



Conditions générales de vente

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 3.892.000 € 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. Ses coordonnées sont les suivantes : +33 (0) 3.87.06.40.04 et service-client@saint-louis.com.

2. Champ d'application et acceptation des considérations générales de vente

L'achat de produits proposés sur le site <http://www.saint-louis.com> (ci-après le « Site ») est soumis aux présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales de Vente »). Les produits Saint-Louis sont exclusivement destinés à être vendus à des consommateurs finaux (ci-après « le consommateur » ou « vous ») personnes physiques ou morales, à l'exclusion de tous 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 SAINT-LOUIS dans un but commercial.

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 cliquant sur le lien « CGV » présent sur le Site. Les Conditions Générales de Vente au moment de la conclusion du contrat de vente sont celles qui vous sont opposables.

En outre, à chaque achat de produit sur le Site, il vous sera demandé de confirmer votre acceptation des présentes Conditions Générales de Vente en vigueur à la date de passation de votre commande. Lesdites conditions générales sont visualisables avant et au moment où il vous est demandé de confirmer que vous les acceptez. Pour matérialiser votre acceptation, vous devrez cocher la case « j'ai lu et accepte les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ainsi que la Politique de Confidentialité du site Saint-Louis.com ».

3. Modalités de commande

Le Site est hébergé en France. Il permet aux consommateurs finaux de commander, via Internet une sélection de produits Saint-Louis à la société SAINT-LOUIS pour une livraison vers les territoires désignés à l'article « **Zone de livraison** » ci-après.

Pour chaque produit Saint-Louis sélectionné sur le Site, une page récapitulative s'affichera automatiquement, reprenant la photo de l'article, ses coloris et références, la quantité choisie par le consommateur, son prix unitaire et le prix total de la commande.

Le consommateur doit bien vérifier l'exactitude de la sélection avant de confirmer sa commande. Dès la confirmation, la commande sera envoyée à SAINT-LOUIS pour traitement (voir article « **Validation de commande** »).

Le Site ne permet pas de passer des commandes spéciales qui consistent notamment en la création d'un produit n'existant pas ou plus dans la collection Saint-Louis, ou en l'adaptation, la fabrication ou la personnalisation d'un produit issu des collections Saint-Louis. Les Conditions Générales de Vente ne s'appliquent donc pas aux commandes spéciales.

4. Disponibilité des produits

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles. Des erreurs ou modifications peuvent occasionnellement exister, notamment en cas de commandes simultanées d'un même produit par plusieurs clients. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de la commande, SAINT-LOUIS en informera le client par e-mail ou par téléphone dans les meilleurs délais, en proposant soit de commander un autre produit en remplacement, soit d'annuler votre commande.

SAINT-LOUIS n'encourt aucune responsabilité en cas de rupture de stock ou d'indisponibilité des produits.

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.

5. Procédure de commande

A. Sélection des produits

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

Vous pouvez consulter votre sélection en cliquant sur « Mon panier » dans le menu en haut à droite où apparaîtront : la photo du (des) produit(s), le coloris, la référence, les quantités choisies, son (leurs) prix unitaire et le sous-total de la sélection. Vous pourrez également choisir le pays de livraison et le mode de livraison que vous préférez, ce qui calculera le montant des frais de livraison et par conséquent le montant total que vous paierez. La zone et les frais de livraison pourront toutefois être modifiés par la suite si vous le souhaitez, le montant total sera ainsi mis à jour en conséquence.

B. Identification

Après avoir sélectionné le(s) produit(s), cliquez sur « Commander » pour démarrer le processus de commande.

Vous pourrez à ce moment, choisir de régler votre commande en tant qu'invité ou en tant que titulaire d'un compte client.

Si vous avez déjà un compte client, vous devrez vous identifier à cette étape en saisissant votre mot de passe.



Si vous n'avez pas encore de compte, vous serez invité à en créer un en confirmant votre adresse e-mail et en créant un mot de passe plus tard, à l'étape « Paiement ». 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 ou échanger des produits
- Ajouter ou modifier vos adresses de livraison et de facturation pour vos prochaines commandes

Les données enregistrées par 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 envoyant un e-mail au service clients en cliquant sur le lien « Nous contacter ». Après la désactivation de votre compte, vous êtes libre d'en créer un nouveau à tout moment.

