

## C.G.V

### **Conditions Générales de Vente des produits** sur Volonthe.com

Date de dernière mise à jour : 06/02/2021

Il est préalablement précisé que les présentes Conditions Générales de Vente (ou CGV) ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société Volon'thé, ci-après le Vendeur ou la Société (Société à Responsabilité Limitée au capital de 20.000 euros dont le siège social est 14 rue de la meignanne, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Angers sous le numéro 123 456 789), propose la commercialisation de produits sur son site Internet accessible à l'adresse [www.volonthe.com](http://www.volonthe.com) à ses clients, personnes physiques ou morales professionnels.

La société peut être jointe par téléphone, par voie postale ou par e-mail aux coordonnées et conditions précisées sur la page « contact ».

Les produits vendus par la Société Volon'thé sont exclusivement destinés à des professionnels. La liste et le descriptif des biens proposés par la Société peuvent être consultés sur internet.

### **Article 1 - Objet et dispositions générales**

1.1 - 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 Volon'thé.

Toute Commande réalisée auprès de Volon'thé est régie par les présentes CGV.

1.2 - La Société Volon'thé se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande.

1.3 - Les CGV sont accessibles via un lien situé en bas de chacune des pages du site Internet de la Société Volon'thé. Cette dernière s'assure également que leur acceptation soit claire et sans réserve en mettant en place avant toute acceptation du contrat la possibilité de consulter les présentes CGV via un lien direct ouvrant la page des CGV (cf l'information « en cliquant j'accepte les CGV ») puis un clic de validation via le bouton « commandez ».

Le Client en cliquant sur "Commander" 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, 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.

1.4 - 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 communiquée).

### **Article 2 - Prix**

2.1 - Les prix affichés sur le Site Internet pour chaque Produit sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA française et autres taxes applicables), hors participation aux frais de préparation et de port, tels que ces frais sont précisés à l'Article 8.3 ci-dessous. Les frais de télécommunication nécessaires à l'accès au site internet de la Société sont à la charge du Client.

En cas d'erreur sur le prix affiché sur le Site Internet, dont s'apercevait Volon'thé lors de la préparation de la Commande du Client, le prix le plus bas sera alors de facto appliqué au Client.

2.2 - Volon'thé se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de votre validation de commande.

2.3 - En cas de commande vers un pays ou une région autre que la France métropolitaine le Client est l'importateur du ou des produits concernés. Pour tous les produits expédiés hors Union européenne et vers les DOM-TOM, le prix sera calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort de Volon'thé. Ils seront à la charge du Client et relèvent de son entière responsabilité, tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et/organismes compétents de son pays. Nous conseillons à nos Clients de se renseigner sur ces aspects auprès de leurs autorités locales.

2.4 - Volon'thé n'a pas vocation à être vendu à des particuliers, les produits et services vendus par Volon'thé sont réservés aux particuliers..

Aussi, les Articles 10 et 11.1 des présentes CGV ne lui seront pas applicables et il admet qu'il ne pourra en revendiquer l'application, de même que toute disposition relative aux promotions destinées exclusivement au Client professionnels.

### **Article 3 - Présentation du Site Internet et des Produits et Services proposés**

Les Produits sont proposés sur le Site Internet [www.volonthecom.com](http://www.volonthecom.com) en France Métropolitaine en langue française.

#### **3.1 - Présentation et caractéristiques essentielles des Produits proposés**

Les caractéristiques essentielles des Produits proposés par Volon'thé sont décrites sur le Site Internet en cliquant sur chacun des Produits. A cet égard, Volon'thé indique que les renseignements mentionnés sur chaque onglet sont ceux communiqués par les fournisseurs auprès desquels les articles sont acquis.

Volon'thé fera ses meilleurs efforts afin que, sur le Site, la description et la représentation photographique des Produits soit la plus fidèle possible aux Produits. Les photographies n'entrent cependant pas dans le champ contractuel. La responsabilité de la société Volon'thé ne peut être engagée si des erreurs s'y sont introduites. Si la perception par le Client de la représentation photographique des Produits ne correspond pas exactement aux attentes que pouvait avoir le Client, ce dernier peut dans ces conditions exercer son droit de rétractation dans les conditions prévues ci-après article 10.

