

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En vigueur au 16/05/2024

Article 1 – Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CVG ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par le Vendeur auprès d'acheteurs non professionnels (« les Clients ou le Client »), désirant acquérir les produits proposés à la vente (« Les Produits ») par le Vendeur sur www.torrenciel.fr (le « Site »). Les Produits proposés à la vente sur le site sont les suivants :

Bijoux fantaisie (bracelets, boucles d'oreilles, colliers, pendentifs), accessoires, décoration, commandes personnalisées et kits créatifs.

Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimension ou de capacité des Produits, sont présentées sur le Site, ce dont le client est tenu de prendre connaissance avant de commander.

Le choix et l'achat d'un Produit sont de la seule responsabilité du Client.

Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles, tels que précisés lors du passation de la commande.

Ces CVG sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront sur tout autre document.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CVG et de les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne du Site.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les présentes conditions de vente sont conclues d'une part par l'activité TorrenCiel représentée par la vendeuse Zoé BRAÏDA, dont l'activité est hébergée par la SA SCOP REGATE - Coopérative d'Activité et d'Emploi, dont voici les coordonnées :

SA SCOP REGATE - Coopérative d'Activité et d'Emploi

Siège social : 15 rue des métiers, 81100 CASTRES

N° SIRET : 423 766 518 00074

Code APE : 7112B

TVA intracommunautaire : FR09423766518

Mail : comptabilite@regate.fr

Tél : 05 63 62 82 84

Vendeuse :

Zoé BRAÏDA

Mail : contact@torrenciel.fr

Tél : 06 45 80 29 25

Article 2 – Prix

Les produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le Site, lors de l'enregistrement de la commande par le Vendeur.

Les prix des Produits sont exprimés en Euros, Toutes Taxes Comprises (TTC). L'activité de TorrenCiel est hébergée par REGATE qui est une SA SCOP soumise à la TVA.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Vendeur sur le Site.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le Vendeur se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Les prix ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le site et calculés préalablement à la passation de la commande.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par le Vendeur et envoyée au Client par mail à la suite de la passation de la commande.

Certaines commandes, notamment les commandes personnalisées, peuvent faire l'objet d'un devis préalablement accepté. Les devis établis par le Vendeur sont valables pour une durée de 14 jours après leur établissement.

Article 3 – Commandes

Il appartient au Client de sélectionner sur le Site les Produits qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

Pour les produits finis disponibles sur la boutique, le Client choisit un Produit qu'il met dans son panier, Produit qu'il pourra supprimer ou modifier avant de valider sa commande et d'accepter les présentes conditions générales de vente. Il rentrera ensuite ses coordonnées et choisira le mode de livraison ainsi que le mode de paiement. Après validation des informations, la commande sera considérée comme définitive et exigera paiement de la part du client selon les modalités prévues. L'expédition de la commande sera effectuée après que le Client aura effectué le règlement de la dite commande.

Pour les commandes personnalisées, le Client formulera sa demande via un formulaire de contact. Des échanges entre Torrenciel et le Client par téléphone ou mail permettront de définir le projet exact. Un devis sera établi. A la validation de ce devis par le Client, un acompte sera demandé au Client pour la validation de la commande. La conception du bijou ne saura être réalisée sans la réception de cet acompte. Le produit sera expédié une fois le paiement du prix TTC en euro réglé dans sa totalité.

Les caractéristiques des Produits sont consultables sur les pages respectives de chaque Produit. Les photos des Produits sont contractuelles, hormis les Produits de la section Commandes personnalisées où les photos servent de modèles.

Les offres de Produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix. Il appartient au client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Toute commande passée sur le Site constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Le Client pourra suivre l'évolution de sa commande sur le Site.

Toute annulation de la commande par le Client ne sera possible qu'avant l'expédition des Produits (indépendamment des dispositions relatives à l'application ou non du droit de rétractation légal).