C. Validation de la commande

i. Validation du mode de livraison

Vous devrez compléter les informations de livraison nécessaires à la bonne expédition de votre commande : pays d'expédition, civilité, prénom, nom, téléphone, adresse de livraison.

Une fois cette étape terminée, cliquez sur « valider »

ii. Validation du moyen de paiement et règlement de la commande

Vous pourrez reprendre votre adresse de livraison comme adresse de facturation ou en saisir une autre. Vous serez ensuite invité à sélectionner un mode de paiement et à saisir les informations y afférant.

À la fin du processus de commande décrit ci-dessus et après avoir accepté l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et la Politique de Confidentialité du Site, cliquez sur le bouton « Validation ». Le contrat de vente sera ainsi définitivement formé.

Vous devez bien vérifier l'exactitude de votre sélection avant de confirmer votre commande. SAINT-LOUIS s'efforce de présenter des couleurs et des motifs fidèles aux produits originaux. Toutefois, des variations peuvent intervenir, notamment en raison des limitations techniques de rendu des couleurs sur vos équipements informatiques. Par conséquent, 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.

ST LOUIS

Pour plus d'informations concernant les modalités de paiement (devise, modes de paiement acceptés etc.) veuillez vous référer à l'article ci-dessous « **Prix – Moyens de paiement acceptés** »

Une fois terminée, votre commande est transmise à SAINT-LOUIS pour traitement.

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 ou qu'il est engagé dans une activité frauduleuse, ou pour tout autre motif légitime.

iii. Confirmation de la commande

Un récapitulatif de votre commande vous sera ensuite adressé par courrier électronique. L'accusé de réception fera figurer le montant total de la commande, les informations relatives au coût et au délai de livraison, les caractéristiques essentielles, la quantité et le prix des produits achetés.

Il est conseillé de conserver cet accusé de réception sur un support papier ou électronique.

En application de l'article D. 213-1 du Code de la Consommation français, lorsqu'une commande porte sur un montant égal ou supérieur à 120 euros, SAINT-LOUIS conserve l'écrit qui constate le contrat conclu entre SAINT-LOUIS et un client par voie électronique pendant un délai courant à compter de la conclusion du contrat jusqu'à la date de livraison du bien et pendant une durée de dix ans à compter de celle-ci. Vous disposez alors d'un accès à ce document à tout moment, sur demande effectuée auprès du Service Clients par téléphone au 01 40 17 01 74 du lundi au samedi de 10h30 à 19h, ou par e-mail en cliquant sur le lien « Nous contacter ».

6. Prix – Moyens de paiement acceptés

A. Prix

Les prix des produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. En dehors des cas de remboursement réalisé (i) dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation ou pour (ii) défaut de conformité et vices cachés, SAINT-LOUIS ne remboursera pas la TVA appliquée sur les achats effectués sur le Site (même dans le cas où l'acheteur, après réception, réexpédie les produits à destination de l'Union Européenne).

Toutes les commandes sont payables en euros et doivent être réglées immédiatement au moment de la passation de la commande. En cas d'indisponibilité de certains produits commandés, seuls le prix et les frais de transport relatifs aux produits disponibles seront débités.

B. Moyens de paiement acceptés

Seuls les paiements par carte bancaire ou par carte de crédit sont acceptés.

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

Lorsqu'il passe commande, le consommateur confirme qu'il est autorisé à utiliser la carte de paiement/carte de crédit et qu'il dispose des fonds suffisants pour couvrir les biens commandés. L'expédition de la commande n'a lieu qu'après vérification du mode de paiement et réception de l'autorisation de débit de votre compte bancaire.



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 consommateur afin de vérifier l'identité du porteur de la carte et de valider la transaction.

Après la validation de vos coordonnées bancaires (numéro de carte, date d'expiration et cryptogramme), une nouvelle page va s'afficher sur laquelle le consommateur devra saisir les informations personnelles demandées par sa banque (*par exemple, la réponse à une question personnelle ou un code envoyé par SMS*)

Le débit de votre carte bancaire ou carte de crédit n'intervient qu'au moment de l'expédition de votre commande. En cas d'indisponibilité, seuls le prix et les frais de transport relatifs aux produits Saint-Louis disponibles seront débités.