### **Article 4 - Conditions de réalisation d'une Commande**

#### **4.1 - Inscription préalable**

Préalablement à la passation d'une Commande, le Client doit s'inscrire auprès de Volon'thé sur le site internet et renseigner les informations qui lui sont demandées de manière à créer un Compte professionnel.

Le Client garantit l'exactitude, la sincérité et la fiabilité des informations renseignées.

Le Client fournit en particulier une seule adresse de courrier électronique valide et fonctionnelle, laquelle sera un moyen de communication entre lui et Volon'thé.

Il appartient en conséquence au Client de modifier à tout moment et dans les meilleurs délais tout changement de coordonnées en se connectant à son Compte personnel.

En conséquence, Volon'thé ne peut être tenue responsable de l'absence de diligence du Client dans la modification et la mise à jour de ses coordonnées, et par suite de coordonnées erronées, avec leurs conséquences sur la livraison des Produits et/ou la fourniture de services.

La société Volon'thé pourra vérifier à tout moment la conformité des informations renseignées par le Client et, le cas échéant, si ces informations lui paraissent erronées et/ou trompeuses, pourra demander la communication d'informations supplémentaires ou rectifiées.

En cas d'information erronée ou paraissant trompeuse, la société Volon'thé se réserve la possibilité de rompre toute relation contractuelle avec le Client et de suspendre l'accès de ce dernier à son Compte personnel.

4.2 - Le Client a deux possibilités pour passer une Commande de Produits et/ou Services proposés sur le Site Internet :

- sur le Site Internet en suivant les modalités et le processus qui lui sont indiqués à cet effet au cours de la navigation.

- par téléphone aux coordonnées et conditions disponibles sur la page « contact » Du site internet de la Société en suivant les instructions de son interlocuteur.

Volon'thé se réserve la possibilité de refuser la commande, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime.

4.3 - Préalablement à toute Commande, le Client garantit qu'il est professionnel, capable, et notamment habilité à utiliser les moyens de paiement qu'il utilisera pour le règlement de sa Commande (carte bleue, chèque ou virement bancaire).

4.4 - Le non-respect par le Client de tout ou partie des obligations souscrites aux termes des présentes CGV, et en particulier concernant tout incident de paiement du prix d'une Commande, pourra entraîner la suspension de l'accès aux Services proposés par Volon'thé, laquelle bénéficiera également du droit de refuser au client toute nouvelle Commande.

4.5 - Processus de Commande sur le Site Internet

Le contenu du Panier est consultable, en cliquant sur l'icône correspondante, à tout moment durant la réalisation de la Commande et peut faire l'objet de modifications par le Client à tout moment du processus de commande et jusqu'au paiement de la Commande en cours. Le Panier expire et se vide automatiquement à l'issue d'un délai de 30 jours.

Lorsque le Client a terminé sa sélection de Produit(s), il clique sur « Mon Panier ». Il arrive sur une page qui récapitule l'ensemble des produits et options sélectionnés. Il doit vérifier dans ce formulaire de commande l'ensemble des renseignements transmis et notamment tous les éléments utiles à la livraison (adresse de livraison, digicodes, téléphones...)

S'il n'a pas à modifier ce formulaire, il doit alors prendre connaissance des présentes conditions. S'il les accepte, pour poursuivre sa commande, il doit cliquer sur « Commander ». En cliquant sur ce bouton, il accepte les présentes CGV (pour plus de détails voir l'Article 1- objet et dispositions générales).

Le client dispose à tout moment de la faculté d'identifier et de corriger toute erreur commise par lui lors de la saisie de ses données. Lorsqu'il s'aperçoit d'une erreur postérieurement à la conclusion du contrat, il doit contacter le service clients de Volon'thé (cliquer ici pour accéder à la rubrique "Contact")

4.6 - Confirmation de Commande par Volon'thé

Toute Commande réalisée par un Client sur le Site Internet et/ou par téléphone fait l'objet d'une confirmation écrite immédiate de la part de Volon'thé, adressée par courrier électronique au Client.

Un courriel est également adressé au Client pour l'informer de l'expédition de la Commande avec un numéro de suivi informatique de son colis.

Les données enregistrées par la société Volon'thé constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande. Celle-ci est archivée par Volon'thé dans les conditions et les délais légaux. Le Client peut accéder à cet archivage en se connectant sur son Compte.

## **Article 5 - Paiement**

### **5.1 - Les modes de paiement**

Le fait de valider une commande pour le Client implique l'obligation à sa charge de payer le prix indiqué. Le règlement peut s'effectuer selon les moyens de paiement acceptés par Volon'thé et indiqués dans la rubrique « Paiement sécurisé ».

### **5.2 - Précisions quant aux modes de paiement**

A cet égard, il est précisé que seuls les paiements en euros sont acceptés pour le règlement d'une commande. En conséquence, les paiements par virement doivent être SEPA. A défaut, le Client reconnaît que Volon'thé n'aura en aucun cas à supporter les frais occasionnés à l'occasion d'un virement qui n'aurait pas été réalisé conformément aux présentes dispositions.

Par ailleurs, le paiement par chèque bancaire n'est possible que pour des chèques en euros tirés sur une banque domiciliée en France ou à Monaco. En cas de paiement par chèque, la mise à l'encaissement du chèque est réalisée à la réception du chèque. Le chèque devra être établi à l'ordre de Volon'thé selon précisions données à cet effet au moment du choix du paiement.

Les cartes bancaires 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 et garanti par notre prestataire de paiement. Le site de Volon'thé fait l'objet d'un système de sécurisation tel que décrit dans l'Article 9.

Une fois le paiement lancé par le Client, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations. Conformément à l'article L. 132-2 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 6 - Réserve de propriété**

Les Produits livrés au Client demeurent la propriété de Volon'thé jusqu'à ce que le Client ait rempli toutes ses obligations à l'encontre de Volon'thé, et notamment jusqu'au paiement intégral du prix de la Commande.

En cas de défaut de provisions monétaires suffisantes à l'encaissement du chèque ou suite à l'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, Volon'thé se réserve notamment le droit de récupérer les Produits non réglés.

## **Article 8 - Préparation et Livraison**

### **8.1 - Délais de préparation et de livraison en France métropolitaine**

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que le client a indiquée au cours du processus de commande dans le délai indiqué sur la page de validation de la commande.

Volon'thé propose pour de très nombreux Produits un délai de préparation de 24h à compter de la validation de la Commande et un délai de livraison de 48h en moyenne, délai sous lequel le Client est en principe livré de sa Commande. Toutefois Volon'thé ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de dépassement de ce délai dans la mesure où il resterait inférieur au délai de 30 jours à compter de la Commande.

Les autres délais de livraison sont mentionnés à titre indicatif sous la rubrique "Livraison" du Site Internet et ne peuvent être supérieurs au délai de 30 jours à compter du règlement effectif du montant de la Commande par le Client, étant toutefois précisé que ce délai ne commence à courir qu'à compter de la réception du paiement : validation du paiement CB, jour de réception du chèque ou de l'encaissement du virement bancaire.

En cas de dépassement du délai de livraison de 30 jours, le Client peut annuler sa Commande.

#### 8.2 - Modalités de livraison

Avant tout paiement de sa commande et au moment de la finalisation de celle-ci selon les modalités décrites à l'Article 4, le Client est invité à choisir selon plusieurs modalités de livraison, différents transporteurs et différents tarifs.

Les détails propres à chacune de ces livraisons sont disponibles sur le Site sous la rubrique " Livraison et suivi colis". Le Client est informé qu'il peut retrouver ces informations propres à la livraison à tout moment sur le Site Internet et indépendamment de toute commande sous la rubrique dédiée à la livraison. Le Client est alors engagé par son choix de livraison que Volon'thé s'engage à respecter. Aussi, le Client est conscient que suivant le choix opéré du mode de livraison, les délais de livraison peuvent varier.

Volon'thé ne peut être responsable de retard de livraison dû exclusivement à une indisponibilité du client après plusieurs propositions de rendez-vous par le transporteur.

Volon'thé se réserve la possibilité de fractionner les expéditions. La participation aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée que pour un seul envoi.

En cas de retard d'expédition, un mail sera adressé au client pour l'informer d'une éventuelle conséquence sur le délai de livraison qui lui a été indiqué. Nous invitons nos clients à consulter régulièrement le suivi de leur commande et à contacter le Service clientèle pour toute question ou en cas de problème. (voir rubrique contact)

#### 8.3 - Prix de la livraison

Le prix de la livraison des Produits est indiqué, pour chacune des Commandes, sur le Site Internet, ainsi que dans le courrier électronique de confirmation de la Commande adressé par Volon'thé au Client.

