CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Dernière mise à jour : 17/12/2024

[Télécharger au format PDF](#)

1. Préface

1.1. Identification du vendeur

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales de Vente » ou les « CGV ») sont celles de la société COMPAGNIE DES CRISTALLERIES DE SAINT-LOUIS par actions simplifiée 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. Son numéro Siret est le 353 438 708 00029 et son numéro de TVA intra-communautaire est le FR18353438708 (ci-après « SAINT-LOUIS ») société. Ses coordonnées sont les suivantes : +33 1 49 42 42 63 et relation-client-web@saint-louis.com

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

L'achat de produits proposés sur le site <https://www.saint-louis.com> (ci-après le « Site ») est soumis aux présentes Conditions Générales de Vente. SAINT-LOUIS est une manufacture française de cristal qui propose la vente sur le Site des produits notamment dans les domaines des arts de la table, bar, décoration, et luminaires (ci-après les « Produits »). Les Produits sont directement vendus sur le Site. La validation de la case « j'accepte les conditions générales de vente, les conditions d'utilisation ainsi que la Politique de Confidentialité du site Saint-Louis.com » vaut acceptation pleine et entière de ces documents contractuels par le client qui y effectue un achat (ci-après le « Client » ou « vous »).

Le Site est hébergé en France. Il permet au Client de commander, via internet une sélection de Produits pour une livraison vers les territoires désignés à l'Article 4.1 ci-après.

Vous pouvez consulter les CGV, les Conditions d'Utilisation et la Politique de confidentialité de SAINT-LOUIS à tout moment en cliquant sur le Site.

SAINT-LOUIS peut à tout moment mettre à jour ses Conditions Générales de Vente. Vous pouvez prendre connaissance à tout moment des Conditions Générales de Vente en vigueur en vous rendant la rubrique « Conditions Générales de Vente » présent sur le Site. Les Conditions Générales de Vente en vigueur au moment de la conclusion du contrat de vente sont celles qui vous sont opposables.

1.3. Le Client

Les Produits offerts sur le Site sont exclusivement destinés à un usage personnel par le Client. Les Produits ne sont pas destinés à des revendeurs ou intermédiaires agissant pour le compte de revendeurs. Par conséquent, le Client affirme qu'il agit en tant que consommateur final et qu'il n'a pas l'intention de revendre les Produits dans un but commercial. Cet engagement constitue une condition essentielle pour SAINT-LOUIS.

Le Client certifie avoir la capacité juridique de contracter les engagements prévus aux présentes.

1.4. Les Produits

Les Produits proposés à la vente sont décrits et présentés sur le Site. Le Client est seul responsable du choix et de l'achat d'un Produit. Il est conseillé au Client de consulter la description détaillée de chaque Produit en cliquant sur l'onglet « Plus d'Informations » afin d'en savoir plus sur le Produit concerné, notamment quant aux caractéristiques qu'il recherche et de contacter le service client SAINT-LOUIS (ci-après le « Service Clients ») pour toute information complémentaire en cliquant sur le lien « Contactez le service clients » du Site.

Pour chaque Produit sélectionné sur le Site, une page récapitulative s'affichera reprenant la photo de l'article, sa collection, sa dénomination, la quantité choisie par le Client, et son prix unitaire.

2. Commande

2.1. Disponibilité des Produits

Les offres de Produits sont valables dans la limite des stocks disponibles. La vente est conditionnée à la disponibilité des Produits en stock.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité de Produit après validation de votre commande, nous vous en informerons par e-mail ou par téléphone dans les meilleurs délais, en vous proposant soit de commander un autre Produit présenté sur le Site en remplacement, soit d'annuler votre commande conformément à l'Article 2.4 ci-dessous. Aucun débit correspondant au(x) Produit(s) indisponible(s) ne sera effectué sur le compte bancaire du Client en cas d'indisponibilité d'un ou de plusieurs Produit(s). Dans le cas où le règlement a déjà été effectué, le Client sera remboursé pour la partie du paiement correspondant au(x) Produit(s) indisponible(s) conformément à l'Article 6 ci-dessous.

SAINT-LOUIS se réserve le droit de changer à tout moment et sans préavis les Produits proposés sur le Site. Afin d'assurer une meilleure qualité de service et de disponibilité de nos Produits auprès de l'ensemble des Clients du Site, SAINT-LOUIS se réserve le droit de limiter la quantité de Produits pouvant être achetés par un Client, ce en conformité avec les dispositions applicables en la matière et notamment celles de l'article L. 122-1 du Code de la consommation français.

