

Conditions Générales de Vente

Version des Conditions générales de Vente : V06 du 10 Décembre 2021

I- OBJET :

Les présentes dispositions instaurent les Conditions Générales de Vente des Bijoux fantaisie sur-mesure ou autres produits assimilés sur le site internet : www.lutindurocher.fr .

Elles s'exécutent entre :

Mme Delphine CORDONNIER
LUTIN DU ROCHER
N° SIRET :882 734 510 00010
Code APE 3213Z
882.734.510 RM 05 La Valette le 06/04/2020
1485 route de Callas
83490 LE MUY
FRANCE

et

Toute personne physique ou morale réalisant un achat exclusivement sur le site : www.lutindurocher.fr, désignée en ces conditions générales de vente: "Client".

En application de l'article 1154 du code civil, le Client doit avoir la capacité juridique de contracter, ce qui signifie que le Client doit être majeur, et non soumis à une tutelle ou curatelle.

Les présentes dispositions fixent le dispositif de vente en ligne entre LUTIN DU ROCHER par son site internet www.lutindurocher.fr et le Client.

Toute commande réalisée sur le site www.lutindurocher.fr est conduite en l'application des Conditions Générales de Vente présentes.

Elles régissent les étapes préalables à la passation de la commande :

Choix de la gamme :

- Intemporel
- Prestige

Définir comme base

Ainsi que toutes les étapes de personnalisation jusqu'à la validation du panier.

De plus, les présentes dispositions définissent l'ordonnancement et la mise en œuvre de toutes les étapes nécessaires depuis le moment où le Client a effectué la commande jusqu'à la livraison de cette dernière. Cette commande est contractée entre les parties sus-nommées.

La commande est soumise à la validation des Conditions Générales de Vente par le Client.

Des modifications peuvent survenir dans les Conditions Générales de Vente.

Toutefois les dispositions applicables au moment de la commande effectuée par le Client sont celles en cours sur www.lutindurocher.fr.

II - CRÉATION D'UN ESPACE CLIENT :

LUTIN DU ROCHER propose au Client, la possibilité d'ouvrir un compte client sur le site www.lutindurocher.fr

A cet effet, il lui est proposé de remplir le formulaire : « Je veux rejoindre la tribu »

Le Client remplira les champs requis :

- Pseudo : 5 caractères minimum
- Adresse Mail
- Mot de Passe

Le Client cochera après en avoir pris connaissance :

- Pseudo : J'accepte de recevoir des mails de lutindurocher.fr pour être au courant des nouveautés et bons plans.
- J'accepte la politique de collecte des données personnelles

Enfin, le Client répondra à la question de sécurité demandé.

Il restera au client à cliquer sur l'onglet : « Je m'inscris! »

Un compte unique par Client.

Il est rappelé au Client de ne divulguer en aucun cas son mot de passe et son adresse mail.

Le cas échéant, il lui est demandé d'en aviser, le plus rapidement possible, LUTIN DU ROCHER, par le formulaire de contact. Par ailleurs, si le Client a connaissance d'une utilisation frauduleuse de ces données par un tiers, il lui est demandé de procéder de la même sorte.

LUTIN DU ROCHER supprimera le compte du Client, dans les plus brefs délais.

S'il advenait que le Client perde son mot de passe, il peut s'en voir attribuer un nouveau en complétant le champ : « Adresse email » dans la section « J'ai oublié mon mot de passe ». Le Client en recevra un nouveau par mail lui permettant de se connecter à son compte client. Il devra dès lors le changer et s'en attribuer un, personnel.

Concernant la politique de protection des données : [cliquez ici!](#)

III - PRODUITS :

L'ensemble des produits proposés par LUTIN DU ROCHER proviennent de fournisseurs français. Ils respectent donc les normes Européennes.

LUTIN DU ROCHER décrit et nomme les produits avec la plus grande exactitude. **Les photographies des produits ne sont pas contractuelles.**

En effet, de part leur nature, les produits proposés ont leurs propres caractéristiques : des variations dans les teintes et/ou motifs peuvent apparaître.

