articles L611-1 à L611-3.

Médiation : Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L612-2 du même Code, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

SublimCadeaux a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 31447/VA/2207 la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande

- soit par écrit à : SAS Médiation Solution, 222 chemin de la bergerie, 01800 Saint-Jean-de-Niost (Tél: 04.82.53.93.06)
- soit par mail à: contact@sasmediationsolution-conso.fr
- soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé "saisir le médiateur" sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur
- le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné
- un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de la médiation et pourquoi
- copie de la réclamation préalable
- tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc...).

12-1 Problèmes lors de la livraison

A réception du colis par le CLIENT, le VENDEUR est déchargé de ses responsabilités des risques de perte ou d'endommagement des articles. Cette responsabilité est donc transférée au CLIENT qui, en cas de défauts constaté lors de la livraison (carton abîmé, déchiré ou ouvert), a OBLIGATION de refuser le colis et de notifier et signer une réserve sur le bon de livraison du livreur (exemple de réserve : colis refusé car détérioré ou ouvert ; avarie ou article cassé ou manquant par rapport au bon de livraison). A défaut de réserve posée, le CLIENT sera considéré comme ayant effectué cette vérification et ne pourra se retourner contre le VENDEUR, qui dès lors n'aura AUCUNE OBLIGATION de rembourser ou d'échanger le ou les produits.

En cas de réserve posée à la livraison, les défauts de transport seront traités entre le VENDEUR et l'entreprise chargée de la livraison.

12-2 Erreur de livraison et/ou de non-conformité des articles

Si le CLIENT constate une erreur de livraison et/ou de non-conformité du ou des articles par rapport à la commande, il devra en alerter le VENDEUR en ouvrant un litige le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison. Le CLIENT peut contacter le VENDEUR par téléphone au 07.68.65.21.86 ou par courrier électronique (contact@sublimcadeaux.com).

Passé ce délai, toute réclamation formulée dans les règles précédemment décrites ne pourra être acceptée et dégage le VENDEUR de toute responsabilité.

Il appartient au CLIENT de prouver que les vices de forme existent à la vente du bien et sont de nature à rendre impropre l'article à l'usage auquel il est destiné.

Le VENDEUR se réserve le droit de demander au CLIENT de retourner le ou les produits. Les frais de port (retour) sont avancés par le CLIENT.

Si tel est le cas le CLIENT devra obligatoirement renvoyer le ou les articles concernés par le litige dans leur état d'origine (emballage, ...), sans retard excessif et au plus tard 14 (quatorze) jours suivant l'ouverture du litige auprès du VENDEUR en prenant toutes les mesures nécessaires pour sécuriser le renvoi des articles, sous peine de voir le retour du ou des articles non accepté.

Le VENDEUR diffère le remplacement ou le remboursement jusqu'à récupération du ou des produits. A réception du colis, le VENDEUR expertisera le ou les articles et remboursera le CLIENT si le ou les produits sont déclarés corrects en incluant les frais de port avancés pour le retour par le CLIENT. Le VENDEUR n'a d'obligation que sur le ou les articles faisant l'objet du litige.

La responsabilité du CLIENT pourra être engagée en cas de dépréciation du ou des articles résultant de mauvaises manipulations ou du mauvais traitement du fait d'un mauvais emballage retour. Le VENDEUR signalera les résultats de l'expertise au CLIENT en apportant toutes les preuves nécessaires et le CLIENT ne pourra prétendre à remboursement du ou des articles abîmés si sa responsabilité est engagée.

Après constat par le VENDEUR du défaut du produit, le VENDEUR rembourse ou échange le ou les produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande ainsi que les frais de port retour du ou des articles. Le remboursement des frais de port retour peut être au maximum le montant payé par le CLIENT pour l'envoi.

Pour le remboursement du CLIENT, le VENDEUR utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé par le CLIENT lors de la commande initiale.

Article 13 : Force majeure

Est considérée Force Majeure, toute circonstance indépendante de la volonté des PARTIES empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations. Les parties seront exonérées de leurs obligations qui seront suspendues.

La PARTIE qui invoque la circonstance de Force Majeure doit immédiatement informer l'autre PARTIE de la survenance. Il en est de même de leur disparition.

On entend par Force Majeure tout fait ou circonstance irrésistible, extérieur aux PARTIES, imprévisible, inévitable, indépendant de la volonté des PARTIES qui ne peuvent être empêchés malgré les efforts des PARTIES.

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.

Si le cas de Force Majeur venait à perdurer au-delà de trois mois, les présentes CGV pourront être résiliées par la PARTIE lésée.

Article 14 : RGPD et loi informatique et libertés

Le règlement général sur la protection des données - RGPD (règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 rectifié) et la loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée imposent au VENDEUR de mettre en place un traitement des données à caractère personnel des CLIENTS qui a pour finalité le bon traitement de la vente, de la livraison d'articles et la gestion des litiges.

SublimCadeaux, en sa gérante Valérie FONTAINE, est responsable du bon traitement et de la conservation de toutes les données saisies par le CLIENT sur son compte client. Les données recueillies sont conservées sur un serveur sécurisé appartenant à O2Switch.

SublimCadeaux s'interdit toute revente, transmission à des tiers ou portabilité des données recueillies.

- Les données recueillies dites obligatoires et mentionnées par un (*) correspondent aux Nom, Prénom, Adresse postale, Adresse mail, adresse de livraison ;
- Les données dites non obligatoires est le numéro de téléphone.

Pour les traitements financiers, paiement et remboursement, SublimCadeaux utilise le paiement en ligne via SumUp pour tous les paiements de type carte bancaire, PayPal et les virements bancaires. L'ensemble de ces dispositifs intègre le 3D-secure. SublimCadeaux n'a aucun lien ni aucune connaissance des coordonnées bancaires de ses CLIENTS.

SublimCadeaux s'engage à n'utiliser les informations CLIENTS qu'à des fins de contact pour la bonne gestion des commandes et/ou litiges.

Avec l'autorisation expresse du CLIENT, SublimCadeaux peut envoyer des mails promotionnels, des newsletters ou des offres de ventes spéciales. Cette autorisation est résiliable par le CLIENT à minima par courrier électronique auprès de SublimCadeaux ou directement dans les informations de votre compte client.

14-1 Politique de protection des données

Le CLIENT a un droit d'accès et de rectification à toutes les données à caractère personnel le concernant et sauvegardées par le VENDEUR. Il peut en demander la suppression ainsi que l'historique de ses commandes.

14-2 Conservation des données

Les données des CLIENTS sont archivées pendant toute la durée d'ouverture du compte-client et seront détruites au bout de deux ans après clôture du compte-client.

14-3 Gestion des cookies

Le site SublimCadeaux utilise des cookies (traceurs de navigation).

Plus de détails : [Gestion des cookies](#)

14-4 Publication d'avis CLIENT (prochainement en ligne)

Le CLIENT a la possibilité de laisser un avis concernant le site, le ou les articles achetés, ainsi que son ressenti. Ces informations seront accessibles à tout public et lisibles sur le site www.sublimcadeaux.fr

Article 15 : Droit applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes Conditions générales de vente ainsi que les ventes réalisées sont soumises au droit français.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des présentes CGV.