2.2. Procédure de commande

2.2.1. Sélection des Produits

À tout moment lors de votre consultation du Site, vous pouvez ajouter des Produits à votre panier en cliquant sur « Ajouter au panier » et choisir de terminer vos achats ou de continuer votre navigation.

Vous pouvez consulter votre panier en cliquant sur « Votre panier » dans le menu en haut à droite où apparaîtront : la photo du (des) produit(s), sa (leur) collection, sa (leur) dénomination, les quantités choisies, son (leurs) prix unitaire(s) et le sous-total de la sélection. Vous pourrez également choisir le pays de livraison, ce qui calculera le montant des frais de livraison, des frais de traitement, des taxes et par conséquent le montant total que vous paierez.

Si tous les efforts sont faits pour assurer que la couleur et le motif des Produits dont les photos sont affichées sur le Site soient fidèles aux Produits originaux, des variations peuvent intervenir, notamment en raison des limitations techniques de rendu des couleurs sur vos équipements informatiques. SAINT-LOUIS ne peut être tenu pour responsable d'erreurs ou d'inexactitudes non substantielles des photographies ou des représentations graphiques des Produits figurant sur le Site. En cas de questions sur les Produits, vous pouvez naturellement prendre contact avec notre Service Clients.

Le Client est invité à consulter le récapitulatif de sa commande à tout moment en cliquant sur le bouton « Votre Panier » disponible en haut à droite de toutes les pages du Site. Le Client peut y vérifier le détail de sa commande, identifier d'éventuelles erreurs commises dans la saisie des données et les corriger. Le Client vérifiera l'exactitude de la sélection avant de confirmer sa commande. Dès la confirmation, la commande sera envoyée à SAINT-LOUIS pour traitement et validation (voir Article « Paiement » ci-dessous).

2.2.2. Identification du Client

Après avoir sélectionné le(s) Produit(s) que vous souhaitez acheter, cliquez sur « Finaliser ma commande » pour démarrer le processus de commande.

Lorsque vous remplirez le champ « adresse mail », vous pourrez choisir de régler votre commande, en créant ou en utilisant votre compte client, ou continuer en tant qu'invité sans créer de compte.

Si vous avez déjà un compte client et que vous souhaitez l'utiliser, vous devrez vous identifier à cette étape en saisissant votre mot de passe.

Si vous n'avez pas encore de compte client, après avoir saisi votre adresse mail vous serez invité à en créer un en initialisant un mot de passe. Vos identifiants et mots de passe sont strictement personnels, en conséquence vous vous engagez à conserver ces derniers en toute sécurité et à ne jamais les communiquer à des tiers. SAINT-LOUIS ne pourra en aucun cas être tenu responsable de toute perte, tout vol ou de toute

utilisation frauduleuse de votre compte client, le cas échéant, vous vous engagez à informer SAINT-LOUIS immédiatement.

La création d'un compte vous permet de :

- Suivre vos livraisons et consulter l'historique de vos commandes ;
- Retourner des Produits ;
- Ajouter ou modifier vos adresses de livraison et de facturation pour vos prochaines commandes ;
- Supprimer votre compte ;
- Gérer vos abonnements à la newsletter de SAINT-LOUIS ;
- Récupérer les factures des différentes commandes passées.

Les données enregistrées dans le système d'information de SAINT-LOUIS lors d'un achat sur le Site constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre SAINT-LOUIS et ses Clients. En cas de conflit entre SAINT-LOUIS et l'un de ses Clients sur l'une des transactions effectuées sur le Site, les données enregistrées par SAINT-LOUIS sont considérées comme preuve valable du contenu de la transaction.

Vous pouvez, à tout moment, faire désactiver votre compte en vous connectant à votre espace, en envoyant un e-mail à l'adresse relation-client-web@saint-louis.com , ou en contactant le Service Clients en cliquant sur le lien « Contacter le service clients ». Après la désactivation de votre compte, vous pourrez en créer un nouveau à tout moment.

2.2.3. Paiement

2.2.3.1. Validation des coordonnées du Client

Vous devrez compléter les informations de livraison nécessaires à la bonne expédition de votre commande : civilité, prénom, nom, pays, adresse, code postal, ville, téléphone, et toute autre information requise pour traiter votre commande.