De ce fait la responsabilité de LUTIN DU ROCHER ne pourrait être engagée.

Les cuirs proposés par LUTIN DU ROCHER sont teintés de manière végétale. Leur coloris peut légèrement différer selon l'approvisionnement, mais également selon la colorimétrie de votre écran.

N'ayant pas été hydrofugés, il est vivement déconseillé de les mettre au contact de l'eau, de détergents, savon, parfum, (...); car cela provoquerait leur détérioration.

Ne pas utiliser la lingette fournie par LUTIN DU ROCHER destinée à nettoyer les éléments en ZAMAC, sur le cuir. En effet, les " salissures" se trouvant sur la lingette se transfèreraient sur les cuirs de façon indélébile.

Les fermoirs magnétiques contiennent comme leur nom l'indique un aimant. Il est vivement conseillé aux personnes concernées (portant entre autre un pacemaker) de vérifier leur sensibilité à ces aimants. Les accessoires en ZAMAC "Zinc, Aluminium, MAgnésium et Cuivre" ne contiennent ni plomb, ni nickel, ni cadmium et sont majoritairement flashés en argent à 4 microns (ZAMAC blanchi).

Les chaînes proposées en Acier Inoxydable sont en Acier Inoxydable 316L et 304. Il est à noter que le Nickel entre dans la composition de l'Acier Inoxydable. Toutefois et comme le prévoit l'article 27 de l'annexe XVII du règlement REACH, son utilisation n'est pas contre-indiquée au vue de son taux de libération dans les Acier Inoxydable 316L et 304.

Conformément à l'article 27 de l'annexe XVII du règlement REACH du 27/02/2020 qui prévoit la possibilité d'usage pour :

« - les « tiges introduites dans les oreilles percées et dans les autres parties percées du corps humain » : si le taux de libération de Nickel est inférieur à 2µ g par cm² et par semaine.

- bracelets/colliers/chaîne/ bague etc : si le taux de libération de Nickel entrant en contact direct et prolongé avec la peau est inférieur à 5µ g par cm² et par semaine. »

Les pierres gemmes mises à votre disposition sous forme de pierres boules sont d'origine naturelle et n'ont subi aucun traitement.

Seuls :

- Le Lapis Lazuli a eu un vernis supplémentaire afin de le renforcer.
- L'Agate noire a été stabilisée par un bain de résine afin de renforcer sa couleur.

Les perles en verre rondes de 8mm et 4mm de diamètres ont été cirées 7 fois et laquées 2 fois afin de leur conférer une plus grande résistance.

Pour l'entretien de vos bracelets : [cliqucontactez ici!](#)

Attention : Les produits vendus par LUTIN DU ROCHER ne sont pas des jouets. Ne laisser pas ces produits à la portée des enfants!

IV - DISPONIBILITÉ DES PRODUITS :

Concernant la disponibilité des produits, le Client en est avisé en temps réel par la mention : « stock faible » accompagnant le descriptif du produit.

Le Client en est de nouveau averti quand il consulte ou valide le panier.

En dépit de la logistique attribuée à la gestion des stocks, une rupture de stock peut se produire.

Dans ce cas, la mention : «rupture de stock » ainsi que le délai du prochain réapprovisionnement accompagnent le descriptif du produit. Ce délai court de 1 à 2 semaines, hors cas de force majeure ou rupture d'approvisionnement de son fournisseur.

Il est impossible de sélectionner le produit jusqu'à son réapprovisionnement.

V - PRIX :

LUTIN DU ROCHER communique tous ses prix sur son site www.lutindurocher.fr en Euros HT.

LUTIN DU ROCHER étant un micro-entrepreneur, en vertu de l'article 293 B du CGI, **la TVA est non applicable.**

Les frais de livraison ne sont pas inclus dans le prix de vente du bracelet et apparaissent dans le panier.

Selon le mode de livraison choisi par le Client, leur montant varie. Les frais de livraison sont indiqués dans l'article LIVRAISON des présentes Conditions Générales de Vente.