Ce prix peut varier d'une Commande à l'autre, suivant notamment le montant de celle-ci, le choix du mode de livraison et le lieu de livraison. Selon le montant de la Commande effectuée et le mode de livraison choisi, mentionné sur le Site Internet, Volon'thé offre le montant de la livraison au Client.

Des frais de préparation indépendants des frais de livraison peuvent être facturés au Client. Ces frais de préparation correspondent à l'emballage de Produit(s) encombrants de type mobilier. Le paiement de ces frais et leur montant sont systématiquement annoncés dans le descriptif des produits concernés puis facturés lors de la mise au panier du produit.

#### 8.4 - Lieu de livraison

L'adresse de livraison est celle indiquée ou confirmée par le Client au moment de la confirmation de sa Commande. Volon'thé livre les colis partout en France, à Monaco et en Corse.

Le Client peut suivre la livraison de son colis depuis le site internet de la Société et plus précisément depuis l'onglet mes commandes de son compte personnel. Un lien permettant un accès direct à ce

suivi est également proposé dans l'e-mail de confirmation de commande que chaque client reçoit après validation de sa commande. Chaque livraison est réputée effectuée dès mise à disposition du colis auprès du Client, notamment par le transporteur, matérialisée par le système de contrôle utilisé par le transporteur.

Sans préjudice du délai dont dispose le Client au titre de son droit de rétractation défini à l'Article 10 ci-après, le Client doit vérifier le colis à son arrivée et faire toutes réserves s'il y a lieu, voire refuser le colis si celui-ci est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces manifestes de détérioration. Le client prendra contact avec le service Clients de Volon'thé dans les 3 jours ouvrables suivant la réception du colis pour les informer de toute réserve ou réclamation à faire sur l'état du colis. (voir rubrique contact ).

Nous rappelons qu'au moment où le client (ou un tiers désigné par lui) prend possession physiquement des produits commandés, les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés.

### **Article 9 - Sécurisation**

Le site de Volon'thé fait l'objet d'un système de sécurisation.

La Société a adopté le procédé de cryptage SSL et a renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

### **Article 10 - Droit de rétractation**

#### **10.1 - Délai légal du droit de rétractation**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de vos produits pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Après communication de votre décision d'exercer votre droit de rétractation dans ce délai de 14 jours, vous disposez d'un autre délai de 14 jours pour renvoyer le ou les produits concernés par la rétractation.

#### **10.2 - Délai contractuel de rétraction**

Volon'thé vous offre la possibilité d'exercer votre droit de rétractation dans un délai de 100 jours à compter de la réception des produits. Ensuite vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la communication de votre décision de rétractation pour nous renvoyer le ou les produits concernés.

En cas de commande contenant plusieurs produits, le délai de 100 jours pour communiquer votre décision de rétractation court à compter de la réception du dernier produit.

Les modalités d'exercice de votre droit de rétractation sont précisées au 10.3.

#### **10.3 - Conditions d'exercice du droit de rétractation**

Que vous souhaitiez un échange ou un remboursement du ou des produits retournés, Volon'thé vous accompagne et vous apporte la solution qui vous conviendra le mieux. Nous vous conseillons donc de commencer par contacter notre service Clients pour lui faire part de vos préférences. (voir rubrique contact).

En France métropolitaine, Volon'thé vous offre les frais de retour via le transporteur Relais Colis. Connectez-vous à votre compte client sur le site, dans l'espace « Mes retours et SAV » et laissez-vous guider ! Vous trouverez, à la fin de votre déclaration de retour, une étiquette de retour à imprimer puis coller sur votre colis. Vous pouvez aussi contacter notre service Clients. (voir rubrique contact)

Si vous choisissez d'utiliser un autre mode de livraison ou un autre transporteur pour retourner vos produits, les frais de retours sont à votre charge ainsi que toute responsabilité en cas de perte ou de colis endommagé durant son transport.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant une nouvelle commercialisation à l'état neuf, et, si possible, accompagnés d'une copie de la facture d'achat pour une gestion optimisée. En cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit, votre responsabilité peut être engagée.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation par tout moyen (courrier postal, mail...) exprimant votre volonté de vous rétracter sans aucune ambiguïté, et mentionnant la commande concernée par cette rétractation.