Article 4 – Conditions de paiement

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- Paiement par carte bancaire via Paypal et Stripe
- Ou paiement par virement bancaire sur le compte bancaire de REGATE (dont les coordonnées seront communiquées au Client lors de la passation de la commande).

En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte du montant relatif aux prix indiqué. 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. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la Vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée.

Le prix est payable comptant par le Client, en totalité au jour de la passation de la commande pour les Produits finis et disponibles en boutique.

Pour les Commandes personnalisées, un acompte sera demandé dans un premier temps pour la réalisation de la commande et le versement complet pour l'expédition de la commande.

Les produits demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au complet paiement du prix. Ainsi, en cas de non-paiement, les acomptes versés resteront acquis à l'Entreprise au titre d'indemnisation.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisées sur le Site.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par le Vendeur des sommes dues.

Le Vendeur ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des Produits commandés par le Client si celui-ci ne lui en paie pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Article 5 – Livraisons

Les expéditions se font par le biais de la société *La Poste* en lettre suivie (hors exception) dès lors que le colis ne dépasse pas 3cm.

Les produits commandés par le Client seront livrés en France métropolitaine.

La livraison est constituée par le transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du Produit. Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, les Produits commandés seront livrés en une seule fois.

Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer les produits commandés par le Client dans les délais ci-dessous précisés.

Si les Produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de 20 jours après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation, retenue et frais de livraison.

Dans le cas où la livraison serait impossible, du fait d'une erreur sur l'adresse indiquée par le Client, l'entreprise contactera le Client le plus rapidement possible afin d'obtenir une adresse valide et les éventuels frais de livraison supplémentaires seront à la charge du Client. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable en cas d'erreur de saisie de la part du Client et le délai de 20 jours n'est pas applicable.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport des produits commandés, dûment acceptées par écrit par le Vendeur, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par écrit par le Client.

Délais de livraison

Les commandes sont expédiées deux fois par semaine, les mardis et vendredis. Les produits disponibles à l'achat immédiat (pièces uniques) sont expédiés dans un délai de 1 à 4 jours ouvrables, tandis que les produits disponibles en pré-commande (fabriqués à la réception de la commande) sont expédiés dans un délai de 4 à 10 jours ouvrables.

La livraison intervient ensuite dans un délai de 2 à 5 jours à l'adresse indiquée par le Client lors de commande sur le site, selon les CGV du transporteur La Poste. Le vendeur ne peut être tenu pour responsable de l'augmentation de ces délais pour quelque cause que ce soit.

Le numéro de suivi du colis sera transmis au client dès que le colis sera déposé auprès de la société de livraison. Un email de confirmation d'expédition sera alors transmis au client et fera foi de la date de dépôt par le vendeur.

Concernant les commandes personnalisées, la création du bijou a un délai de quelques jours à plusieurs semaines selon la période. Le délai sera communiqué par le Vendeur lors de l'établissement du devis.

Réclamation

Le Client est tenu de vérifier l'état des produits livrés. Il dispose d'un délai de 20 jours à compter de la livraison pour formuler des réclamations, par mail à l'adresse contact@torrenciel.fr, accompagnées de tous les justificatifs y afférents (photos notamment). Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces

formalités, les Produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par le Vendeur.

Le Vendeur remboursera ou remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les Produits livrés dont les défauts de conformité ou les vices apparents ou cachés auront dûment été prouvés par le Client, dans les conditions prévues aux articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation et celles prévues aux présentes CVG.

Le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits. L'entreprise n'est pas responsable de la perte ou vol du Produit durant la livraison. La responsabilité de l'entreprise n'est pas engagée pour les retards ou les dépassements de délai de livraison en lien avec les périodes de fortes demandes ou pour des faits imputables exclusivement au transporteur chargé de la livraison.

Article 6 – Transfert de propriété

Le transfert de propriété des Produits du Vendeur au Client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits.

Article 7 – Droit de rétractation – retour et remboursement

Selon les modalités de [l'article L221-18](#) du Code de la Consommation :

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles [L. 221-23](#) à [L. 221-25](#).

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article [L. 221-4](#) ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

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.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation ci-joint en annexe I ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par email à contact@torrenciel.fr.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf (non porté, sauf essayage), accompagné de la facture d'achat dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception du Produit.

Dans le cas où le Produit serait défectueux ou présenterait un défaut de fabrication (photo à l'appui), le Client prendra contact avec le Vendeur dès réception afin qu'ils trouvent la solution la plus adaptée (réparation, reproduction, échange, remboursement...).

Dans le cas d'un produit défectueux ou dégradé, le retour sera à la charge du Vendeur. Dans les cas contraires, les frais de retour seront à la charge du Client.

Les articles soldés ou de déstockage ne font pas l'objet d'un retour.

Les commandes personnalisées ne peuvent être ni remboursées ni échangées.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le Vendeur, des Produits retournés par le Client dans les conditions prévues au présent article.

En cas de remboursement, une demande écrite accompagnée d'un RIB devra être effectuée par le Client, par mail à contact@torrenciel.fr. Le remboursement sera ensuite effectué par virement bancaire dans un délai de 3 jours ouvrables à réception de la demande.

TorrenCiel se réserve le droit de refuser le remboursement du produit envoyé dans le cas où les conditions précédemment citées ne seraient pas respectées. Toute demande parvenue au-delà du délai autorisé sera refusée.

Article 8 – Responsabilité du vendeur – garanties

Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient :

- De la garantie légale de conformité, pour les Produits défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande,
- De la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation.

Dispositions relatives aux garanties légales

Article L217-4 du Code de la consommation

« Le vendeur est tenu de livrer 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 L217-5 du Code de la consommation

« Le bien est conforme au contrat :

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

- *S'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*
- *S'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article 1641 du Code Civil.

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

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Vendeur, par écrit (mail ou courrier), de la non-conformité des Produits ou de l'existence des vices cachés à compter de leur découverte.

Le Vendeur remboursera, remplacera ou fera réparer les Produits ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux.

Les remboursements, remplacements ou réparations des Produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant la constatation par le Vendeur du défaut de conformité ou du vice caché. Ce remboursement pourra être fait par virement.

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au Client de vérifier,
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure.
- Les photographies et graphismes présentés sur le site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur.

La garantie du Vendeur est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice.

Article 9 – Données personnelles

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des Produits et à leur livraison, confiées au Vendeur.

Toutes les informations concernant le collectage, le traitement et l'usage des données personnelles font l'objet de la Politique de confidentialité consultables sur le site internet www.torrenciel.fr.

Article 10 – Propriété intellectuelle

Le contenu du site www.torrenciel.fr (logos, noms de domaine, produits, photos, vidéos, textes ou plus généralement de toutes informations objet de droits de propriété intellectuelle) est la propriété exclusive du Vendeur et ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Article 11 – Force majeure

L'exécution des obligations du Vendeur au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Le vendeur avisera le client de la survenance d'un tel événement dès que possible.

Article 12 - 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.

Article 13 – Litiges

Pour toute réclamation, merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Vendeur indiquée à l'article 1 des présentes CGV.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : MEDICYS.

En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

www.medicys.fr
ou par voie postale en écrivant à

MEDICYS - 73 boulevard de Clichy - 75009 PARIS

Le client est également informé qu'il peut, également recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?evet=main.home.show>

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclus en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

ANNEXE I

Formulaire de rétractation

Date :

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur www.torrenciel.fr sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Ventes applicables.

A l'attention de BRAIDA Zoé TORRENCIEL - REGATE
2 route de Salvagnac, 81800 RABASTENS

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur le bien ci-dessous :

- Commande effectuée à la date du ... / ... /
- Numéro de la commande :
- Nom du client :
- Adresse du client :

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