

Conditions Générales de Vente par téléphone – version applicable en France à partir de janvier 2021

1. Identification du vendeur

Les présentes conditions générales sont celles de la société COMPAGNIE DES CRISTALLERIES DE SAINT-LOUIS (ci-après « SAINT-LOUIS ») société par actions simplifiées au capital de 3.892.500 € dont le siège social est situé rue Coëtlosquet, 57620 Saint-Louis-Lès-Bitche, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Sarreguemines sous le numéro 353 438 708 000 29 et son numéro de TVA intra-communautaire est le FR 18 353 438 708. Ses coordonnées sont les suivantes : 01 40 17 01 74 et service-client@saint-louis.com.

2. Champ d'application et acceptation des Conditions Générales de Vente

Les produits SAINT-LOUIS sont exclusivement destinés à être vendus à des consommateurs finaux personnes physiques ou morales, à l'exclusion de tous revendeurs ou intermédiaires agissant pour le compte de revendeurs. Par conséquent, vous affirmez agir en tant que consommateur final et ne pas avoir l'intention de revendre les produits SAINT-LOUIS dans un but commercial.

Vous pouvez passer des commandes de produits conformément aux présentes conditions générales de vente (« **Conditions Générales de Vente** ») si vous êtes âgés d'au moins 18 ans.

La vente par téléphone nécessite l'existence d'un compte SAINT-LOUIS ou la création d'un compte SAINT-LOUIS si vous êtes nouveau chez SAINT-LOUIS. La création d'un compte SAINT-LOUIS vous sera confirmée après approbation de la politique de confidentialité applicable.

En fonction de la disponibilité des produits, il est possible de commander par téléphone à SAINT-LOUIS, une sélection de produits de la marque SAINT-LOUIS (ci-après le(s) « **Produit(s)** »).

SAINT-LOUIS peut à tout moment mettre à jour ces Conditions Générales de Vente. En outre, à chaque achat de Produits à distance, il vous sera demandé de confirmer votre acceptation des présentes Conditions Générales de Vente en vigueur à la date de passation de votre commande. Pour matérialiser votre acceptation, vous devez cocher la case « j'ai lu et accepte les Conditions Générales de Vente » au moment du règlement des produits. Les Conditions Générales de Vente en vigueur au moment de la conclusion du contrat de vente sont celles qui vous sont opposables.

3. Procédure de commande

Pour toute commande, la procédure est la suivante :

- ✓ Vous nous communiquez par téléphone ou par email votre sélection de Produit(s) et notamment ses coloris, ses référence(s), la(les) quantité(s) choisie(s), les tailles choisies, et les informations de livraison nécessaires à la bonne expédition de votre commande (civilité, prénom, nom, numéro de téléphone, adresse de livraison), Nous vous communiquerons le délai de livraison de votre commande,
- ✓ Vous recevrez un email et/ou sms (en fonction du mode de communication que vous aurez choisi) comportant un lien pour effectuer le paiement. En cliquant sur le lien, vous serez redirigé vers la plateforme de paiement et vous aurez un récapitulatif de la commande. Vous devez bien vérifier l'exactitude de votre sélection figurant dans le récapitulatif avant de procéder au paiement.
- ✓ Une fois que vous aurez validé les informations de la commande, que vous aurez indiqué vos nom, prénom et informations de carte de paiement et accepté les présentes Conditions Générales de Vente et la Politique de confidentialité de SAINT-LOUIS, vous pourrez procéder au paiement de la commande en cliquant sur le bouton « Payer ». SAINT-LOUIS n'accèdera à aucune coordonnée bancaire.
- ✓ Une fois que vous aurez validé la commande et le paiement effectué, vous recevrez un email de confirmation de paiement mentionnant le numéro de transaction, le montant de celle-ci, les caractéristiques essentielles, la quantité et le prix des produits achetés. Nous vous conseillons de conserver cette confirmation. SAINT-LOUIS procédera alors au traitement de votre commande, sous réserve des dispositions ci-dessous.

- ✓ Après expédition du produit vous recevrez une confirmation d'expédition vous mentionnant le numéro d'expédition.