SAINT-LOUIS ne pourra pas être tenue responsable des conséquences de l'inexactitude des informations communiquées par le Client.

Une fois cette étape terminée, cliquez sur « Suivant ».

2.2.3.2. Options de cadeaux

Après validation de l'adresse de livraison avec vos coordonnées, il vous sera proposé une option de cadeaux afin de recevoir votre colis prêt à offrir dans un emballage élégant accompagné d'une carte de vœux dont vous pourrez personnaliser le message.

Si vous ne souhaitez pas choisir cette option vous pourrez passer à l'étape suivante en cliquant « Passer ».

2.2.4. Validation du contenu et des conditions de la commande

À la fin du processus de commande décrit ci-dessus vous serez invité à lire et à accepter les Conditions Générales de Vente, les Conditions d'Utilisation ainsi que la Politique de Confidentialité du Site en cochant la case y afférente. Cette acceptation est nécessaire avant de pouvoir payer et passer commande.

2.2.5. Facturation et paiement de la commande

2.2.5.1. Adresse de facturation

Vous pourrez reprendre votre adresse de livraison comme adresse de facturation ou en saisir une autre en décochant l'option « *Utiliser la même adresse pour l'expédition et la facturation* ».

2.2.5.2. Moyens de paiement acceptés

Vous serez ensuite invité à payer par carte bancaire et à saisir les informations y afférentes. Seuls les paiements par carte bancaire, carte de crédit, Apple Pay® et Paypal® sont acceptés.

Les cartes bancaires ou cartes de crédit acceptées pour les transactions sur le Site sont : Visa®, Mastercard®, American Express®, Carte Bleue®, Maestro®.

Les paiements par carte bancaire sont authentifiés et sécurisés grâce au système 3D Secure. Ce dispositif est également connu sous les noms de « Verified by Visa® », « MasterCard® SecureCode » ou « American Express SafeKey® ». Lors du paiement, la banque demande des informations personnelles au Client afin de vérifier l'identité du porteur de la carte de paiement et de valider la transaction.

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

Une fois le code 3D Secure saisi et validé par votre banque, votre commande est envoyée à SAINT-LOUIS. Le débit de votre carte bancaire ou carte de crédit intervient alors immédiatement. En cas d'indisponibilité, le montant des articles indisponibles seront remboursés.

En cas de refus de la banque, la commande sera automatiquement refusée.

2.3. Formation du contrat de vente

2.3.1. Confirmation de la commande par SAINT-LOUIS

Une fois terminée, votre commande est transmise à SAINT-LOUIS pour traitement. Le contrat de vente sera formé lorsque SAINT-LOUIS aura reçu l'intégralité du paiement de la commande et sous réserve que SAINT-LOUIS ne s'oppose pas à l'acceptation de la commande dans les conditions prévues aux présentes CGV.

Le contrat de vente entre vous et SAINT-LOUIS comprendra uniquement les Conditions Générales de Vente applicables au moment de votre achat, la facture et toute autre disposition convenue par écrit entre vous et SAINT-LOUIS.

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

2.3.2. Incident de commande

SAINT-LOUIS ne serait être tenue responsable si le bon déroulement d'une commande sur le Site est perturbé par un virus, bug informatique, intervention humaine non-autorisée ou toute autre cause échappant au contrôle de SAINT-LOUIS. Dans ces cas, SAINT-LOUIS se réserve le droit d'interrompre ou d'annuler la commande en cours. Dans ces hypothèses, le Client sera informé par e-mail de l'annulation de sa commande et sera remboursé des sommes qu'il aura, le cas échéant, versées préalablement à cette annulation.

2.3.3. Récapitulatif de la commande

Un récapitulatif de votre commande vous sera ensuite adressé par e-mail. Ce récapitulatif fera figurer le sous-total de la commande, les informations relatives au coût de livraison et éventuels frais de traitement, le nom, la collection, le numéro de référence, le prix, la quantité du ou des Produit(s) acheté(s).

Il est conseillé au Client de conserver ce récapitulatif.