Le prix de base des bracelets est fixé en fonction des modèles qui sont présentés au Client.

Le prix du bracelet évoluera en fonction des modifications que le Client lui apportera.

Le prix des éléments concourant à la personnalisation du bracelet est affiché de manière très visible, en Euros, HT, sous la description des éléments.

Le Client est avisé en temps réel du prix du bracelet; Il apparaît dans la barre de tête du site, et ce tout au long de la personnalisation du bracelet.

Avant validation de sa commande, le Client peut à tout moment modifier sa personnalisation .

Lors de la consultation de son panier, le Client peut procéder aux modifications en cliquant sur l'onglet : "reprendre la personnalisation".

Le Client peut supprimer son bracelet en cliquant sur l'onglet : "retirer du panier".

Le prix total de la commande est affiché dans le panier.

Une fois le panier validé le Client accédera à la page "Connexion à votre espace Client".

Le prix final est payable en sa totalité et en un seul versement à la commande, par carte bancaire Visa,CB, Mastercard, en Euros.

Les prix affichés sur www.lutindurocher.fr peuvent être modifiés, en dehors des commandes du Client en cours.

VI- REMISE :

LUTIN DU ROCHER peut vous proposer des remises : livraison gratuite, pourcentage de réduction pour la prochaine commande, bons de réduction, sous certaines conditions :

- Livraison offerte dès 49€ HT* d'achats.

- pourcentage de réduction sur la prochaine commande et/ou bons de réduction selon les conditions mentionnées au parrainage.

*Etant micro-entrepreneur et en vertu de l'article 293B du CGI, la TVA est non applicable.

Les bons de réduction sont associés à un compte client et ne peuvent être utilisés qu'une seule fois & intégralement par le Client, par lui seul et nul autre tiers.

Ils ont une durée de validité variable, peuvent dépendre d'une somme minimum de commande et sont non cumulables.

Le Client sera avisé d'un édition de bon de réduction par le biais d'un email.

Il pourra consulter l'état de ce ou ces bons de réduction sur son compte Client.

Si la valeur du bon de réduction est supérieure au montant de la commande, LUTIN DU ROCHER ne remboursera pas la différence.

VII- VALIDATION DE LA COMMANDE :

Le Client ne pourra valider sa commande qu'après avoir accédé à son espace Client.

Si le Client a déjà un compte, il lui suffira de remplir les champs requis dans l'onglet « Je suis déjà membre. »

Si le client n'est pas inscrit, il pourra créer son espace client en se référant à l'article II - CRÉATION D'UN ESPACE CLIENT.

La page de validation de commande reprend :

- le détail des produits commandés,
- le mode de livraison,
- les numéros des bons de réduction que le Client pourra saisir,
- le numéro de son parrain que le Client complétera (voir conditions de parrainage).

Lorsque le Client accèdera à la page « résumé de la commande », sa commande ne pourra être validée qu'après que le Client eut pris connaissance des Conditions Générales de Vente et les ait acceptées en cochant la case correspondante.

Il est à noter que la validation de la commande engage le Client à payer cette commande.

VIII - PAIEMENT :

Il est à noter que les frais de livraison restent à la charge du Client et sont réglés en même temps que la commande.

Le paiement s'effectue par carte bancaire (Visa, CB, Mastercard) dans sa totalité et un un versement unique au moment de la commande.

Il peut également s'effectuer en tout ou partie par un bon de réduction. (voir conditions chapitre VI - BONS DE RÉDUCTION)

Afin de procéder au paiement, LUTIN DU ROCHER recourt à une plate-forme française de paiement en ligne, sécurisée : « Lydia », vers laquelle vous serez automatiquement redirigé.

La sécurité chez Lydia :

« Clés RSA asymétriques, chiffrement des données en 256 bit, communications SSL.. »(*source: lydia-app.com*)

Pour plus d'information cliquez ici!

Il vous sera demandé :

- le numéro de votre carte bancaire
- le nom de la personne titulaire de la carte bancaire,
- le cryptogramme, inscrit au dos de votre carte, comportant 3 chiffres.