Les offres de Produits sont valables dans la limite des stocks disponibles. En effet, au moment de la validation de la commande, il peut exister une différence entre le stock disponible informatiquement et le stock physique existant (par exemple en cas de commandes simultanées d'un même produit par plusieurs clients). La vente est donc conditionnée à la disponibilité des Produits en stock. Par ailleurs, SAINT-LOUIS se réserve la propriété des Produits jusqu'à l'encaissement des Produits conformément aux dispositions de l'article 5 ci-dessous.

Le contrat de vente sera formé une fois que nous aurons reçu votre commande. Nous procéderons à l'expédition de votre Produit sous réserve de la disponibilité du Produit acheté (tel que prévu ci-dessous) et de l'encaissement effectif du prix du Produit.

Si tout ou partie de votre commande n'est pas disponible, nous vous contacterons afin de décider si vous voulez poursuivre la partie disponible de votre commande ou si vous voulez l'annuler complètement.

Les données qui vous sont confirmées par e-mail (ci-après, les « **Données de la Commande** ») constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de l'ensemble des transactions passées entre SAINT-LOUIS et vous. En cas de conflit entre SAINT-LOUIS et vous sur une transaction effectuée par téléphone, les Données de la Commande sont considérées comme une preuve valable du contenu de la transaction, sauf si vous apportez la preuve du contraire.

SAINT-LOUIS se réserve le droit de ne pas accepter et/ou d'annuler la commande d'un client avec lequel elle est en litige pour une commande antérieure, ou si elle estime raisonnablement que ce client a enfreint les présentes Conditions Générales de Vente ou qu'il s'est engagé dans une activité frauduleuse, ou pour tout autre motif légitime.

SAINT-LOUIS se réserve le droit de ne pas accepter et/ou d'annuler toute commande qui ne respecterait pas une sanction internationale et/ou un régime d'embargo.

4. Prix – Moyens de Paiement acceptés

Toutes les commandes sont payables en Euros et doivent être réglées immédiatement au moment de la passation de votre commande.

Le prix sera toutes taxes comprises pour toute livraison au sein de l'Union Européenne et hors taxes pour toute livraison hors Union Européenne.

Les cartes de crédit que nous acceptons seront communiquées au moment de votre commande. Les cartes de crédit acceptées seront sécurisées au moyen du système 3D Secure. Cette technique est également connue sous le nom de "Verified by Visa®", "MasterCard® SecureCode".

Lors du paiement, la banque demande des informations personnelles au client afin de vérifier l'identité du titulaire de la carte et de valider la transaction.

Comment payer avec 3D Secure ?

Après la validation de vos coordonnées bancaires (numéro de carte, date d'expiration et cryptogramme), une nouvelle page va s'afficher sur laquelle vous devrez saisir les informations personnelles demandées par votre banque. Ces informations peuvent être :

- la réponse à une question personnelle ;
- un mot de passe que vous aurez choisi au préalable ;
- un code envoyé par SMS ;
- votre date de naissance, etc.

Une fois le code 3D Secure saisi et validé par votre banque, votre commande sera finalisée. Vous recevrez alors un sms ou e-mail de confirmation (en fonction de mode de communication que vous aurez choisi).

L'authentification est propre à chaque banque. Pour toute question concernant votre code 3D Secure, nous vous invitons à contacter directement votre banque.

L'expédition de votre commande ne peut avoir lieu qu'après vérification de votre mode de paiement et réception de l'autorisation de débit de votre carte. Le débit de votre compte interviendra au moment de la confirmation du paiement.

5. Réserve de Propriété

Les Produits commandés demeurent la propriété de SAINT-LOUIS jusqu'au complet encaissement du prix par SAINT-LOUIS. En revanche, vous assumez les risques (notamment de perte, de vol ou de détérioration) concernant les Produits livrés à compter du moment où ils sont livrés à l'adresse indiquée lors de la commande.

6. Retrait en magasin et modalités de livraison

6.1 Retrait en magasin

Il vous est possible de retirer votre commande en magasin. Ce service est proposé uniquement auprès du magasin SAINT-LOUIS situé 13, rue Royale, 75008 PARIS, France.

Un e-mail vous sera envoyé lorsque votre commande sera disponible en magasin.

Pour tout retrait en magasin, veuillez-vous présenter à un vendeur muni de :

- l'e-mail vous informant de la disponibilité de votre commande (imprimé ou sur l'écran de votre téléphone) ;
- et votre pièce d'identité.

Vous pourrez désigner une autre personne pour retirer votre commande en magasin selon les modalités suivantes.