Conformément aux dispositions légales applicables, SAINT-LOUIS conserve l'écrit qui constate le contrat conclu avec un Client par voie électronique pendant un délai de 10 ans. Vous disposez alors d'un accès à ce document à tout moment, sur demande effectuée auprès du Service Clients par e-mail à l'adresse relation-client-web@saint-louis.com ou en cliquant sur le lien « contacter le service clients » sur le Site.

2.3.4. Factures

Le Client a la possibilité de télécharger sa facture depuis son compte personnel. Les Clients n'ayant pas de compte personnel sont invités à contacter le Service Clients pour obtenir une facture.

2.4. Modification/Annulation de la commande

Une fois le paiement effectué, le Client ne peut pas modifier ou annuler sa commande sauf accord écrit de SAINT-LOUIS (les commandes de produits personnalisés ne peuvent être annulées). En tout état de cause le Client dispose de la possibilité de faire usage de son droit de rétractation, dont les modalités sont décrites à l'Article 5 ci-dessous.

3. Prix

Les prix des Produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, hors frais de livraison et de traitement.

Les Produits sont facturés sur la base des tarifs affichés sur le Site au moment de la passation de votre commande, sous réserve de disponibilité.

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

4. Modalités de livraison

4.1. Zone de livraison

Les Produits achetés sur le Site ne peuvent être livrés que sur le territoire continental (hors territoires d'outre-mer) des zones suivantes :

Union Européenne, Monaco, Royaume Uni, Suisse, Etats-Unis, Canada, Mexique, Liban, Qatar, Union des Emirats Unis, Hong Kong, Corée du Sud, Japon (ci-après la « Zone de Livraison »). Il est précisé que certaines réglementations locales applicables sur une partie de la Zone de Livraison sont susceptibles d'empêcher Saint-Louis de procéder à la livraison de Produits.

Il est impossible de passer une commande pour toute adresse de livraison située en dehors de cette Zone de Livraison ou sur une partie de la Zone de Livraison sur laquelle Saint-Louis n'est pas autorisée à livrer des Produits en raison d'une réglementation locale.

4.2. Adresse de livraison

Les Produits sont expédiés à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours du processus de commande. Pour des informations détaillées concernant les délais et les frais de livraison, veuillez consulter la rubrique « FAQ » concernée au bas de la page du Site.

Saint-Louis se réserve le droit de demander une signature et une pièce d'identité valide à la livraison.

4.3. Frais de traitement et de livraison

Les éventuels frais de traitement et/ou de livraison sont calculés en fonction du pays de livraison et du montant de la commande. Leurs montants seront à payer par le Client en sus du prix des Produits achetés.

Un récapitulatif de la commande sera affiché sur le Site avant confirmation de la commande.

4.4. Délais et modalités de livraison

La présentation à la livraison des Produits commandés se fera dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la date de la commande. Ce délai pourra être allongé en cas de circonstances exceptionnelles (par exemple, une retenue en douane). Dans un tel cas, SAINT-LOUIS prendra contact avec vous pour vous proposer un nouveau délai de livraison ou une annulation de votre commande.

SAINT-LOUIS ne sera pas responsable en cas de non-respect des délais (retard de livraison, impossibilité de livraison, renvoi des Produits à SAINT-LOUIS, etc.) résultant du caractère erroné et/ou incomplet des indications fournies par vos soins en vue de la livraison et/ou d'une absence de votre part au moment de la livraison.

4.5. Problèmes de livraison

Tout défaut ou retard de livraison supérieur aux délais de livraison mentionnés à l'Article 4.4 ci-dessus doit être signalé auprès de notre Service Clients dans les meilleurs délais.

Dans ce cas, le Client peut soit demander à SAINT-LOUIS une nouvelle date de livraison estimée, soit annuler la commande et recevoir un remboursement complet.

4.6. Réception des Produits

4.6.1. Transfert des risques

Les risques sur les Produits sont transférés au Client à la livraison, c'est-à-dire au moment où le Client (ou tout tiers qu'il aura désigné) prend physiquement possession des Produits concernés.

4.6.2. Vérification de la conformité des Produits par le Client

Le Client (ou tout tiers qu'il aura désigné) vérifiera le nombre et l'état des Produits à leur livraison par le transporteur. Si le colis réceptionné est ouvert ou visiblement endommagé, ou si tout ou partie des Produits dans le colis sont endommagés, manquants ou ne correspondent pas à la commande, le Client (ou tout tiers qu'il aura désigné) est invité à refuser la réception du colis ou des Produits concernés et à émettre, par écrit, les réserves d'usage nécessaires et suffisamment détaillées auprès du transporteur (colis ouvert, colis ou article(s) endommagé(s) ou manquant(s) ou non-conforme(s) à la commande, ...).