7. Réserve de propriété

Les produits Saint-Louis commandés demeurent la propriété de SAINT-LOUIS jusqu'au complet encaissement du prix par SAINT-LOUIS. En cas d'incident de paiement, vous vous engagez à restituer à SAINT-LOUIS les produits reçus et ce, dès première demande de SAINT-LOUIS.

En revanche, vous assumez les risques (notamment de perte, de vol ou de détérioration) concernant les produits SAINT-LOUIS livrés et ce, à la date effective de livraison.

8. Expédition et livraison

A. Zone de livraison

Les produits SAINT-LOUIS achetés sur le Site ne peuvent être livrés que sur le territoire des pays suivants : UK, Irlande, Benelux, Allemagne, France, Suisse, Italie, Espagne, Portugal, Autriche, Pologne, Grèce, Turquie, Israël, Egypte, Bahrein, Qatar, Dubai, Oman, Maroc, USA, Canada, Corée du sud, Japon, Singapour, Norvège, Danemark, Suède, Finlande, Australie, Hong Kong, Mexique.

Toute adresse de livraison située en dehors de ce territoire sera refusée au cours du processus de commande. Pour des raisons, notamment de sécurité, SAINT-LOUIS ne traitera aucune commande pour laquelle une poste restante, une boîte postale ou une adresse CEDEX est fournie.

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

B. Droits de douane et frais de transport

Les frais de transport et droits de douane seront indiqués lors de la commande. Ils sont calculés en fonction du pays de livraison. Ce montant sera dû par le consommateur en sus du prix des produits achetés.

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

C. Délai de livraison

ST^{LOUIS}

La livraison des articles commandés se fera dans les sept (7) jours ouvrables suivant la date de la commande.

SAINT-LOUIS se réserve toutefois la possibilité de fractionner les livraisons. Le débit de votre carte de crédit ou de paiement sera fractionné de la même façon pour correspondre au prix des produits effectivement livrés. Les frais de transport ne seront facturés que pour un seul envoi et conformément aux indications figurant dans votre récapitulatif de commande.

D. Problèmes de livraison

Tout retard de livraison supérieur à huit (8) jours doit être signalé auprès de notre Service Clients dans les meilleurs délais.

En cas de non-respect du délai de livraison, vous pouvez annuler la commande simplement par e-mail (service-client@saint-louis.com) ou par lettre recommandée à l'adresse suivante :

Cristalleries de Saint-Louis - Service saint-louis.com

Rue Coëtlosquet

57620 Saint-Louis-lés-Bitche - France

De même, toute contestation relative à la conformité ou à la quantité des produits faisant l'objet d'une expédition devra être signalée auprès de notre Service Clients dans les meilleurs délais.

Vous devez vérifier la conformité des produits au moment de la livraison et indiquer, si possible sur le bon de livraison, sous forme de réserves manuscrites accompagnées de votre signature les éventuelles anomalies constatées (paquet ouvert, produit endommagé etc.)

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 à l'article « **Retours, échanges, remboursements** » ci-après.

9. Garanties

SAINT-LOUIS reste tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions des articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code Civil français.

A. Garantie de conformité

Conformément aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation, SAINT-LOUIS est tenu de la livraison conforme des produits et ainsi répond des défauts de conformité qui leur sont propres.

Le bien est dit conforme au contrat :

- 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;

- 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.

B. Garantie des vices cachés

SAINT-LOUIS 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.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le consommateur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

C. Modalités de mise en œuvre des garanties

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions prévues à l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion pour lesquels le délai est de six mois.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie des vices cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

10. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L. 221-18 à L. 221-20 du Code de la consommation, le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation légal pendant quinze (15) jours à compter de la réception du bien par le consommateur.

Ce droit s'exerce sans avoir à justifier de motifs et sans avoir à payer de pénalités.

11. Retours, échanges, remboursements

A. Au près du Site

Vous avez la possibilité de retourner pour une demande d'échange ou de remboursement tout produit commandé sur le Site dans les quinze (15) jours calendaires suivant la date de la livraison, aux conditions suivantes :

ST LOUIS

Les produits Saint-Louis doivent être retournés accompagnés de leur facture d'achat, ou d'une copie en cas de retour partiel, dans leur état et leur emballage d'origine avec la mention : « **SOUS RESERVE DE DÉBALLAGE POUR CASSE DE CRISTAL** » à l'adresse suivante :

Cristalleries de Saint-Louis - Service saint-louis.com

Rue Coëtlosquet

57620 Saint-Louis-lés-Bitche - France

Utilisez à cet effet le formulaire de retour envoyé avec votre commande.

Vous devez compléter et joindre le « Formulaire de retour » envoyé avec votre commande en précisant si vous souhaitez l'échange ou le remboursement des produits retournés.

En cas d'échange, les frais de transport de la première livraison ne sont pas remboursés, mais les frais de transport de la seconde expédition ne sont pas facturés. Un seul échange par commande et par référence est possible. Vous pouvez échanger le produit Saint-Louis acheté sur le Site contre un ou plusieurs produits Saint-Louis de valeur inférieure ou égale à la valeur totale du produit Saint-Louis que vous avez reçu en cadeau.

En cas de demande de remboursement, SAINT-LOUIS fera ce qui est raisonnable commercialement pour s'assurer que celui-ci est effectué dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la réception des produits Saint-Louis retournés, en créditant votre carte bancaire ou carte de crédit. En aucun cas il ne sera possible de vous attribuer un avoir électronique utilisable sur le Site, et le Site n'émettra pas un crédit client à utiliser dans un magasin Saint-Louis. SAINT-LOUIS n'offre pas de remboursement même partiel, si le produit Saint-Louis commandé sur le Site est un produit que vous avez reçu en cadeau.

Veillez noter qu'en cas de cadeau, vous aurez uniquement le droit de demander l'échange du produit Saint-Louis.

Dans les deux cas (échange ou remboursement), les frais de transport occasionnés par le retour des produits ne vous sont remboursés qu'au cas où ce retour est justifié par la non-conformité des produits livrés (erreur de référence, produit endommagé, etc.)

SAINT-LOUIS ne sera pas responsable en cas de perte, d'envoi à une mauvaise adresse ou du retard de livraison d'un produit Saint-Louis que vous souhaitez retourner au Site, dans la mesure où les risques du transport que vous choisissez et que vous initiez reposent sur vous seul.

B. Auprès du magasin Saint-Louis situé à Paris

Tout produit Saint-Louis acheté (ou reçu en cadeau) à partir du Site 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 de la première commande d'un produit acheté sur le Site ne vous sont pas remboursés lorsque vous renvoyez le produit (pour un échange ou pour un crédit client) au magasin Saint-Louis susmentionné.

Le magasin Saint-Louis ne propose pas le remboursement des produits Saint-Louis achetés sur le Site. En aucun cas, il ne sera possible de créditer votre carte bancaire ou votre carte de crédit.

Afin d'effectuer une demande de remboursement d'un produit Saint-Louis acquis auprès du Site en exercice de votre droit de rétractation, vous devez procéder comme indiqué ci-avant à la section « **Auprès du Site** » précédente.

12. Limitation de responsabilité

En aucun cas, la responsabilité de SAINT-LOUIS ne pourra être retenue au titre des Conditions Générales de Vente en cas d'inexécution de ses obligations si celle-ci est imputable à la faute du consommateur, au fait d'un tiers ou à la force majeure.

13. Droit applicable, litiges

Les présentes conditions générales de vente sont régies et interprétées conformément au droit français. Toutefois, en application du Règlement CE 593/2008 du 17 juin 2008, les présentes conditions générales de vente ne font pas obstacles à l'application d'une disposition plus favorable au client, à laquelle il ne peut être dérogé par accord, et ce en vertu de la loi du pays où le client a sa résidence habituelle. 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

ST LOUIS

la preuve des démarches préalables auprès de SAINT-LOUIS. Nonobstant ce qui précède, en cas de litige, 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.