La personne désignée devra se présenter à un vendeur avec :

- l'e-mail vous informant de la disponibilité de la commande,
- une procuration écrite de votre part lui donnant le droit de récupérer votre commande
- une copie de votre pièce d'identité ; et
- sa pièce d'identité.

Vous disposez de trois (3) semaines pour récupérer votre commande et ce, à partir de la réception de l'e-mail vous informant de sa disponibilité en magasin. A défaut, SAINT-LOUIS se réserve le droit de procéder à l'annulation de la commande et de procéder au remboursement de la commande.

6.2 Livraison à une adresse postale

Les Produits sont expédiés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande.

SAINT-LOUIS vous informera au moment de votre commande si les Produits peuvent être livrés à l'adresse de livraison que vous avez demandée.

Les frais de livraison sont calculés en fonction de l'adresse de livraison, des produits sélectionnés, de la valeur totale de la commande et des moyens de livraison. Si des frais s'appliquent, ils vous seront communiqués par téléphone, inclus dans le montant total à payer et précisés dans le récapitulatif de la commande envoyé dans la confirmation de paiement mentionnée à l'article 3.

Le délai de livraison vous sera communiqué par téléphone ainsi que dans la confirmation de paiement mentionnée à l'article 3.

SAINT-LOUIS ne traitera aucune commande dont l'adresse de livraison est une boîte postale.

Nous nous réservons le droit de demander une pièce d'identité valide lors de la livraison (par exemple, passeport ou permis de conduire).

Les frais de douane seront à régler par le client à réception de sa commande.

7. Problèmes de livraison

Si vous constatez un défaut ou un retard dans la livraison, ou dans la mise à disposition de vos Produits, vous devez le signaler auprès de notre Service Clients dans les meilleurs délais.

En cas de non-respect du délai de livraison, vous pouvez annuler la commande par téléphone au + 33 (0)1 40 17 01 74 du lundi au samedi (hors jours fériés) de 10h30 à 18h30 ou par e-mail à l'adresse boutique.paris@saint-louis.com.

SAINT-LOUIS sera alors tenue de vous rembourser la totalité des sommes versées, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date de dénonciation du contrat de vente. Si vous recevez néanmoins le Produit après avoir utilisé cette faculté, vous devrez le retourner selon les modalités de retour prévues à l'article 9 ci-après.

Vous devez vérifier la conformité des Produits au moment de la livraison. En cas d'anomalie constatée (paquet ouvert, produit endommagé etc.), vous devez l'indiquer, si possible sur le bon de livraison, sous forme de réserves manuscrites accompagnées de votre signature.

Vous devez ensuite contacter le Service Clients par e-mail (boutique.paris@saint-louis.com) ou par téléphone au + 33 (0)1 40 17 01 74, du lundi au samedi (hors jours fériés), de 10h30 à 18h30. En cas de non-conformité des Produits achetés ou s'ils ne vous donnent pas satisfaction, vous pouvez les retourner ou en demander l'échange ou le remboursement dans les conditions prévues aux articles 8 « Droit de rétractation » et 9 « Modalités de retour, d'échange et de remboursement ».

Aucune réclamation formulée au-delà de trente (30) jours calendaires après la date de livraison de votre commande ne pourra être prise en compte.

8. Droit de rétractation

8.1. Droit et délai de rétractation

Vous disposez d'un droit de rétractation légal que vous pouvez exercer dans les conditions prévues par les articles L221-18 et L221-20 du Code de la consommation, si vous remplissez les conditions posées par ces dispositions, sans avoir à justifier de motifs et sans avoir à payer de pénalité.

La politique générale de retour (pour demande de remboursement ou d'échange) de SAINT-LOUIS vous permet de vous rétracter à compter de la date de validation de votre commande (cf. Article 3) dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de livraison des Produits, sans avoir à justifier de motifs et sans avoir à payer de pénalité. Passé ce délai, vous ne pourrez plus exercer votre droit de rétractation.

8.2. Restrictions au droit de rétractation

Vous ne pouvez pas exercer votre droit de rétractation en ce qui concerne les produits sur mesure ou personnalisés (tels que les produits portant votre nom ou vos initiales).

8.3. Modalités d'exercice du droit de rétractation

Nous vous offrons la possibilité d'exercer votre droit de rétractation conformément aux dispositions de l'article 9 ci-dessous.

9. Modalités d'échange, de retour ou de remboursement

9.1. Conditions générales d'échange et de remboursement

Dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation ou en cas de non-conformité du Produit, vous pouvez retourner le Produit acheté et demander un échange ou un remboursement dans les conditions énoncées ci-dessous.

Si vous ne respectez pas cette politique de retour, nous ne pourrions procéder à aucun remboursement et/ou échange.

Tout produit SAINT-LOUIS acheté (ou reçu en cadeau) par téléphone peut être échangé ou faire l'objet d'un crédit client auprès du magasin SAINT-LOUIS situé 13, rue Royale, 75008 PARIS, France dans les trente (30) jours calendaires suivant la date de livraison, aux conditions suivantes :

- Les produits retournés doivent être dans leur état et leur emballage d'origine ;
- Les produits rendus ou retournés doivent être accompagnés de leur facture d'achat ou d'une copie en cas de retour partiel.

Les frais de transport du ou des produit(s) acheté(s) à distance et faisant l'objet d'un retour ou d'un échange ne vous sont pas remboursés.

9.2. Echange en Magasin

Les produits doivent être retournés dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de livraison des produits dans leur état et emballage d'origine (la boîte bleue et, si possible, le carton d'expédition), accompagnés de la facture d'achat ou d'une copie de celle-ci en cas de retour partiel.

Pour tout échange, vous devez retourner le Produit à la Boutique SAINT-LOUIS Paris située au 13 Rue Royale 75008 PARIS en France.

9.3. Retour du produit à distance

Pour tout retour à distance :

- (a) Contactez notre équipe du service clientèle par téléphone au + 33 (0)1 40 17 01 74, du lundi au samedi (hors jours fériés), de 10h30 à 18h30 ou par e-mail à boutique.paris@saint-louis.com pour notifier votre demande de retour dans les trente (30) jours suivant la date de livraison des Produits,
- (b) Assurez-vous que votre produit et tous les accessoires et documents fournis sont bien emballés dans la boîte d'expédition d'origine ou dans un autre conteneur sécurisé. Si vous n'avez pas le carton d'expédition, utilisez un emballage qui protégera le produit pendant le transport,
- (c) Remplissez le formulaire d'annulation figurant à la fin des présentes conditions générales et envoyez-le avec votre produit, et
- (d) Retourner le produit dans les trente (30) jours suivant la notification de la demande de retour.

Si nous n'acceptons pas un produit retourné, nous vous contacterons et nous vous retournerons le produit à vos frais ou le mettrons à disposition pour la collecte selon votre choix.

9.4. Remboursement

9.4.1 Retour du produit en magasin pour remboursement

Les produits doivent être retournés dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de livraison des produits dans leur état et emballage d'origine (la boîte bleue et, si possible, le carton d'expédition), accompagnés de la facture d'achat ou d'une copie de celle-ci en cas de retour partiel.

Le remboursement sera effectué à la Boutique SAINT-LOUIS Paris située au 13 Rue Royale 75008 PARIS en France, sur la carte de paiement utilisée pour passer la commande.

Les frais de transport du ou des produit(s) acheté(s) à distance et faisant l'objet d'un retour ne vous sont pas remboursés.

9.4.2 Remboursement à distance

Le remboursement interviendra dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la réception du ou des Produit(s) (étant entendu que votre banque peut mettre jusqu'à dix (10) jours ouvrables à effectuer un remboursement sur votre carte, selon les délais de traitement. Cela varie selon les émetteurs de carte, et nous ne sommes pas en mesure d'accélérer ce processus indépendant de notre volonté.

Un e-mail de confirmation vous sera envoyé. Le remboursement s'effectuera alors selon le même mode de paiement que celui utilisé lors de la commande et sera effectué dans la même devise que celle utilisée par le client au moment du règlement de sa commande.

10. Garanties légales et garantie commerciale

10.1. Garanties légales

Les Produits vendus par SAINT-LOUIS sont soumis aux conditions de garanties légales prévues par les articles L217-4 à L217-14 du Code de la Consommation ainsi que par les articles 1641 à 1648 du Code Civil, à l'exclusion de toutes autres garanties :

- Garantie légale de conformité :

SAINT-LOUIS vous remettra/livrera un Produit conforme au contrat et exempt de défauts de conformité, en ce sens que le Produit sera propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et qu'il présentera les caractéristiques présentées lors de la vente. SAINT-LOUIS est responsable 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. Les défauts de conformité apparaissant dans le délai de la garantie légale (vingt-quatre (24) mois à compter de la livraison du Produit) sont présumés exister au moment de la livraison, sauf preuve contraire.