Le Client s'engage également à en avertir SAINT-LOUIS sans délai via la rubrique « Service Clients / Contact » au bas de la page d'accueil du Site.

En cas de Produits manquant, refus ou de retour d'un Produit par le Client dans les circonstances ci-dessus, SAINT-LOUIS procédera, soit au remboursement du (des) Produit(s) concerné(s) dans un délai de 14 jour calendaire, soit à la réexpédition du(des) Produit(s) endommagé(s)/manquant(s).

Il est précisé que le Client du bénéfice en outre du droit de rétractation tel que prévu à l'Article 5 ci-après ou du bénéfice des garanties dont il dispose telles que prévues à l'Article 8 ci-après.

5. Droit de rétractation

5.1. 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 pénalités.

La politique générale de retour (pour demande de remboursement ou d'échange) de SAINT-LOUIS vous permet de vous rétracter dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de livraison des Produits, sans avoir à justifier de motifs et sans avoir à payer de pénalité (hors produit personnalisé). Passé ce délai, vous ne pourrez plus exercer votre droit de rétractation.

5.2. Modalités d'exercice du droit de rétractation

SAINT-LOUIS n'effectuera pas de remboursement si les Produits retournés par le Client ne correspondent pas au(x) Produit(s) commandé(s) ou si les Produits ont été utilisés.

Vous pouvez adresser votre demande de rétractation en contactant notre Service Client par email à relation-web-client@saint-louis.com.

5.3. Restriction au droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, votre droit de rétraction ne peut être exercé ni pour les commandes de (i) produits de parfumerie, maquillage, beauté qui ont été ouverts, descellés ou utilisés (y compris lorsque le film transparent extérieur a été retiré), pour des raisons d'hygiène, ni pour les (ii) Produits personnalisés.

5.4. Conséquence du droit de rétractation

Dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation ou en cas de non-conformité du Produit, vous pouvez retourner le(s) Produit(s) acheté(s) en demandant l'échange ou le remboursement dans les conditions décrites à l'article 6.

6. Modalités de retours,

Les Produits doivent être retournés à partir d'un pays de la Zone de Livraison et selon les modalités exposées ci-dessous et dans le respect des modalités suivantes.

Dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation, les Produits doivent être retournés dans leur état et emballage d'origine avec la mention : « FRAGILE », accompagnés de leur facture d'achat. En cas d'altération du Produit résultant d'une manipulation autre que celle nécessaire

pour établir la nature et/ou la conformité du Produit, les caractéristiques ou le bon fonctionnement du Produit, SAINT-LOUIS se réserve le droit de refuser le remboursement ou l'échange du Produit. SAINT-LOUIS n'effectuera pas de remboursement si les Produits retournés par le Client ne correspondent pas au(x) Produit(s) commandé(s) ou s'ils ne proviennent pas de SAINT-LOUIS.

Les Produits Personnalisés ne sont ni repris ni échangés.

Le retour d'un Produit pour échange ou remboursement est gratuit mais les frais de livraison jusqu'au site de SAINT-LOUIS sont à votre charge. Pour ce faire, vous devez nous retourner les Produits par l'intermédiaire de nos transporteurs sélectionnés, dans un délai maximum de huit (8) jours ouvrés à compter de votre notification de rétractation.

Pour organiser le retour de votre Produit, veuillez suivre les instructions communiquées par le Service Clients.

7. Modalités de remboursement

Le remboursement interviendra dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception du ou des Produit(s). Un e-mail de confirmation vous sera envoyé. Le remboursement s'effectuera alors selon le même mode de règlement que celui utilisé lors de la commande et dans la même devise que celle utilisée au moment du paiement de la commande.

8. Garanties légales et garantie commerciale

8.1. 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 :

Ces garanties légales s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement proposée.

- Garantie légale de conformité (L217-4 à L217-14 du Code de la Consommation) : SAINT-LOUIS vous livrera un Produit conforme au contrat et exempt de défauts de conformité lors de la remise dudit Produit, en ce sens que le Produit sera propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et qu'il présentera les caractéristiques décrites lors de la vente. SAINT-LOUIS 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.