Vous ne serez jamais sollicité par LUTIN DU ROCHER afin de communiquer vos coordonnées bancaires par mail.

A l'issue de la validation de la commande, le Client recevra un récapitulatif de sa commande reprenant les éléments constitutifs du contrat conclu entre le Client et LUTIN DU ROCHER, à l'adresse e-mail indiquée à LUTIN DU ROCHER, dont le bon de commande et les CGV en cours.

LUTIN DU ROCHER se réserve le droit de refuser toute commande ou toute livraison en cas de litige existant avec le Client concernant :

- non-paiement ou de paiement partiel,
- non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par le Client,
- refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires et d'assurance.

Si ledit Client renouvelait une commande sur le site www.lutindurocher.fr, LUTIN DU ROCHER pourrait lui refuser la dite commande ou livraison.

La responsabilité de LUTIN DU ROCHER ne saurait être engagée à ce titre.

Pas d'escompte accordé en cas de paiement anticipé.

En cas de retard de paiement : le taux d'intérêt des pénalités de retard exigées dès le lendemain de la date d'échéance de la facture s'élève au "taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage " (article L441-10 du Code du Commerce). Ce taux de pénalité s'applique sur le montant impayé dû par le Client sur la-dite facture.

"Pour tout professionnel, en sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement" (Art. 441-6, 1 al. 12 du code de commerce et D. 441-5 ibidem)

IX - TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ & TRANSFERT DE RISQUES :

Le transfert de propriété s'effectue de manière générale lorsque le Client et LUTIN DU ROCHER se sont mis d'accord sur le produit et sur le prix, et ce même si le produit n'a pas été livré, et le prix pas encore payé (article 1583 Code civil). En tout état de cause lors de la validation de la commande actée par le Bon de commande et les CGV en cours jointes.

Le transfert des risques, quant à lui, est contracté par le Client à la livraison du produit : toute dégradation, détérioration, vol, perte (...) survenant dès lors, ne saurait engager la responsabilité de LUTIN DU ROCHER et incomberait au Client.

LUTIN DU ROCHER se réserve le droit de refuser toute commande ou toute livraison en cas de litige existant avec le Client concernant :

- non-paiement ou de paiement partiel,

- non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par le Client,
- refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires et d'assurance.

Si ledit Client renouvelait une commande sur le site www.lutindurocher.fr, LUTIN DU ROCHER pourrait lui refuser la-dite commande ou livraison.

X - LIVRAISON :

LUTIN DU ROCHER expédie votre commande en lettre verte suivie en France Métropolitaine.

Le délai de réception de la commande du Client dépendra du temps de réalisation de la commande par LUTIN DU ROCHER (entre 2 à 4 jours), de l'affluence des commandes : le délai journalier sera indiqué au Client dans le panier.

Les bracelets étant des produits hautement personnalisés, ils sont assemblés suite à la commande du Client.

A cela s'ajoute les délais de livraison spécifié par la poste 48h/72h à pour une lettre verte suivie.

LUTIN DU ROCHER s'engage à vous effectuer la livraison dans une limite de maximum 30 jours à compter de la validation de votre commande.

Le cas échéant et à moins que la commande ait été expédiée entre temps, comme le stipulent les articles 216-1 et 216-2 du code de la consommation, le Client peut annuler et demander le remboursement de sa commande, en envoyant un courrier par lettre recommandée à :

LUTIN DU ROCHER
Mme CORDONNIER Delphine
1485 Route de Callas
83 490 LE MUY

Les frais de livraison sont de 3,50€ HT pour un envoi en lettre verte suivie.

LUTIN DU ROCHER vous offre les frais de livraison pour toute commande supérieure à 49€ HT.

Si le nombre de bracelets commandés est trop important, LUTIN DU ROCHER peut vous envoyer votre commande en plusieurs envois. LUTIN DU ROCHER avisera alors le Client par mail.

Les produits seront livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de la commande.

