

## **ARTICLE 7. RECLAMATION - RETRACTATION – GARANTIE**

### *7.1. Service clientèle*

Le service clientèle du Site est accessible du « du lundi au samedi » de 9h à 19h au numéro de téléphone non surtaxé suivant : 06.60.62.96.81, par courrier électronique

à : c.est.fee.maison@gmail.com ou par courrier postal à l'adresse indiquée à l'article 1 des présentes conditions générales c'est fée maison 93 rue du Pré Savigny 77000 Vaux le Pénil.

### *7.2. Droit de rétractation – Vente à distance*

#### *7.2.1. Conditions d'exercice du droit de rétractation*

Conformément à la législation en vigueur en matière de vente à distance, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter soit du jour où le contrat à distance est conclu pour les contrats relatifs à la fourniture d'une prestation de service et/ou à la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, soit de la réception

du bien par le Client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce. Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

La décision de rétractation devra être notifiée à c'est fée maison aux coordonnées indiquées à l'article 1 des présentes conditions générales au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le Client a, par exemple, la possibilité d'utiliser le formulaire-type fourni à la fin des présentes conditions générales. En tout état de cause, c'est fée maison adressera au Client au plus tôt un accusé de réception de ladite rétractation par courrier électronique.

#### *7.2.2. Effets du droit de rétractation*

Le Client renvoie ou restitue les produits au professionnel ou à toute personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le Client de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Le cas échéant, le professionnel peut

différer le remboursement jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition des Produits, au plus tôt des deux événements. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur, tel que précisé

à l'article L. 121-21-4 du Code de la consommation.

Le cas échéant, le professionnel effectue le remboursement en utilisant le même

moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et dans la mesure où le

remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client. Cependant, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé. Les frais directs de renvoi du Produit sont à la charge du Client. Ces frais sont estimés à un maximum de XXX euros.

La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce Produit.

Les conditions, délais et modalités d'exercice du droit de rétractation sont exposés dans le formulaire-type fourni à la fin des présentes conditions générales.

#### *7.2.3. Exclusions du droit de rétractation*

Le droit de rétractation ne s'applique pas, notamment, aux contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ;
- de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- de fourniture de biens qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- de fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution

a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

De même, le droit de rétractation n'est pas applicable aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du Client avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation.

Lors de la validation de la commande d'une Prestation, le renoncement du Client au droit de rétractation sera manifesté par le fait de cocher la case correspondant à la phrase suivante : « Je renonce expressément à mon droit de rétractation de 14 jours pour les

prestations dont je bénéficierais avant l'écoulement de ce délai ». Le Client recevra alors une confirmation par email de son renoncement au droit de rétractation. Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont

l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, ce montant étant proportionnel au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

#### *7.3. Résolution du contrat sur l'initiative du Client*

Le Client consommateur peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en cas de dépassement de la date de livraison du bien

excédant sept jours. Le Client sera alors remboursé des sommes engagées par lui lors de la commande.

La présente clause n'a pas vocation à s'appliquer si le retard de livraison est dû à un cas de force majeure. En pareil cas, le Client s'engage à ne pas exercer de poursuites à l'encontre de c'est fée maison et renonce à se prévaloir de la résolution de la vente prévue au présent article.

#### *7.4. Garanties*

##### *7.4.1. Garantie des vices et défauts apparents*

Il appartient au Client de vérifier le bon état des Produits au moment de la livraison. Cette vérification doit notamment porter sur la qualité, les quantités et les références des Produits ainsi que leur conformité à la commande. Aucune réclamation ne sera prise en compte après

un délai de trois jours à compter de la livraison. En tout état de cause, toute réclamation concernant les colis livrés ne sera prise en compte que si le Client ayant la qualité de commerçant a émis des réserves auprès du transporteur conformément aux articles L. 133-3

et suivants du Code de commerce.

##### *7.4.2. Garantie des vices et défauts cachés*

###### *7.4.2.1. Garanties légales*

Les Clients disposent d'une garantie légale de délivrance conforme (article 1604 du Code civil), d'une garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 et s. du Code civil) et d'une garantie de sécurité (articles 1386-1 et s. du Code civil).

Les Clients ayant la qualité de consommateurs disposent en outre d'une garantie légale de conformité (articles L. 211-1 et s. Code de la consommation).

###### *7.4.2.2. Retour*

Afin de mettre en œuvre la garantie, il appartient au Client de retourner le produit à l'adresse du siège de c'est fée maison, accompagné d'une lettre explicative en demandant soit la réparation, soit l'échange, soit le remboursement.

Les frais de retour du Produit demeurent à la charge du Client, sauf pour les Clients consommateurs mettant en œuvre la garantie de conformité des articles L. 211-1 et s. Code de la consommation. Enfin, le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les 6 mois suivant la délivrance dudit Produit, sauf pour les biens d'occasion.

Le cas échéant, la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale.

Lorsque le Client consommateur décide de mettre en œuvre la garantie des vices cachés, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

## **Modalité d'annulation de la commande auprès d'un client**

En cas de vente à distance, telle que définie par l'article L. 121-16 du code de la consommation, dans les 14 jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la possibilité d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-16-1.

En cas d'annulation de votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire ci-dessous.

### **Annulation de commande :**

Code de la consommation art. L. 121-17

### **Conditions :**

- Compléter et signer le formulaire.
- L'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse : c'est fée maison Dubrana virginie 93 rue du Pré Savigny 77000 Vaux le Pénil.
- L'envoyer au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la commande ou si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

---

Je soussigné, déclare annuler la commande ci-après :

Nature de la marchandise commandé :

Date de la commande :

Date de la réception de la commande :

Nom du client :

Adresse du client :

Signature du client :