En cas de défaut de conformité, vous pourrez choisir entre la réparation et le remplacement du Produit sauf si l'un de ces choix entraîne pour SAINT-LOUIS un coût manifestement disproportionné. Si la réparation ou le remplacement du Produit sont impossibles, vous pourrez soit vous faire restituer le prix payé et rendre le Produit soit garder le Produit et vous faire restituer une partie du prix, sauf si le défaut de conformité est mineur. La restitution, le remplacement ou le remboursement du Produit interviendront sans frais pour vous et ne font pas obstacle à l'allocation éventuelle de dommages et intérêts dans le cas où vous y auriez droit. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale indiquée à l'Article 10.2 ci-après.

- Garantie légale des vices cachés :

SAINT-LOUIS vous remettra un Produit exempt de défauts cachés qui le rendrait impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuerait tellement cet usage, que vous ne l'auriez pas acquis, ou n'en auriez donné qu'un moindre prix, si vous les aviez connus. Cette garantie ne jouera qu'à la condition que vous en fassiez la demande dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

Dans ce contexte et si la réparation ou le remplacement de votre produit n'est pas possible, vous aurez le choix soit de retourner le produit et de vous faire rembourser le prix et les frais occasionnés par la vente, soit de conserver le produit et, dans certaines circonstances, de vous faire rembourser une partie du prix. En tout état de cause, il vous appartiendra de prouver que vous remplissez les conditions de garantie.

En cas de défaut de conformité et/ou de vices cachés, vous pouvez retourner les Produits conformément à l'article 9.

11. Service après-vente et disponibilité des pièces détachées

Tout Produit techniquement réparable bénéficie d'un service après-vente. Pour toute réparation, nous vous remercions de contacter notre service clientèle par téléphone au + 33 (0)1 40 17 01 74, du lundi au samedi (hors jours fériés), de 10h30 à 18h30 ou par e-mail à boutique.paris@saint-louis.com.

Conformément à l'article L. 111-3 al. 1 du Code de la consommation, SAINT-LOUIS vous confirme qu'aucune période de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits n'est garantie. SAINT-LOUIS fera néanmoins ses meilleurs efforts pour vous satisfaire en cas de demande d'une ou plusieurs pièces détachées.

12. Limitation de responsabilité

En aucun cas la responsabilité de SAINT-LOUIS ne pourra être engagée pour tout dommage qui ne résulterait pas d'un manquement de SAINT-LOUIS à l'une de ses obligations.

13. Droit applicable – Litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies et interprétées conformément au droit français. En cas de contestation liée à l'application et/ou interprétation des présentes Conditions Générales de Vente, le client a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre procédure de mode alternatif de règlement des différends. Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L612-2 du Code de la Consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris. Pour soumettre un litige au médiateur, le client peut (i) remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : www.cmap.fr onglet « vous êtes : un consommateur » (ii) envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, ou (iii) envoyer un email à consommation@cmap.fr. Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, la demande du client doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : ses coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de SAINT-LOUIS, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès de SAINT-LOUIS.

En cas de contestation liée à l'exécution d'une commande, si vous êtes un consommateur final personne physique, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre procédure de mode alternatif de règlement des différends. Vous pouvez si vous le souhaitez, recourir au service de règlement des différends en ligne proposé par la Commission européenne conformément à l'article 14 du Règlement (UE) N°524/2013. Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Le recours à la médiation est un mécanisme alternatif qui ne constitue pas une condition préalable à l'exercice d'une action en justice.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

À l'attention de :
BOUTIQUE SAINT-LOUIS
SERVICE RETOUR VAD / MOTO

13 RUE ROYALE
75008 PARIS

Par la présente, je vous notifie ma rétractation portant sur la vente du bien ou des biens suivants :

- Nom(s) et référence(s) de(s) l'article(s) :

- Commandé(s) le :

- Reçu(s) le :

- N° commande/transaction :

Nom du client à l'origine de la commande :

Adresse du client à l'origine de la commande :

Signature du client :

Date :

Veillez nous envoyer une copie de votre facture d'achat et ce formulaire d'annulation avec votre retour de produit.