

« Conditions Générales de Vente (CGV) » - du 20 mai 2021

Entre la Micro Entreprise **Les Savons de ChaCha**,

79, rue Jean Jaurès 16600 Magnac sur Touvre, immatriculée au Répertoire des Métiers de Angoulême, sous le numéro SIRET 88036417900015, représentée par Mme TIREAU-BRACHIN Sandrine en qualité de gérante, dûment habilitée aux fins des présentes.

La société peut être jointe par email (lessavonsdechacha@gmail.com) ou en cliquant sur le formulaire de contact accessible via la page d'accueil du site et par téléphone au 06.28.63.48.32.

Ci-après dénommé le « Vendeur » ou la « Société » ou Les Savons de ChaCha d'une part,

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de produits ou services de la société, ci-après dénommé, « l'Acheteur », ou « le Client » d'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

Le Vendeur est éditeur de produits à destination de consommateurs, commercialisés par l'intermédiaire de son site Internet (<http://www.lessavonsdechacha.com>). La liste et le descriptif des produits proposés par la Société peuvent être consultés sur le site susmentionné.

Les produits vendus sont ceux qui figurent dans le catalogue publié dans le site de "Les Savons de ChaCha". Ces produits sont vendus dans la limite des stocks disponibles. Chaque produit est accompagné d'un descriptif établi par le Vendeur Les photographies du catalogue sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit vendu, notamment en ce qui concerne les couleurs et marbrages des savons.

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de Produits proposés par le Vendeur.

Article 2 : Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les ventes de Produits, effectuées au travers du site Internet de la Société "Les Savons de ChaCha" qui sont partie intégrante du Contrat entre l'Acheteur et le Vendeur.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet.

Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement de la commande. Ces CGV sont consultables sur le site Internet de "Les Savons de ChaCha" à l'adresse suivante : <https://www.lessavonsdechacha.com>.

La Société s'assure également que leur acceptation soit claire et sans réserve en mettant en place une case à cocher et un clic de validation.

Pour pouvoir acheter un produit, le client doit être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la capacité légale ou, s'il est mineur, être en mesure de justifier de l'accord de ses représentants légaux ou d'être émancipé.

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un produit ou à un service, et les accepter sans restriction ni réserve. Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire les informations enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Article 3 : Produits et services

Les caractéristiques essentielles des biens, des services et leurs prix respectifs sont mis à disposition de l'acheteur sur le site Internet de la société. Le client atteste avoir reçu un détail des frais de livraison ainsi que les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat.

Le Vendeur s'engage à honorer la commande du Client dans la limite des stocks de Produits disponibles uniquement. A défaut, le Vendeur en informe le Client. Ces informations contractuelles sont présentées en détail et en langue française. Conformément à la loi française, elles font l'objet d'un récapitulatif et d'une confirmation lors de la validation de la commande. Les parties conviennent que les illustrations ou photos des produits offerts à la vente n'ont pas de valeur contractuelle. La durée de validité de l'offre des Produits ainsi que leurs prix est précisée sur le site Internet de la Société, ainsi que la durée minimale des contrats proposés lorsque ceux-ci portent sur une fourniture continue ou périodique de produits ou services. Sauf conditions particulières, les droits concédés au titre des présentes le sont uniquement à la personne physique signataire de la commande (ou la personne titulaire de l'adresse email communiqué).

Conformément aux dispositions légales en matière de conformité et de vices cachés, le Vendeur rembourse ou échange les produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande.

Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer par voie postale en lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Les Savons de ChaCha, 79 rue Jean Jaurès 16600 Magnac sur Touvre, dans un délai de quatorze jours après la réception de la commande.

Article 4 : Prix

Les prix des produits vendus au travers du site Internet "www.lessavonsdechacha.com" sont indiqués en Euros toutes taxes comprises et précisément déterminés sur les pages descriptifs des Produits. Ils sont également indiqués en euros toutes taxes comprises sur la page de commande des produits, et hors frais spécifiques d'expédition.

"Les Savons de ChaCha" se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable au client.

Il convient d'ajouter des frais de transport et de livraison pour autant qu'elles aient lieu dans les zones géographiques prévues.