Pour nous contacter : contact

Une fois le formulaire ou la déclaration de rétractation envoyée à Volon'thé au plus tard dans les 100 jours suivant la réception de votre commande, vous devez renvoyer le ou les produits concernés à Volon'thé dans un délai raisonnable et, au plus tard, dans les 14 jours à compter de l'envoi du formulaire ou la déclaration de rétractation à Volon'thé. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de 100 jours. Si le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste et a été livré au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, nous récupérerons le bien à nos propres frais.

#### 10.4 - Produits exclus du droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales, le droit de rétractation ne peut être exercé : pour des produits confectionnés sur commande selon les spécifications particulières du Client, sur des enregistrements audio ou vidéo descellés par le Client, sur les biens et denrées périssables qui ne peuvent être réexpédiées sur les produits ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

#### 10.5 - Adresse de retour

Si vous habitez en France Métropolitaine et que vous utilisez l'étiquette retour offerte prévue à cet effet, choisissez un commerçant du réseau Relais colis en consultant la liste des relais près de chez vous sur: <http://www.relaiscolis.com/index.php/application-points-relaiscolis>.

Pour tout retour depuis une adresse Hors France Métropolitaine ou par vos propres moyens, merci de nous retourner vos produits à l'adresse suivante : Société Volon'thé 14 rue de la meignanne 49000 Angers

#### 10.6 - Remboursement

En cas de rétractation de la part du client, Volon'thé remboursera tous les paiements reçus correspondant aux articles retournés ainsi que les frais de livraison si la rétractation concerne la totalité de la commande reçue. Le remboursement s'effectuera sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où Volon'thé est informé de votre décision de vous rétracter. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent parmi les modes de remboursement proposés par Volon'thé, à savoir, le chèque ou le crédit de la carte bancaire utilisée lors de la commande, sous couvert que celle-ci soit encore valide; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Cette date de remboursement peut être différée jusqu'à récupération du produit ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de l'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Volon'thé n'est pas tenue de vous rembourser les frais supplémentaires si vous avez

expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé sur le site Volon'thé.

Il est cependant précisé, dans l'hypothèse d'un paiement total ou partiel par chèques cadeaux, que ceux-ci ne peuvent être remboursés ni en espèces, ni par chèque, ni par carte bancaire, ni par virement bancaire. Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté quel qu'en soit motif.

Les avantages obtenus lors de l'achat de produit seront annulés en cas de restitution du produit accompagnée d'un remboursement dudit produit.

#### 10.7 - Échange

Il est impossible de procéder à un échange avec nos Produits.

### **Article 11 - Garanties légales et contractuelles**

#### 11.1 - La garantie de conformité

Dans les conditions des articles L. 211-1 et suivants du Code de la consommation, le Client peut opposer à Volon'thé la non-conformité du Produit livré, qu'il s'agisse d'un défaut d'identité, de quantité et/ou de qualité (notamment selon l'usage attendu) par rapport à l'article vendu.

Le Client devra alors retourner à Volon'thé l'article non conforme en suivant la procédure suivante prévue à la rubrique intitulée " Satisfait ou remboursé " du Site Internet, dans les délais indiqués par la procédure.

Le Client pourra alors demander, à son choix, à Volon'thé :

- soit d'être livré d'un article identique à celui commandé, dans la limite toutefois des stocks disponibles,
- soit d'être livré d'un article de qualité et de prix équivalent, également dans la limite des stocks disponibles,
- soit de rendre l'article et d'en être remboursé dans les 14 jours suivant la demande ainsi formulée.

Dans les cas d'application de cette garantie de conformité, les frais de retour du Produit commandé et livré au Client, ainsi que l'éventuelle livraison d'un autre Produit sont supportés entièrement par Volon'thé. En tout état de cause, ces dispositions ne privent pas le Client de l'exercice de son droit de rétractation, prévu à l'Article 10.