Cette adresse peut être votre adresse de domicile ou tout autre adresse domiciliée en France métropolitaine.

L'exactitude de cette dernière est à vérifier par le Client.

S'il advenait une erreur dans le libellé de l'adresse, LUTIN DU ROCHER ne pourrait être tenu responsable, de la non livraison du produit.

Si malgré tout le soin et toute l'attention mis en œuvre par LUTIN DU ROCHER, quant à la préparation et l'envoi de ses produits, la commande du Client arrive détériorée il est demandé au Client de s'adresser au Service-Client de LUTIN DU ROCHER, par mail à contact@lutindurocher.fr, ou par courrier en lettre avec accusé-réception, dans un délai maximal de 3 jours férié non compris, à la date de réception de votre commande (communiqué par le suivi de vote envoi).

Toute réclamation communiquée passée ce délai de 3 jours à LUTIN DU ROCHER sera considérée comme caduque.

La responsabilité de LUTIN DU ROCHER ne pourra pas être engagée.

Lors de votre réclamation, il vous sera demandé de joindre les photos de l'emballage de l'envoi (enveloppe, enveloppe matelassée, colis ...), du produit arrivé à destination détérioré ainsi que la description la plus détaillée de la situation.

LUTIN du ROCHER et le Client conviendront ensemble s'il désire son remboursement intégral, le renvoi de sa commande, ou sa réparation.

LUTIN DU ROCHER pourra demander au Client, de lui renvoyer la commande détériorée pendant le transport, par voie postale.

En cas de remboursement il sera effectué par LUTIN DU ROCHER, dans les 14 jours à compter de la date où le contrat a été rompu. LUTIN DU ROCHER pourra éventuellement différer cette date soit à la preuve d'expédition des produits retournés, soit à la réception des produits endommagés lors du transport.

Ce remboursement sera effectué par le mode de paiement similaire utilisé par le Client.

XI - DROIT DE RÉTRACTATION :

Conformément à l'article L121-21-8 du Code de la Consommation, ce droit de rétractation n'est pas applicable pour les "biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés".

Le droit de rétractation ne s'applique donc pas aux bracelets sur-mesure assemblés suite à la commande du Client, par LUTIN DU ROCHER. La personnalisation du produit comprend la dimension du produit, les coloris, les formes & dimensions des apprêts, les matières & choix des éléments.

Conformément aux articles L121-17 I, L121-18 et L121-21 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver son choix hors produits sur-mesure .

En premier lieu, la demande de retour se faire en utilisant le formulaire en ligne www.lutindurocher.fr/contact.php, ou par courrier à l'adresse suivante :

LUTIN DU ROCHER
Mme CORDONNIER Delphine
1485 route de Callas
83 490 LE MUY

Les frais de retour sont à la charge du Client.

Les produits doivent être renvoyés, soigneusement protégés, sous lettre suivie dans leur emballage d'origine et dans leur intégralité (pochette, chiffonnette, notice d'entretien,...) en suivant les instructions fournies lors de l'acceptation de la demande de retour. Ils doivent être accompagnés de la facture originale et du bordereau de retour, fourni par LUTIN DU ROCHER, suite à la demande du Client.

Ils ne doivent pas avoir été portés, ni être abîmés ou endommagés.

Les produits ne doivent avoir subi aucune dégradation du fait du Client.

Suivant les précédentes conditions, LUTIN DU ROCHER procédera au remboursement du produit et des frais de livraison, par le mode de paiement similaire à celui du Client, dans un délai de 14 jours, à compter de la réception des produits retournés (article L221-24 du Code de la Consommation).

XII - REMISE A LA TAILLE

Avec LUTIN DU ROCHER vous avez le droit à l'erreur concernant la taille de votre bracelet.

LUTIN DU ROCHER vous offre la remise à la taille de votre bracelet, dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre produit

Les frais de retour sous lettre suivie sont à la charge du Client.

La demande de retour se fait au préalable en utilisant le formulaire en ligne www.lutindurocher.fr/contact.php,

Les produits doivent être renvoyés en lettre suivie dans leur emballage d'origine en suivant les instructions fournies lors de l'acceptation de la demande de retour ; dans un délai de 15 jours à compter de la date d'acceptation de demande de retour.

Les produits doivent être renvoyés dans un emballage garantissant un retour du produit intact.

Ils doivent être accompagnés de la facture et du bon d'intervention fourni par LUTIN DU ROCHER, suite à la demande du Client.

Les produits ne doivent avoir subi aucune dégradation du fait du Client.

XIII - FORCE MAJEUR

Conformément à l'article 1148 du code civil s'il advenait un cas de force majeure ou fortuite, un évènement extérieur "irrésistible, imprévisible " et indépendant de la volonté d'une des parties, LUTIN DU ROCHER ne pourrait être tenu responsable de la non-exécution du contrat conclu entre les deux parties.

Cette mesure s'applique également au Client.

LUTIN DU ROCHER avisera son Client dans un délai de 7 jours suivant le cas de force majeure.

Pour exemples de cas de force majeure :

- incendies,
- tempêtes,
- tremblements de terre,
- épidémie,
- inondation,
- feu de forêt,
- attentat,
- guerre,
- vol,
- grève des transports affectant les moyens de productions, les approvisionnements,
- pannes/incidents affectant les moyens de productions, les approvisionnements,
- grève des transporteurs,
- tout cas considéré comme cas de force majeure ou fortuite, par les tribunaux français et la jurisprudence.

LUTIN DU ROCHER ou le Client fixeront ensemble une nouvelle date de livraison.

Si l'évènement de Force majeure dure au delà de 30 jours, le contrat pourra être résilié par le Client, par lettre avec accusé de réception. La responsabilité de LUTIN DU ROCHER ne pourra être engagée. Nulle compensation, à ce titre, ne pourra être exigée par le Client.

XIV - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Dans le cadre de la propriété intellectuelle, nul n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, utiliser, modifier quelque élément du site www.lutindurocher.fr.

Toute illustration, image, photographie, texte y compris documentation téléchargeable, charte graphique & site : www.lutindurocher.fr sont et restent la propriété de LUTIN DU ROCHER et ne peuvent être utilisés sans son accord préalable.

XV - SERVICE CLIENT

LUTIN DU ROCHER reste à votre disposition pour toute question.

Contactez le service client de LUTIN DU ROCHER à:

LUTIN DU ROCHER
Mme CORDONNIER Delphine
1485 Route de Callas
83 490 LE MUY

www.lutindurocher.fr/contact.php

Tél : 06 27 66 52 44
du lundi au vendredi de 9h00-12h00

XVI - NEWSLETTER

En cochant, la case prévue à cet effet : " J'accepte de recevoir des mails de lutindurocher.fr pour être au courant des nouveautés et bons plans.", LUTIN DU ROCHER lui transmettra par e-mail les informations concernant les offres et/ou nouveautés en cours ou à venir sur www.lutindurocher.fr.

A tout moment, le Client peut se désinscrire de la newsletter en accédant au lien spécifique situé en bas de chacune d'entre elles.

XVII - PARRAINAGE

Le Client peut parrainer des tiers, majeurs et non soumis à une tutelle ou curatelle.

Voir les conditions de parrainage [ici](#)

XVIII - GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Le Client peut avoir recours à la Garantie légale de conformité, sous certaines conditions en conformité des articles L217-1 à L217-14 du Code de la Consommation, dans les deux ans qui suivent la vente du produit.

Si malgré tout le soin que LUTIN DU ROCHER met à la préparation de ses commandes, le Client recevait un produit non conforme à la commande, le Client pourrait demander la réparation ou le remplacement du produit.

Attention, ne peuvent être considérés comme des défauts de conformité, ceux qui étaient portées en amont à la connaissance du Client, repris ci dessous :

- inclusions des pierres gemmes,
- motifs des pierres gemmes,
- teintes des pierres gemmes variables,
- variations des teintes de cuirs,
- longueur du bracelet différente à +/- 5mm de la longueur du bracelet commandé par le Client.

Ces mentions étant reprises lors de la personnalisation du produit.

Les produits ne doivent avoir subi aucune détérioration du fait du Client.

En premier temps, la demande de retour se fait obligatoirement en utilisant le formulaire en ligne www.lutindurocher.fr/contact.php ou en envoyant une lettre avec Accusé-réception à :

LUTIN DU ROCHER
Mme CORDONNIER Delphine
1485 route de Callas
83 490 LE MUY

LUTIN DU ROCHER contactera dans les plus brefs délais le Client.

Par la suite, les produits doivent être renvoyés, dans leur état d'origine & complets, bien emballés de sorte qu'il ne subissent pas de dégradation pendant le transport, par lettre suivie en suivant les instructions fournies lors de l'acceptation de la demande de retour pour produit non conforme.

En respect des règles et des lois françaises, LUTIN DU ROCHER applique la Garantie Légale de Conformité, sous conditions que l'utilisation des produits ait été faite dans les conditions normales d'utilisation, et que l'entretien ait été respecté comme notifié [ici](#).

LUTIN DU ROCHER réparera, remplacera le produit ou les pièces non conformes courant sous la garantie légale de conformité.

S'il y a impossibilité de le faire, ou si un délai de plus d'un mois s'écoule depuis la réclamation, LUTIN DU ROCHER pourra :

- procéder au remboursement du produit dont le défaut de conformité a été constaté. Le Client rend le produit à LUTIN DU ROCHER
- rembourser une partie de prix du produit non conforme, et le Client conserver son produit.

Les frais de livraison seront remboursés sur la base apparaissant sur la facture correspondant au produit. Les frais de retour seront remboursés sur justificatifs fournis par le Client.

Ce remboursement sera effectué par le mode de paiement similaire utilisé par le Client , suivant ce qu'il aura été convenu avec le Client.

Textes de référence : source : <https://www.legifrance.gouv.fr>

Article L211-4 code de la consommation :

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance; Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

Articles L217-1 à L217-14 du Code de la Consommation dont :

Article L217-1 code de la consommation :

« Les dispositions du présent chapitre s'appliquent aux contrats de vente de biens meubles corporels. Sont assimilés aux contrats de vente les contrats de fourniture de biens meubles à fabriquer ou à produire. Elles s'appliquent à l'eau et au gaz lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée »

Article L 217-5 code de la consommation :

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L217-7 code de la consommation :

« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué. »

Article L217-8 code de la consommation :

« L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis. »

Article L217-9 code de la consommation :

« En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur. »

Article 217-10 code de la consommation :

« Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur. »

Article L217-14 code de la consommation :

« L'action récursoire peut être exercée par le vendeur final à l'encontre des vendeurs ou intermédiaires successifs et du producteur du bien meuble corporel, selon les principes du code civil. »

XIX - GARANTIE CONTRE LES VICES CACHES

Le Client peut avoir recours à la Garantie contre les Vices Cachés, sous certaines conditions en conformité des articles 1641 à 1649 du Code Civil.

Si malgré tout le soin que LUTIN DU ROCHER met à la préparation de ses commandes, le Client recevait un produit où il existerait un vice caché, LUTIN DU ROCHER pourra :

- procéder au remboursement du produit dont le vice caché a été constaté. Le Client rend le produit à LUTIN DU ROCHER
- rembourser une partie de prix du produit non conforme. Le Client conserve son produit.

Les frais de livraison seront remboursés sur la base apparaissant sur la facture correspondant au produit. Les frais de retour seront remboursés sur justificatifs fournis par le Client.

Ce remboursement sera effectué par le mode de paiement similaire utilisé par le Client , suivant ce qu'il aura été convenu avec le Client.

Attention, ne peuvent être considérés comme des vices cachés ceux qui étaient portées en amont à la connaissance du Client, repris ci dessous :

- inclusions des pierres gemmes,
- motifs des pierres gemmes,
- teintes des pierres gemmes variables,
- variations des teintes de cuirs,

- longueur du bracelet différente à +/- 5mm de la longueur du bracelet commandé par le Client.

Ces mentions étant reprises lors de la personnalisation du produit.

L'usure normale n'entre pas dans le cadre de la garantie des vices cachés.

En respect des règles et des lois françaises, LUTIN DU ROCHER applique la Garantie des Vices cachés, sous conditions que l'utilisation des produits ait été faite dans les conditions normales d'utilisation, et que l'entretien ait été respecté comme notifié [ici](#).

En premier temps, la demande de retour se fait obligatoirement en utilisant le formulaire en ligne www.lutindurocher.fr/contact.php ou en envoyant une lettre avec Accusé-réception à :

LUTIN DU ROCHER
Mme CORDONNIER Delphine
1485 route de Callas
83 490 LE MUY

LUTIN DU ROCHER contactera dans les plus brefs délais le Client.

Par la suite, les produits doivent être renvoyés, dans leur état d'origine & complets, bien emballés de sorte qu'il ne subissent pas de dégradation pendant le transport, par lettre suivie en suivant les instructions fournies lors de l'acceptation de la demande de retour du produit.

Ils doivent être accompagnés de la facture originale et du bordereau de retour, fourni par LUTIN DU ROCHER, suite à la demande du Client.

Le Client doit être en mesure de prouver l'existence du vice caché. Le client a deux ans à compter de la découverte du vice caché.

Textes de référence : source : <https://www.legifrance.gouv.fr>

Articles 1641 à 1649 du Code Civil dont :

1641 du Code civil :

« le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

1642 du Code civil :

« Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même. »

1643 du Code civil :

« Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie. »

L'article 1644 du code civil:

« Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix. »

L'article 1645 du code civil:

« Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur. »

L'article 1646 du code civil:

« Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente. »

L'article 1647 du code civil:

« Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur. »

L'article 1648 du code civil :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents. »

XX - CONSERVATION DES DONNÉES RELATIVES A LA COMMANDE

Les données de commande telles que les factures, bons de commande, historiques de commande sont conservés afin de procéder aux opérations comptables et pour des obligations légales, par LUTIN DU ROCHER.

Elles sont archivées sur des supports informatisés sans des conditions raisonnables de sécurité.

Les bons de commande et les factures sont de plus classés sur des supports physiques.

XXI - LITIGES

Si malgré les échanges entretenus entre LUTIN DU ROCHER et le Client, des litiges subsistent, le Client peut recourir au médiateur de la consommation. Dans ce cas, il doit au préalable avoir essayé de solutionner ce ou ces litiges avec LUTIN DU ROCHER et ce par écrit à :

LUTIN DU ROCHER
Mme CORDONNIER Delphine
1485 Route de Callas
83 490 LE MUY

LUTIN DU ROCHER est adhérent à la FNAE , Fédération des Autoentrepreneurs.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, LUTIN DU ROCHER 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

Le Client peut recourir à ce médiateur ou à tout autre de son choix.

XXII - RESPONSABILITÉ

La responsabilité de LUTIN DU ROCHER ne saurait être engagée en ce qui concerne les préjudices liés à une coupure internet, des problèmes réseaux, l'inaccessibilité à son site, des problèmes de connections ou incidents survenant sur les serveurs, d'incidents sur les lignes téléphoniques, de virus circulant sur le réseau ou d'intrusions malveillantes, de la perte ou endommagement de fichiers ou de données.

XXIII - RENONCIATION

Le fait que LUTIN DU ROCHER n'exige pas à un moment donné l'application d'une des clauses de ces Conditions Générales de Vente, ne signifie pas qu'il renonce à son application ultérieure.

XXIV - LOI APPLICABLE

La Langue des présentes Conditions Générales de Vente est le Français.

Les présentes Conditions Générales de Ventes sont soumises au droit français.

S'il advenait que suite à un changement de législation une ou plusieurs clauses de ces Conditions Générales de Vente devenaient caduques, cela n'entraînerait pas la non-validité des Conditions Générales de Vente dans son ensemble.