La vente en ligne des produits présentés dans le site est réservée aux acheteurs qui résident en France, dans les Dom-Tom, à Monaco, en Union Européenne et en Suisse, et pour des livraisons requises dans ces zones géographiques.

Pour les autres zones géographiques, nous consulter.

Pour tous les produits expédiés hors Union européenne et/ou DOM-TOM, des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles dans certains cas. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort du Vendeur. Ils seront à la charge de l'acheteur et relèvent de sa responsabilité (déclarations, paiement aux autorités compétentes, etc.). Le Vendeur invite à ce titre l'acheteur à se renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales correspondantes.

Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès aux sites Internet de la Société "Les savons de ChaCha" sont à la charge du Client.

Article 5 : Disponibilité et présentation

L'indisponibilité d'un produit est en principe indiquée sur la page du produit concerné. Les clients peuvent également être informés du réassort d'un produit par le vendeur.

En tout état de cause, si l'indisponibilité n'a pas été indiquée au moment de la commande, le vendeur s'engage à informer le client sans délai si le produit est indisponible.

Le vendeur peut, à la demande du client :
Soit proposer d'expédier tous les produits en même temps dès que les produits en rupture de stock seront à nouveau disponibles,
Soit procéder à une expédition partielle des produits disponibles dans un premier temps, puis à l'expédition du reste de la commande lorsque les autres produits seront disponibles, sous réserve d'une information claire concernant les frais de transport supplémentaires qui pourront être engagés,
Soit proposer un produit alternatif de qualité et de prix équivalents, accepté par le client.

Si le client décide d'annuler sa commande de produits indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour les produits indisponibles au plus tard trente (30) jours calendaires après le paiement.

Article 6 : Conclusion du contrat en ligne, Procédure de commande

Les commandes de produits sont directement passées sur le site (www.lessavonsdechacha.com). Pour effectuer une commande, le client doit suivre les étapes décrites ci-dessous (veuillez noter cependant qu'en fonction de la page de démarrage du client, les étapes peuvent légèrement différer).

- Sélection des produits et options d'achat

Le client devra sélectionner le(s) produit (s) de son choix en cliquant sur le(s) produit (s) concerné(s) et en choisissant les caractéristiques et les quantités souhaitées. Une fois le produit sélectionné, le produit est placé dans le panier du client. Ce dernier peut ensuite ajouter à son panier autant de produits qu'il le souhaite.

- Commandes

Une fois les produits sélectionnés et placés dans son panier, le client doit cliquer sur le panier et vérifier que le contenu de sa commande est correct. Si le client ne l'a pas encore fait, il sera ensuite invité à remplir le formulaire d'envoi de la commande.

Une fois que le client aura validé le contenu du panier et qu'il se sera identifié / inscrit, s'affichera à son attention un choix de moyen de paiements (Stripe, Paypal, règlement à l'enlèvement du colis);

Après validation de son moyen de paiement, un formulaire en ligne complété automatiquement et récapitulatif le prix, les taxes applicables et, le cas échéant, les frais de livraison s'affiche.

Le client est invité à vérifier le contenu de sa commande (y compris la quantité, les caractéristiques et les références des produits commandés, l'adresse de facturation, le moyen de paiement et le prix) et à accepter les CGV, le droit de rétractation et la Politique de confidentialité avant de valider définitivement son panier.

Concernant les produits pour lesquels des options sont disponibles, ces références spécifiques apparaissent lorsque les bonnes options ont été sélectionnées. Les commandes passées doivent comprendre toutes les informations nécessaires au bon traitement de la commande.

Le client doit également sélectionner le mode de livraison choisi.

- Accusé de réception

Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, une page apparaît sur le site afin d'accuser réception de la commande du client. Une copie de l'accusé de réception de la commande est automatiquement adressée au client par courrier électronique, à condition que l'adresse électronique communiquée par le biais du formulaire d'inscription soit correcte.

Le vendeur n'envoie aucune confirmation de commande par courrier postal ou par télécopie.

-Facturation

Pendant la procédure de commande, le client devra saisir les informations nécessaires à la facturation (le signe (*) indiquera les champs obligatoires devant être remplis pour que la commande du client soit traitée par le vendeur. Le client doit notamment indiquer clairement toutes les informations relatives à la livraison, en particulier l'adresse exacte de livraison, ainsi

que tout éventuel code d'accès à l'adresse de livraison.

Le client devra ensuite préciser le moyen de paiement choisi.

Ni le bon de commande que le client établit en ligne, ni l'accusé de réception de la commande que le vendeur envoie au client par courrier électronique ne constituent une facture. Quel que soit le mode de commande ou de paiement utilisé, Le client recevra l'original de la facture à la livraison des produits, à l'intérieur du colis.

- Date de la commande

La date de la commande est la date à laquelle le vendeur accuse réception en ligne de la commande. Les délais indiqués sur le site ne commencent à courir qu'à partir de cette date.

- Prix

Pour tous les produits, le client trouvera sur le site des prix affichés en euros toutes taxes comprises, ainsi que les frais de livraison applicables (en fonction du poids du colis, hors emballage et cadeaux, de l'adresse de livraison et du transporteur ou mode de transport choisi). Les prix des fournisseurs du vendeur sont susceptibles d'être modifiés. En conséquence, les prix indiqués sur le site peuvent changer. Ils peuvent également être modifiés en cas d'offres ou de ventes spéciales.

Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué sur le site à la date à laquelle la commande est passée par le client.

- Disponibilité des produits

L'indisponibilité d'un produit est en principe indiquée sur la page du produit concerné. Les clients peuvent également être informés du réassort d'un produit par le vendeur.

En tout état de cause, si l'indisponibilité n'a pas été indiquée au moment de la commande, le vendeur s'engage à informer le client sans délai si le produit est indisponible.

Le vendeur peut, à la demande du client:

Soit proposer d'expédier tous les produits en même temps dès que les produits en rupture de stock seront à nouveau disponibles,

Soit procéder à une expédition partielle des produits disponibles dans un premier temps, puis à l'expédition du reste de la commande lorsque les autres produits seront disponibles, sous réserve d'une information claire concernant les frais de transport supplémentaires qui pourront être engagés, Soit proposer un produit alternatif de qualité et de prix équivalents, accepté par le client.

Si le client décide d'annuler sa commande de produits indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour les produits indisponibles au plus tard trente (30) jours calendaires après le paiement.

Article 7 : Modalités de livraison

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison qui a été indiquée lors de la commande et dans le délai de 7 jours ouvrés. Lorsque la livraison nécessite une prise de rendez-vous avec le Client, le vendeur contacte par mail et/ou par téléphone le client afin de convenir d'un rendez-vous de retrait des produits.

En cas de retard d'expédition, le vendeur informera par mail et/ou par téléphone le client

afin de l'informer du retard d'expédition. Le client pourra refuser ce délai supplémentaire; dans ce cas, sa commande sera annulée et remboursée intégralement.

Les délais de livraison indiqués sur les pages produits sont en jours ouvrés (lundi-vendredi) ; en cas de retard de livraison dépassant les 30 jours, le Client dispose de la possibilité de résoudre le contrat dans les conditions et modalités définies à l'Article L 138-2 du Code de la consommation. Le Vendeur procède alors au remboursement du produit et aux frais « aller » dans les conditions de l'Article L 138-3 du Code de la consommation. Le Vendeur met à disposition un point de contact téléphonique (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe) indiqué dans l'email de confirmation de commande afin d'assurer le suivi de la commande.

Le Vendeur rappelle qu'au moment où le Client prend possession physiquement des produits, les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés. Il appartient au Client de notifier au transporteur toute réserve sur le produit livré. En cas de dommage occasionné au colis pendant le transport, le client se doit de refuser le colis auprès du facteur au moment de la livraison du Colissimo; ou bien du transporteur.

Article 8 : Paiement

Le paiement est exigible immédiatement à la commande, y compris pour les produits en précommande. Le Client peut effectuer le règlement par carte de paiement ou via Paypal. Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales (Mastercard ou Visa).Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par notre prestataire de paiement. Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau.

Une fois le paiement lancé par le Client, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations. Conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte du montant relatif au 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.

Article 9 : Clause de réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété de la Société jusqu'au complet paiement du prix.

Article 10 : Délai de rétractation

Conformément à l'article L. 221-5 2° du Code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de

pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour ». « Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services ».

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier sa décision de se rétracter du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à : Les Savons de ChaCha, 79 rue Jean Jaurès 16600 Magnac sur Touvre, ou par mail : lessavonsdechacha@gmail.com

Les modalités du droit de rétractation sont prévues dans la « politique de rétractation », accessible en bas de chaque page du site via un lien hypertexte.

Il peut également utiliser le formulaire ci-dessous :

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

A l'attention de Les Savons de ChaCha,
79 rue Jean Jaurès

16600 Magnac sur Touvre

Numéro de téléphone du vendeur :
06.28.63.48.32

Adresse de courrier électronique du vendeur :
lessavonsdechacha@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du produit ci-dessous :

Référence du produit

N° de la facture :

N° du bon de commande :

– Commandé le []/reçu le []

– Moyen de paiement utilisé :

– Nom du Client et le cas échéant du bénéficiaire de la commande :

– Adresse du Client :

– Adresse de livraison :

– Signature du Client (sauf cas de transmission par courriel)

– Date

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le client doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

-Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du client, le vendeur s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous ayez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le moins coûteux proposé sur notre site) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours calendaires à compter du jour où le vendeur est informé de la volonté du client de se rétracter.

Le vendeur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le client convient expressément d'un moyen différent, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

Le vendeur peut différer le remboursement jusqu'à réception du bien ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve d'expédition du bien,

la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Modalités de retour

Le client devra, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de se rétracter du présent contrat, renvoyer le bien, à : Les Savons de ChaCha, 79 rue Jean Jaurès, 16600 Magnac sur Touvre

Ce délai est réputé respecté si le client renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

-Frais de retour

Le client devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

-État du bien retourné

Le produit doit être retourné suivant les consignes du vendeur et comporter notamment tous les accessoires livrés.

La responsabilité du client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce produit. En d'autres termes, le client ne dispose pas de la possibilité de tester le produit et sa responsabilité pourra être engagée s'il procède à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires à la vérification de la qualité.

-Exclusions du droit de rétractation

Le droit de rétractation est exclu dans les hypothèses suivantes :

-Fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuation sur le marché financier

-Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du CLIENT ou nettement personnalisés

-Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement

-Fournitures de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le client après la livraison

Article 11 : Garanties

Tous les produits fournis par le vendeur bénéficient de la garantie de conformité légale (article L 217-4 à 13 du code de la consommation) et la garantie des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du code civil.

En cas de non conformité d'un produit vendu, il pourra être retourné au vendeur qui le reprendra, l'échangera ou le remboursera.

Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer par voie postale à l'adresse suivante : Les Savons de ChaCha, 79 rue Jean Jaurès 16600 Magnac sur Touvre.

Conformément à la loi, le Vendeur assume deux garanties : de conformité et relative aux vices cachés des produits.

Le Vendeur rembourse l'acheteur ou échange les produits apparemment défectueux ou ne correspondant pas à la commande effectuée. La demande de remboursement doit s'effectuer par voie postale en lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Les Savons de ChaCha, 79 rue Jean Jaurès, 16600 Magnac sur Touvre

Le Vendeur rappelle que le consommateur :

– dispose d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir auprès du Vendeur

– qu'il peut choisir entre le remplacement et la réparation du bien sous réserve des conditions prévues par les dispositions susmentionnées.

– qu'il est dispensé d'apporter la preuve l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien.

– que, sauf biens d'occasion, ce délai sera porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016 – que le consommateur peut également faire valoir la garantie contre les vices cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (dispositions des articles 1644 du Code Civil).

Article 12 : Réclamations

Le vendeur met à la disposition du client un « Service téléphonique Client » au numéro suivant : 06.28.63.48.32.

Toute réclamation écrite du client devra être transmise en lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Les Savons de ChaCha, 79, rue Jean Jaurès 16600 Magnac sur Touvre.

Article 13 : Droits de propriété intellectuelle

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive de Les Savons de ChaCha. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

Tous les éléments visuels et sonores du www.lessavonsdechacha.com, y compris la technologie sous-jacente utilisée, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et/ou des brevets.

Ces éléments sont la propriété exclusive du vendeur. Toute personne qui édite un site web et souhaite créer un lien hypertexte direct vers le site doit demander l'autorisation du vendeur par écrit.

Cette autorisation du vendeur ne sera en aucun cas accordée de manière définitive. Ce lien devra être supprimé à la demande du vendeur. Les liens hypertextes vers le site qui utilisent des techniques tels que le cadrage (framing) ou l'insertion par liens hypertextes (in-line linking) sont strictement interdits.

Article 14 : 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 15 : Nullité et modification du contrat

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

Article 16 : Protection des données personnelles

Conformément au règlement Général de la Protection des Données (REG UE du 23 mai 2018), vous disposez des droits d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification sur les données personnelles vous concernant.

En adhérant à ces conditions générales de vente, vous consentez à ce que nous collectons et utilisions ces données pour la réalisation du présent contrat. En saisissant votre adresse email sur notre site, vous recevrez des emails contenant des informations et des offres promotionnelles concernant des produits édités par la Société. Vous pouvez vous désinscrire à tout instant. Il vous suffit pour cela de contacter par mail Les Savons de ChaCha (lessavonsdechacha@gmail.com) ou par lettre RAR.

Article 17 : Compétences et droit applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français.

En cas de litige, seuls les tribunaux français seront compétents.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, sera privilégiée la négociation dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de négociation devra en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit. Si au terme d'un délai de quinze (15) jours, les parties ne parvenaient pas à s'entendre, le différend sera soumis à la juridiction compétente désignée ci-après.

Durant tout le processus de négociation et jusqu'à son issue, les parties s'interdisent d'exercer toute action en justice l'une contre l'autre et pour le conflit objet de la négociation. Par exception, les parties sont autorisées à saisir la juridiction des référés ou à solliciter le prononcé d'une ordonnance sur requête. Une éventuelle action devant la juridiction des référés ou la mise en œuvre d'une procédure sur requête n'entraîne de la part des parties aucune renonciation à la clause d'arrangement amiable, sauf volonté contraire expresse.

Le consommateur a aussi la possibilité de saisir la juridiction de son choix.

Avant de saisir le médiateur de la consommation, le consommateur doit déjà avoir tenté de résoudre son litige directement

auprès du professionnel par une réclamation écrite ou avoir fait une réclamation selon les termes du contrat conclu avec le professionnel. La médiation de la consommation est un règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation. Si les conditions sont réunies, une médiation de la consommation se déroulera selon un processus précis et selon les textes en vigueur.

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

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 Avenue de la Libération 42400 SAINT-CHAMOND" La procédure est gratuite pour le consommateur (R612-1 du Code de la Consommation).

Quelque soit le moyen utilisé pour saisir CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION, votre demande doit contenir les éléments suivants : vos coordonnées postales, email et téléphoniques ; ainsi que les noms et adresse complets de Les Savons de ChaCha ; un exposé succinct des faits et la preuve des démarches préalables auprès de Les Savons de ChaCha.

Plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Article 18 : Avis en ligne

Notre site internet fait état d'avis de consommateurs.

Les nouvelles obligations du décret 2017-1436 relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne de consommateurs doivent donc vous faire savoir :

- Qu'il n'existe pas de contrepartie en échange du dépôt d'avis ;
- Que les avis déposés sur ce site sont conservés au maximum 10 ans et publiés sous 7 jours ouvrés;
- Que tous les avis sont soumis à modération ;
- Que nous nous réservons la possibilité, le cas échéant, de contacter le consommateur auteur de l'avis ;
- Que vous pouvez modifier ou supprimer votre avis en vous rapprochant du modérateur ;
- Qu'il existe des motifs justifiant un refus de publication de l'avis (insulte, propos inconvenants ou indécents).
- Qu'il existe donc une procédure de contrôle des avis
- Que le classement est fait par ordre chronologique.

Article 19. Preuve et Archivage

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par le vendeur pendant

une durée de dix (10) ans conformément à l'article L. 134-2 du code de la consommation. Le vendeur accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du client.

En cas de litige, le vendeur aura la possibilité de prouver que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.