#### 11.2 - Garanties légales relatives aux vices rédhibitoires dans les conditions des articles 1641 à 1649 du Code civil

Dans l'hypothèse où les Produits livrés au Client présenteraient un vice caché, c'est-à-dire un défaut dans la qualité de la chose elle-même ne permettant pas un usage de celle-ci, conformément aux dispositions des articles 1641 et suivants du Code civil, le Client aura le choix :

- soit d'annuler sa Commande et de se voir rembourser intégralement des sommes versées et des frais de retour (en mode standard),
- soit de conserver ce Produit livré moyennant une réduction du prix, laquelle réduction est fixée par Volon'thé à sa seule discrétion.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir.

- peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien. Comme le précise l'article L211-9 du Code de la consommation, le vendeur peut toutefois choisir une autre modalité que celle choisie par le Client si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité.
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien. À compter du 18 mars 2016, ce délai sera allongé à 24 mois.

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

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

### 11.3 - Garanties légales relatives à la responsabilité des produits défectueux

Le Client peut opposer le défaut d'un article acheté sur le Site Internet aux termes des dispositions des articles 1386-18 et suivants du Code civil.

11.4 - Les garanties légales reçoivent application conformément à la législation française que Volon'thé s'engage à respecter. En conséquence, elles ne peuvent trouver à s'appliquer pour tout défaut de conformité d'un article vendu, ou vice reconnu, dans une législation étrangère en vigueur sur un territoire sur lequel le Client aurait fait livrer sa commande ou utiliserait ce produit.

Les informations et documents transmis au Client (s'il y a lieu) le sont uniquement en langue française, ainsi que l'accepte le Client en passant commande à Volon'thé.

### 11.5 - Garanties contractuelles

Certains Produits proposés sur le Site Internet peuvent également donner lieu à une garantie contractuelle, qui est généralement celle accordée par les fournisseurs de Volon'thé.

Les dispositions propres à cette garantie sont alors inscrites sur les onglets informatiques dudit Site destinés à faire connaître les qualités des articles au Client. Le Client ne peut demander à bénéficier d'une garantie plus large que celle prévue.

La mise en jeu de la garantie contractuelle par le Client nécessite qu'il prenne contact avec Volon'thé. (voir rubrique contact).

### 11.6 - Exclusions de garanties

Sont exclus de tous bénéfices des garanties mentionnées aux termes des Conditions Générales de Vente, les Produits ou Services modifiés et/ou réparés par le Client ou ayant fait l'objet par le Client d'une utilisation non conforme à leur destination.

## Article 12 - Propriété Intellectuelle

12.1 - 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 du vendeur. 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.

12.2 - Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs reproduits sur le site de Volon'thé sont protégés au titre du droit des marques. La reproduction ou la représentation de tout ou partie

d'un des signes précités est strictement interdite et doit faire l'objet d'une autorisation écrite préalable du titulaire de la marque.

### **Article 13 - Responsabilité**

13.1 - Les produits proposés sur le site de Volon'thé sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de Volon'thé ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré (par exemple en cas d'interdiction d'un titre ou d'un produit). Il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits que vous envisagez de commander.

13.2 - En cas d'achats à titre professionnel, Volon'thé n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits.

Volon'thé rappelle qu'il est prudent de conserver les données contenues dans les produits achetés. Volon'thé ne saurait être responsable de toutes pertes de données ou des dommages définis au paragraphe précédent. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits, notamment pour cause d'incompatibilité de matériel, ne peut donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité de Volon'thé.

Volon'thé ne saurait en aucun cas être responsable au titre des dommages résultant d'une mauvaise utilisation par le client.

### **Article 14 - Données personnelles**

14.1 - Volon'thé s'engage à respecter la confidentialité des Données Personnelles communiquées par les Clients sur le Site Internet et à les traiter dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

14.2 - Volon'thé informe le Client que ses Données personnelles seront utilisées par ses services internes pour le traitement de la Commande du Client et pour renforcer et personnaliser la communication notamment par les lettres/courriers électroniques d'information ainsi que dans le cadre de la personnalisation du Site Internet en fonction des préférences constatées des Clients.

Volon'thé peut également fournir à ses partenaires des statistiques consolidées relatives à ses Clients, ses ventes, structures des échanges et autres informations figurant sur le Site Internet à des tiers de confiance, mais aucune Donnée personnelle ne sera transmise à des tiers sans l'autorisation expresse du Client.

14.3 - Volon'thé informe le Client qu'elle pourra toutefois communiquer ces Données pour assurer la livraison des Commandes par ses prestataires (transporteurs), ou pour les besoins du service après-vente. De plus, Volon'thé pourra aussi communiquer ces Données personnelles pour répondre à une injonction des autorités administratives ou judiciaires.

14.4 - Lors de la création ou de la consultation de son Compte personnel, le Client pourra choisir de recevoir de la part de Volon'thé des informations et propositions commerciales par le biais de courriers électroniques.

14.5 - Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, 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 utilisons ces données pour la réalisation du présent contrat. En saisissant votre adresse email sur l'un des sites de notre réseau, vous recevrez des emails contenant des informations et des offres promotionnelles concernant exclusivement des produits édités par la

Société. Vous pouvez vous désinscrire à tout instant. Il vous suffit pour cela de cliquer sur le lien présent à la fin de nos emails ou de contacter le responsable du traitement (la Société) par lettre RAR. Vous pouvez également choisir de vous inscrire ou de vous désinscrire de ces offres directement en vous connectant sur votre Compte personnel rubrique « Mes informations personnelles ».

#### 14.6 - Cookies

Lors de la consultation du site Volon'thé, des informations relatives à votre navigation sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers "Cookies" installés sur votre terminal ou votre navigateur (ordinateur, tablette, smartphone, etc.). Ces cookies sont émis par Volon'thé dans le but de faciliter ou personnaliser votre navigation sur le site ou de suivre la fréquentation. Un bandeau d'information vous avertit au préalable de toute navigation sur notre site sur quelque support que ce soit (mobile, tablettes, ordinateur fixe ou portable).

### Article 15 Avis en ligne

#### 15.1 Avis en ligne définition

Le Client a la possibilité de publier un avis sur son expérience d'utilisateur sur tout Produit proposé sur le site de Volon'thé. Ces avis ont pour objectif de guider les autres consommateurs dans leurs achats.

Selon le décret du 5 octobre 2017 de la loi Lemaire sur les avis en ligne, un avis doit être « *l'expression de l'opinion d'un consommateur sur son expérience de consommation grâce à tout élément d'appréciation, qu'il soit qualitatif ou quantitatif* ».

Par respect pour les visiteurs du site Volon'thé susceptibles de lire cet avis, le Client s'engage à avoir réellement utilisé ce produit et donc à être en mesure de donner un avis utile, pertinent et sincère. Si le Client a utilisé le produit, il peut laisser un avis, même s'il ne l'a pas acheté sur le site Volon'thé.

#### 15.2 Comment déposer un avis en ligne ?

Pour rédiger un avis, le Client doit se connecter sur le site grâce à son email et son mot de passe, ou créer un compte client s'il n'en a pas encore, puis doit :

- soit se rendre sur le descriptif produit qu'il souhaite commenter, onglet « mes avis »
- soit, s' il a déjà acheté le produit sur le site Volon'thé, se rendre sur son compte personnel, rubrique « mes avis ».

#### 15.3 Nombre d'avis en ligne, délais de publication et de conservation, contreparties

Le Client est libre de laisser autant d'avis qu'il le souhaite sur autant de produits qu'il le désire sur le site Volon'thé.

Ce service est entièrement gratuit et ne fait l'objet d'aucune contrepartie financière ou de toute autre nature par la société Volon'thé et ce quel que soit le nombre d'avis déposés par le Client ou le niveau de détail de ces avis.

Aucun délai de publication n'est imposé au client suite à son expérience utilisateur et aucun délai de conservation de cet avis n'est prévu sur le site Volon'thé.

#### 15.4 Modération des avis en ligne

Les avis concernent exclusivement l'expérience d'utilisateur du Client sur un produit qu'il a acheté.

Exemple : A-t-il aimé le produit ou ne l'a-t-il pas aimé ? Pourquoi ? Est-ce lié au colori, à la taille, la coupe, le confort, la conformité ou non-conformité à ses attentes, à ses besoins

Ce contenu ne doit être, ni illégal, ni obscène, abusif, menaçant, diffamatoire, ni contrevenir aux droits de propriété intellectuelle, ou encore être préjudiciable à des tiers. Il ne peut constituer ou ne

doit pas contenir de virus informatique, de militantisme politique, de sollicitations commerciales, de mailing de masse, de chaînes ou toute autre forme de "spam".

Si c'était le cas, la société Volon'thé se réserve le droit, à son entière discrétion, d'enlever ou de modifier tout ou partie du commentaire ou de l'avis du Client sans en avertir l'auteur.

Les commentaires des Clients sur leur expérience de livraison, de navigation, sur les prix des produits, toute question liée au bon déroulement ou au mauvais déroulement de la Commande (produits endommagés, non reçu, volonté d'échanger un produit ou d'être remboursé) ne seront pas traités dans cet espace dédié aux avis sur les produits. Si c'était le cas, la société Volon'thé se réserverait le droit, à son entière discrétion, d'enlever ou de modifier tout ou partie du commentaire ou de l'avis du Client en prenant le soin d'en avertir l'auteur et de lui expliquer pourquoi son avis a été retiré.

Pour signaler ce type de remarques, contactez directement le service client de Volon'thé (cliquer ici pour accéder à la rubrique "Contact" ) qui s'occupera de l'accompagner conformément aux droits du Client détaillés dans les présentes CGV.

Si un Client indique à la société Volon'thé que son produit est défectueux dans les avis produits, le site Volon'thé se réserve le droit de supprimer tout ou partie du commentaire en prenant le soin d'en avertir l'auteur et de lui expliquer pourquoi son avis a été retiré.

Pour signaler un produit défectueux, le Client sera invité à contacter directement le service clients de Volon'thé (cliquer ici pour accéder à la rubrique "Contact") qui s'occupera de l'accompagner conformément aux garanties légales et de conformité.

Si un Client signale des préférences marquées pour la concurrence en nommant spécifiquement des marques concurrentes ou non sur le site de Volon'thé via les avis produits, le site Volon'thé se réserve le droit de supprimer tout ou partie du commentaire en prenant le soin d'en avertir l'auteur et de lui expliquer pourquoi son avis a été retiré.

Pour signaler ce type de remarques, contactez directement le service clients de Volon'thé (cliquer ici pour accéder à la rubrique "Contact" ).

## Article 16 - Divers

16.1 - Dans l'hypothèse où l'un des termes des Conditions Générales de Vente serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions resteront en vigueur.

16.2 - En application des articles 1316 et suivants du Code civil, les informations fournies par le Site Internet font foi entre les parties. Les éléments tels que le moment de la réception ou de l'émission, ainsi que la qualité des données reçues, feront foi par priorité et telles qu'enregistrées sur les systèmes d'information, ou telles qu'authentifiées par les procédures informatisées de Volon'thé, sauf à ce que le client en apporte la preuve contraire par écrit. La portée de la preuve des informations délivrées par les systèmes informatiques de Volon'thé est celle qui est accordée à un original au sens d'un document papier écrit et signé de façon manuscrite.

## Article 17 - Droit Litige

Les présentes Conditions Générales de Vente sont en langue française et seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

Pour toute réclamation merci de contacter le service client de Volon'thé.

[Pour nous contacter:](#)

Mail : courriervpc@volon'thé.com

Téléphone : 02 34 56 78 90 du lundi au vendredi de 10h00 à 12h00

Courrier : Volon'thé CS 80403 56404 AURAY CEDEX FRANCE

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le Client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par Volon'thé. Le médiateur ainsi proposé est MEDICYS.

Ce dispositif de médiation peut être joint par :

- voie électronique : <https://medicys-consommation.fr/>

- ou par voie postale : Concord - 73, Boulevard de Clichy - 75009 – Paris

Conformément à l'article L 152-2 du Code de la consommation, l'une des conditions préalables à l'examen du litige par MEDICYS est la suivante : le client doit justifier avoir tenté de résoudre préalablement son litige directement auprès du Service client de Volon'thé, par une réclamation portée par courrier ou courrier électronique.

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

### **Article 18 - Eco Participation**

Volon'thé est enregistré au registre national des metteurs sur le marché d'éléments d'ameublement sous le numéro FR015859.

Ce numéro garantit que Volon'thé, en adhérent à Eco-mobilier, se met en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent en application de l'article L 541-10-1 10° du code de l'environnement.