Cette garantie ne jouera qu'à la condition que vous en fassiez la demande dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la livraison sont présumés exister au moment de la livraison, sauf preuve contraire.

Vous pouvez choisir entre la réparation et le remplacement du Produit sauf si l'un de ces choix est impossible ou entraîne pour SAINT-LOUIS un coût manifestement disproportionné auquel cas SAINT-

LOUIS pourra choisir l'autre solution. En outre, en cas de défaut grave de conformité, vous pouvez vous faire restituer le prix payé et rendre le Produit ou garder le Produit et vous faire restituer une partie du prix. La réparation, 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.

- Garantie légale des vices cachés (art. 1641 à 1648 du code civil) : SAINT-LOUIS vous remettra un Produit exempt de défauts cachés qui le rendraient impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent 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 fassiez la demande dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice et en tout cas dans un délai de cinq (5) ans à compter de la date de l'achat.

En cas de vice caché, vous aurez le choix de rendre le Produit et de vous faire restituer le prix et frais occasionnés par la vente ou de garder le Produit et de vous faire restituer une partie du prix. Dans tous les cas, il vous appartiendra de prouver que vous remplissez bien les conditions de la garantie.

En cas de défaut de conformité et de vices cachés vous devrez retourner les Produits à SAINT-LOUIS en contactant notre Service Clients.

Les garanties indiquées au présent article ne font pas obstacle à l'application de dispositions légales locales et impératives qui seraient plus favorables au Client.

8.2. Exclusion de garantie

Si les Produits retournés par le Client ne correspondent pas aux Produits commandés ou ne proviennent pas du Site, SAINT-LOUIS ne sera pas tenue par ses obligations décrites à l'article 8.1 ci-dessus.

Il est précisé à toutes fins utiles que les garanties légales ne couvrent pas les dommages ou défauts résultant d'une cause externe (accident, choc, ...) ou d'une faute du Client résultant d'un emploi ou d'une utilisation non conforme et/ou inadaptée aux caractéristiques du Produit.

De même, le présent article ne s'applique pas si les Produits n'ont pas été achetés sur le Site, dans la mesure où dans ce cas les garanties légales sont dues par le vendeur auprès duquel les Produits ont été achetés.

9. Service après-vente

Tout Produit techniquement réparable et acheté sur le Site bénéficie d'un service après-vente. Pour toute demande réparation, nous vous remercions de prendre contact avec notre Service Clients.

10. Responsabilité de Saint-Louis

Saint-Louis ne pourra être tenue responsable de la violation d'une de ses obligations si la mauvaise exécution du contrat résulte d'un cas de force majeure, du fait ou de l'omission du Client, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, ou d'un

obstacle indépendant de la volonté de Saint-Louis, que Saint-Louis ne pouvait pas raisonnablement prévoir au moment de la conclusion du contrat, et dont les conséquences ne peuvent être raisonnablement évitées ou surmontées par Saint-Louis.

11. Droit applicable, litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que toute commande passée sur le Site sont régies et interprétées conformément au droit français. Toutefois, l'application du droit français ne peut conduire à priver le Client du niveau de protection fourni par les dispositions de lois obligatoires de son pays de résidence habituelle.

En cas de contestation liée à l'application et/ou interprétation des présentes Conditions Générales de Vente, au Site et/ou une commande, vous avez la possibilité de contacter notre Service Clients afin qu'une solution amiable puisse être trouvée.

A défaut d'accord amiable avec le Service Clients SAINT-LOUIS, vous pouvez également 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 L.612-2 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) soit remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : <http://www.cmap.fr/> onglet « vous êtes : un consommateur » (ii) soit envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, (iii) soit envoyer un email à consommation@cmap.fr. Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : vos 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.

Nonobstant ce qui précède, en cas de litige si aucune solution amiable n'est trouvée (y compris à la suite du processus de médiation décrit ci-avant) ou si le Client souhaite directement porter la réclamation ou le litige devant un tribunal, et conformément au Règlement n° 1215/2012 du 12 décembre 2012 :

- le Client peut saisir soit le tribunal de son domicile, soit les tribunaux français,
- SAINT-LOUIS pourra saisir le tribunal du lieu du domicile du Client.

Conformément à l'article L. 223-1 du code de la consommation, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel, sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat.