

Conditions générales de vente à distance

Clients consommateurs

Madame Antoinette Coste de Bagneaux, auto-entrepreneur individuelle immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Angers sous le numéro 822 398 715, et dont le siège social est situé 15 rue Ronsard 49000 Angers, a pour activité la commercialisation de produits textiles, puériculture et accessoires (ci-après désignés le(s) « Produit(s) »).

Elle édite à ce titre le site Internet localisé à l'adresse URL www.lespetitsluxembourgeois.com (ci-après désigné le « Site ») qui propose à des clients agissant en qualité de consommateur (ci-après désigné le « Client ») de passer commande de Produits.

Les présentes Conditions Générales définissent les modalités de vente en ligne sur le Site par Madame Antoinette Coste de Bagneaux, des Produits auprès des Clients.

Toute commande passée sur le Site implique obligatoirement l'acceptation sans réserve des Clients des présentes conditions générales.

Vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

Article 1 - Principes généraux

Les présentes Conditions Générales sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version. Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

Les présentes Conditions Générales sont systématiquement accessibles par le Client sur le Site avant toute commande et au moment de l'enregistrement de sa commande.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepter les dispositions suivantes avant de passer commande des Produits en cochant la case « J'ai lu les Conditions Générales et les accepte sans réserve ». En conséquence, le fait de passer commande sur le Site implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces Conditions Générales.

Les Conditions Générales en vigueur sont celles en vigueur au jour de la commande au Client. Madame Antoinette Coste de Bagneaux se réserve la possibilité d'adapter, de modifier ou de mettre à jour, à tout moment les présentes Conditions Générales. En cas d'adaptation, de

modification ou de mise à jour, seront appliquées à chaque commande, les Conditions Générales en vigueur au jour de la passation de la commande du Client.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes Conditions Générales, ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque de la convention issue desdites conditions ne pourra en aucun cas être interprétée, ni comme une modification du contrat, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

Article 2 - Majorité légale et capacité

Le Client déclare être juridiquement capable de conclure le présent contrat, dont les Conditions Générales sont présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Article 3 - Compte Client

Pour passer commande sur le Site, le Client doit être titulaire d'un compte client.

La création de son compte par le Client peut être réalisée en cliquant sur l'onglet « Créer mon compte » prévu à cet effet sur le Site ou au plus tard lors de la première commande passée sur le Site.

Pour la création de son compte, il est notamment demandé au Client d'indiquer :

- une adresse e-mail à titre d'identifiant et un mot de passe. Ces deux éléments qui lui sont personnels devront être renseignés par le Client lors de chaque connexion à son compte client ;
- ses nom et prénom, date de naissance, adresse postale, adresse e-mail, et numéro de téléphone (mobile ou fixe).

A l'issue de la création de son compte, un e-mail de confirmation sera envoyé au Client sur l'adresse e-mail qu'il aura préalablement indiquée.

Le Client peut mettre à jour les informations le concernant en se connectant sur son Compte Client, et est seul responsable des mises à jour qu'il peut réaliser ainsi que des conséquences de la communication d'informations erronées le concernant, notamment sur l'exécution de sa commande (ex : une livraison impossible).

Le Client peut à tout moment et sans motif demander la désactivation de son compte :

- soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : 33 rue Lardin de Musset, 49000 Angers
- soit par courrier électronique à l'adresse suivante : lespetitsluxembourgeois@gmail.com

Madame Antoinette Coste de Bagneaux s'engage à désactiver le compte du Client dans un délai maximum de 15 jours à compter de la réception de la demande du Client en ce sens.

Article 4 - Commande de Produits

Le Client effectue sa commande à partir du catalogue de Produits proposé sur le Site, et selon le processus indiqué et prévu à cet effet sur ce dernier.

Une fois sa commande remplie, le Client a la possibilité de vérifier les produits commandés et le prix total de sa commande à travers un écran récapitulatif. Il peut, le cas échéant, modifier cette commande.

Sa commande vérifiée, le Client procède à sa validation et finalisation en cliquant sur le bouton « PAYER MA COMMANDE » et en suivant la procédure prévue à cet effet sur le Site.

Cette action est assimilée à la signature manuscrite visée aux articles 1174, 1359 et suivants du Code civil et à la conclusion d'un engagement sous forme électronique au sens des articles 1128 et suivants du Code civil. A compter de cette action :

- le Client confirme sa commande et déclare accepter celle-ci, ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales pleinement et sans réserve, et ;
- la commande est considérée comme définitive de la part du Client et ne peut être remise en cause par ce dernier que dans les cas prévus dans les présentes Conditions générales.

Une fois sa commande réalisée, un e-mail accusant réception de la commande et reprenant l'ensemble de ces informations, sera automatiquement envoyé au Client dans les plus brefs délais par Madame Antoinette Coste de Bagneaux. Cet accusé de réception vaut confirmation de la commande du Client, sous réserve de la disponibilité des Produits, de l'encaissement effectif du prix des Produits par Madame Antoinette Coste de Bagneaux, et de sa validation par Madame Antoinette Coste de Bagneaux, notamment dans le cadre des dispositions prévues au sein des présentes Conditions Générales.

Toute commande sur le Site vaut acceptation des prix et descriptions des Produits.

Article 5 - Disponibilité des Produits

Madame Antoinette Coste de Bagneaux s'engage à honorer les commandes dans la limite des stocks disponibles.

A défaut de disponibilité, Madame Antoinette Coste de Bagneaux s'engage à en informer au plus vite le Client par courrier électronique ou par téléphone pour lui indiquer le délai envisagé dans lequel le ou les Produits pourront être disponibles.

Le Client dispose alors de la faculté :

- soit d'être livré d'un Produit de qualité et de prix équivalent, dans la limite des stocks disponibles ;
- soit de patienter jusqu'à la date de livraison dont le délai lui sera précisé ;
- soit de procéder à l'annulation de sa commande. Dans ce cas, Madame Antoinette Coste de Bagneaux remboursera le prix de la commande versé par le Client dans un délai de 15 jours à compter de la réception de l'annulation de sa commande.

Article 6 - Prix

Les Produits sont facturés selon le prix indiqué sur le Site au moment de leur commande par le Client. Les prix sont indiqués en euros et s'entendent toutes taxes comprises, la TVA applicable étant celle en vigueur au moment de la facturation.

Sauf disposition contraire, les frais de livraison des Produits sont facturés en supplément de leur prix et sont clairement indiqués avant la validation de sa commande par le Client.

Madame Antoinette Coste de Bagneaux se réserve le droit de modifier ses prix de vente des Produits à tout moment, étant précisé qu'aucune modification postérieure du prix d'une commande réalisée par un Client ne pourra être appliquée. En cas de modification, le prix applicable sera celui en vigueur au jour de la commande du Client.

En cas de commande sur le Site, le prix des Produits est en tout état de cause indiqué à la fin de la commande, avant sa validation finale et son paiement par le Client.

L'obligation de payer pour les commandes sur le Site est remplie dans la mesure où les centres de paiement bancaire concernés auront donné leur accord. En cas de refus desdits centres, la commande sera automatiquement annulée et le Client renvoyé vers le Site pour passer le cas échéant une nouvelle commande.

Les éventuelles offres promotionnelles ne sont valables que dans la double limite de la durée de validité de l'offre concernée et des stocks disponibles.

Article 7 - Paiement

Le Client procède au paiement de sa commande selon les modalités indiquées sur le Site.

Les modes de paiement acceptés à ce jour sont : Carte bancaire, Paypal, Virement bancaire.

En cas de paiement par carte bancaire, le Client fournit le numéro à 16 chiffres de sa carte bancaire associé à sa date d'expiration ainsi que les trois derniers chiffres du cryptogramme figurant au verso de sa carte bancaire.

Lorsque les coordonnées bancaires sont validées, le gestionnaire de télépaiement sécurisé adresse une demande d'autorisation au réseau de carte bancaire.

Le gestionnaire de télépaiement délivre un certificat électronique.

Le certificat électronique délivré par le gestionnaire de télépaiement vaudra preuve du montant et de la date de la transaction. À cet égard, les dates et heures du serveur feront foi entre les parties.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement fournie pour le paiement de sa commande et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de cette commande.

La validation de sa commande par le Client au moyen de son paiement génère automatiquement une facture.

Ladite facture est adressée au Client par courrier électronique à l'adresse email indiquée par ses soins lors de sa commande.

Article 8 - Livraison

La commande du Client est livrée à l'adresse et selon le mode de livraison qu'il a indiqué.

Sauf indication contraire et sous réserve de leur disponibilité, les Produits seront expédiés pour leur livraison dans un délai de 20 jours à compter de la validation du paiement de sa commande par le Client.

Madame Antoinette Coste de Bagneaux ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable en cas de retard et/ou de non livraison du fait d'une adresse fautive ou erronée ou à laquelle la livraison s'avèrerait être impossible.

Le Client est invité à vérifier l'état des Produits au jour de leur réception, et à formuler toute contestation, réserve ou refus sur le bon de livraison du transporteur, en précisant le motif de la réserve formulée (ex : carton d'emballage endommagé, produit cassé).

En cas d'anomalie constatée lors de la livraison, le Client pourra prendre contact avec Madame Antoinette Coste de Bagneaux.

Conformément aux dispositions de l'article L.216-6 du Code de la consommation, à défaut de livraison des Produits par Madame Antoinette Coste de Bagneaux dans le délai indiqué lors de sa commande par le Client, le Client pourra :

- notifier à Madame Antoinette Coste de Bagneaux la suspension du paiement de tout ou partie du prix de sa commande jusqu'à ce que la livraison des Produits intervienne dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil ;
- résoudre sa commande si, après avoir mis en demeure Madame Antoinette Coste de Bagneaux de procéder à la livraison des Produits dans un délai supplémentaire raisonnable, Madame Antoinette Coste de Bagneaux ne s'est pas exécutée dans ce délai.

La commande du Client sera considérée comme résolue à la réception par Madame Antoinette Coste de Bagneaux de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que Madame Antoinette Coste de Bagneaux ne se soit exécutée entre-temps.

En application de l'article L.216-6 précité, le Client peut toutefois immédiatement résoudre sa commande :

- lorsque Madame Antoinette Coste de Bagneaux refuse de procéder à la livraison de la commande du Client ou lorsqu'il est manifeste qu'elle ne livrera pas celle-ci ;
- lorsque Madame Antoinette Coste de Bagneaux ne procède pas à la livraison de la commande du Client selon le délai indiqué sur le Bon de commande et que ce délai constitue pour le Client une condition essentielle de sa commande. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion de la commande ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion de sa commande.

Article 9 – Droit de rétractation

En application des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de réception des Produits commandés.

Toutefois, certains Produits ne peuvent pas faire l'objet d'un droit de rétractation, notamment, selon les dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation :

« *Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : (...)*

(...) 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. (...) ».

Seront considérés comme « *nettement personnalisés* », les Produits sur lesquels une broderie aura été effectuée conformément à la demande du Client, car cette broderie est personnelle et ne peut pas être retirée sans endommager le Produit concerné.

Lorsque le Client dispose d'un droit de rétractation, il l'exerce en adressant à Madame Antoinette Coste de Bagneaux, dans le délai indiqué ci-avant, une déclaration dénuée d'ambiguïté précisant sa volonté d'user de ce droit ou retourner le formulaire type d'exercice du droit de rétractation communiqué par Madame Antoinette Coste de Bagneaux suite à sa commande.

Le Client doit retourner les Produits à Madame Antoinette Coste de Bagneaux, dans les 14 jours de la communication de sa décision de se rétracter, dans leur parfait état et emballage d'origine, sans aucune trace ni marque. Seuls les risques et frais de retour des produits restent à la charge du Client.

Si l'ensemble des conditions exigées pour le retour des Produits ne sont pas respectées, Madame Antoinette Coste de Bagneaux pourra déduire des sommes à rembourser, le cas échéant, une quote-part du prix de vente correspondant au prix de vente des Produits manquants, ainsi qu'à la réparation, au remplacement et/ou à la remise en état des Produits éventuellement dégradés.

Madame Antoinette Coste de Bagneaux s'engage à rembourser le Client dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la lettre recommandée précisant la volonté de rétractation du Client ou du formulaire type. Néanmoins, Madame Antoinette Coste de Bagneaux est en droit de différer ce remboursement jusqu'à récupération effective des Produits.

Le remboursement s'effectue directement sur le compte bancaire du Client, suivant les mêmes modalités que celles utilisées pour procéder au paiement des produits en cause, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement.

Article 10 – Garanties

Madame Antoinette Coste de Bagneaux est tenue concernant les Produits fournis aux Clients aux garanties légales en vigueur à savoir, la garantie légale de conformité (articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation) et la garantie légale des vices cachés prévus aux articles 1641 et suivants du Code civil.

10.1. Garantie légale de conformité

Au titre de la garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du ou des Produits pour agir ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du ou des Produits durant 24 mois à compter de la délivrance du ou des Produits.

1/ Mise en conformité du ou des Produits

Lorsqu'il agit dans le cadre de cette garantie, le Client :

- peut solliciter sans frais la réparation ou le remplacement des Produits, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat ,
- suspendre le paiement de tout ou partie du prix prévu au contrat jusqu'à ce que Madame Antoinette Coste de Bagneaux ait satisfait aux obligations qui lui incombent dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil.

Lorsque le Client sollicite la réparation ou le remplacement du ou des Produits concernés, l'opération souhaitée doit avoir lieu dans un délai qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du Client et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du ou des Produits et de l'usage recherché par le Client.

La réparation ou le remplacement du ou des Produits non conformes inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise du ou des Produits concernés, et l'installation du ou des Produits réparés ou du ou des Produits de remplacement par Madame Antoinette Coste de Bagneaux.

Toutefois, Madame Antoinette Coste de Bagneaux peut ne pas procéder selon le choix opéré par Client si la réparation ou le remplacement sollicité est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

- de la valeur qu'aurait le ou les Produits en l'absence de défaut de conformité ;
- de l'importance du défaut de conformité ; et
- de la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le Client.

Madame Antoinette Coste de Bagneaux peut refuser de manière motivée et par écrit, si la mise en conformité du ou des Produits est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des hypothèses citées ci-dessus.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le Client peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Lorsque le Client demande à Madame Antoinette Coste de Bagneaux la réparation ou le remplacement du ou des Produits concernés, la période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du ou des Produits remis en état. Cette période court à compter de la demande d'intervention du Client ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du ou des Produits en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au Client.

Le délai de garantie est également suspendu lorsque le Client et Madame Antoinette Coste de Bagneaux entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

Tout Produit réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois. Dès lors que le Client fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par Madame Antoinette Coste de Bagneaux, la mise en conformité par le remplacement du ou des Produits fait courir, au bénéfice du Client, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au(x) Produit(s) remplacés. Cette disposition s'applique à compter du jour où le ou les Produits de remplacement sont délivrés au Client.

2/ Réduction de prix

Par ailleurs, le Client a droit à une réduction du prix du ou des Produits en cause ou à la résolution de sa commande dans les cas suivants :

- lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;
- lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du Client ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;
- si le Client supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du ou des Produits non conformes, ou s'il supporte l'installation du ou des Produits réparés ou de remplacement ou les frais y afférents ;
- lorsque la non-conformité du ou des Produits concernés persiste en dépit de la tentative de mise en conformité de Madame Antoinette Coste de Bagneaux restée infructueuse.

Le Client a également droit à une réduction du prix du ou des Produits ou à la résolution de sa commande lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution de la commande soit immédiate. Le Client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du ou des Produits au préalable.

Le Client n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe à Madame Antoinette Coste de Bagneaux de démontrer.

En cas de réduction du prix du ou des Produits concernés ou de la résolution de sa commande, le Client restitue le ou les Produits à Madame Antoinette Coste de Bagneaux aux frais de cette dernière. Madame Antoinette Coste de Bagneaux rembourse au Client le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre de sa commande.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains Produits délivrés en vertu de sa commande, le Client a le droit à la résolution de sa commande pour l'ensemble des Produits, même ceux non couverts par la garantie légale de conformité, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls Produits conformes.

Le remboursement du Client des sommes dues par Madame Antoinette Coste de Bagneaux au titre de la réduction du prix de sa commande ou de la résolution de cette dernière selon les modalités prévues ci-avant, est effectué dès réception du ou des Produits concernés ou de la preuve de leur renvoi par le Client et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Madame Antoinette Coste de Bagneaux rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de la conclusion de sa commande, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

10.2. Garantie légale des vices cachés

Lorsqu'il agit en garantie des vices cachés, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

Article 11 : Responsabilité

De manière générale, la responsabilité de Madame Antoinette Coste de Bagneaux ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée de sa part. Dans une telle hypothèse, sa responsabilité est limitée aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subi à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices financiers, atteinte à l'image, ...etc.

En tout état de cause, Madame Antoinette Coste de Bagneaux décline toute responsabilité du fait notamment :

- de l'usure normale des Produits, notamment liée à leur utilisation ;
- de l'utilisation non conforme à l'usage pour lequel le ou les Produits sont destinés ;
- des dommages consécutifs aux modifications des Produits par le Client ;
- des dommages résultant d'un manquement aux recommandations d'usage et/ou d'entretien des Produits mentionnées sur le descriptif du Produit.

Enfin, Madame Antoinette Coste de Bagneaux ne saurait être tenue responsable des dommages, temporaires ou permanents, causés au système informatique du Client ni des pertes ou dommages éventuels qui seraient subis notamment suite à l'accès ou la navigation sur le Site.

La transmission de données via Internet peut entraîner l'apparition d'erreurs et/ou le fait que le Site ne soit pas toujours disponible. Par conséquent, Madame Antoinette Coste de Bagneaux ne saurait être déclarée responsable quant à la disponibilité et l'interruption du service en ligne.

Article 12 - Convention de preuve

Les actions réalisées par le Client sur le Site, en particulier par laquelle ils acceptent les présentes Conditions générales ou ils procèdent à la commande de Produits, sont assimilées à la signature manuscrite visée à l'article 1367 du Code civil et à la conclusion d'un contrat sous forme électronique au sens des articles 1127-2 et suivants du Code civil.

Conformément à l'article 1368 du Code civil, le Client accepte que les éléments d'horodatage mis en œuvre, les procédés du Site par lesquels il exprime son consentement (ex : en cochant les cases correspondantes), et de manière générale, l'ensemble des éléments créés et/ou échangés dans sur le Site (ex : la preuve des connexions, les enregistrements informatiques et autres éléments d'identification), soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données, des éléments et des signatures, qu'ils matérialisent, qu'ils contiennent, et/ou qu'ils expriment.

Article 13 - Archivage

Les contrats issus des Commandes sur le Site et des présentes CGV font l'objet d'un archivage informatique par Madame Antoinette Coste de Bagneaux.

Conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, les contrats portant sur des commandes sur le Site d'une somme égale ou supérieure à 120 € sont conservés pendant un délai de 10 ans à compter de la livraison auprès du Client du ou des Produits objet de la commande concernée.

Le Client peut y avoir accès à tout moment s'il en fait la demande par écrit auprès de Madame Antoinette Coste de Bagneaux. Dans cette hypothèse, Madame Antoinette Coste de Bagneaux fera son possible pour communiquer une copie contrat concerné au Client dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de sa demande.

Article 14 - Droit applicable – Attribution de juridiction

Les présentes Conditions générales, les commandes de Produits réalisées sur le Site qu'elles régissent et l'utilisation de ce dernier par le Client sont soumises à la loi française.

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a la faculté de recourir directement à une procédure de médiation conventionnelle pour tout litige qui surviendrait avec Madame Antoinette Coste de Bagneaux.

A cet effet, le Client peut recourir à l'association de médiation FEVAD : www.mediateurfevad.fr, 60 rue de la Boétie, 75008 Paris.

Pour recourir à cette procédure de médiation, le Client doit au préalable adresser sa réclamation à Madame Antoinette Coste de Bagneaux par lettre recommandée avec accusé de réception.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai d'un mois, le Client peut saisir le médiateur indiqué ci-dessus selon les modalités prévues par ce dernier.

Cette médiation est gratuite pour le Client, à l'exception des éventuels frais d'avocats ou d'expertise qui resteront à sa charge.

Conformément à l'article L. 611-2 du Code de la consommation, le litige ne pourra être examiné par le médiateur lorsque :

- le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de Madame Antoinette Coste de Bagneaux par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat,
- la demande est manifestement infondée ou abusive,
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de Madame Antoinette Coste de Bagneaux,
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Par ailleurs, conformément à l'article L. 616-2 et l'article 14 du Règlement européen n°524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, le Client a la possibilité

de recourir au système de médiation en ligne proposé par la plateforme Règlement des litiges en ligne en se connectant au moyen du lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu>.

Le litige pourra également être porté directement ou à défaut de résolution dans le cadre de la médiation, devant le Tribunal compétent en application des règles de compétence en vigueur.

Article 15 - Mentions légales

Identification de la société éditrice du Site : Madame Antoinette Coste de Bagneaux.

Numéro de SIRET: 822 398 715

Numéro de TVA intracommunautaire : Non assujettie

Pour toute question ou réclamation relative aux Produits, à sa commande, à ses données personnelles, à son droit de rétractation, à l'application de la garantie des Produits, le Client peut contacter Madame Antoinette Coste de Bagneaux aux coordonnées suivantes : 07 70 05 42 37

Le formulaire type de rétractation est accessible en ligne sur le lien : <https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R38397>

Le Directeur de la publication du Site est Madame Antoinette Coste de Bagneaux.

Le Site est hébergé par la société Wix.
