

Conditions générales de ventes

Article 1. Objet

La société ANNAH CRUZ Bijoux (Ci-après, « ANNAH CRUZ »), Société par actions simplifiée au capital social de 500€, dont le siège social est situé au 4, rue des Aiguinards 38240 Meylan-France, immatriculée au RCS de Grenoble sous le numéro 803 501 535, commercialise des bijoux (ci-après, les « Produits »), sur le site internet www.annah-cruz.com (Ci-après, le « Site »).

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent la vente, sur le Site, des Produits par ANNAH CRUZ à un client personne physique, agissant à des fins non professionnelles (Ci-après, le « Client ») pour son utilisation personnelle.

ANNAH CRUZ peut être contactée à l'adresse suivante : contact@annah-cruz.com et au numéro de téléphone suivant : 06.07.39.53.44

Article 2. Acceptation des Conditions Générales de Vente

A défaut de convention spéciale constatée par écrit, dérogeant en tout ou partie aux présentes Conditions Générales, toute commande de Produits sur le Site implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales et emporte obligation au paiement des Produits commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à ANNAH CRUZ.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation. Elles sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client étant celle en vigueur sur le Site à la date de la Commande. Les modifications de ces Conditions Générales de Vente sont opposables aux utilisateurs du Site à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

Article 3. Compte client

Le Client du Site doit être un consommateur, une personne physique majeure et juridiquement capable, agissant uniquement dans le strict cadre de ses besoins personnels, qui consulte le Site internetet/ou effectue un achat auprès de ANNAH CRUZ.

Le Client devra, lors de sa première commande sur le Site, ouvrir un compte client (Ci-après, le « Compte Client ») et remplir un formulaire de commande précisant certains champs obligatoires afin que sa commande puisse être prise en compte par ANNAH CRUZ. Les informations communiquées devront être exactes complètes et à jour. Le cas échéant, ANNAH CRUZ se réserve le droit de demander au client la confirmation -par tout moyen- de ces informations et de son identité.

ANNAH CRUZ ne saurait être tenue responsable de tous dommages directs ou indirects subis par le Client ou par des tiers, résultant d'un accès frauduleux au Compte Client à la suite d'une divulgation de ses éléments d'identification.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes et sincères sur sa situation, ainsi qu'à procéder à une vérification régulière des données qui le concernent et à procéder en ligne sur son Compte Client, le cas échéant, aux modifications nécessaires.

Article 4. Informations précontractuelles relatives aux Produits

Toutes les informations relatives à l'ensemble des articles ANNAH CRUZ vendus sur le site comme des descriptifs et informations concernant le poids, les dimensions, les matières, peuvent varier très légèrement.

Les images et les couleurs des produits mis en vente sur le site www.annah-cruz.com pourraient cependant ne pas correspondre aux couleurs réelles sous l'effet du navigateur Internet et de l'écran utilisé. ANNAH CRUZ ne saurait être tenue pour responsable des erreurs non substantielles qui pourraient intervenir.

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du Produit, et notamment de ses spécifications techniques et précautions d'usage, publiées sur le Site ;
- le prix des Produits et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- la date ou le délai auquel ANNAH CRUZ s'engage à livrer le Produit,
- les informations relatives à l'identité du vendeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, telles qu'énoncées dans les présentes CGV ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre,
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Article 5. Territoires

A la date des présentes, les Produits sont offerts à la vente sur les territoires suivants : Union européenne.

Pour toute demande de livraison hors de l'Union européenne, le Client est invité à contacter ANNAH CRUZ pour un devis personnalisé. A défaut, celle-ci ne sera pas traitée.

Article 6. Commande

Le Client peut passer commande sur le Site ou par téléphone en contactant ANNAH CRUZ au 06.07.71.50.67 du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours fériés)

Le processus de commande suivant doit être respecté :

⇒ 1er étape : Ouverture du Compte Client

Le Client doit fournir les données suivantes :

- nom et prénom
- téléphone et courriel
- adresse de facturation;
-

2^e étape : passation de la Commande

- Choix des Produits
- adresse de livraison (les boîtes postales ne sont pas acceptées)
- mode de règlement

3^e étape : Vérification et Validation de la commande

- Il vous faut vérifier l'exactitude des données saisies et corriger les éventuelles erreurs
- Vérifier les quantités ajoutées pour chaque produit
- Vérifier si les produits ajoutés sont bien ceux que vous vouliez
- Vérifier le détail de votre commande ainsi que le prix total
- Il vous faut ensuite cocher la case nous confirmant que vous acceptez sans réserve le contrat
- Puis valider la commande

A partir du moment où le Client a validé sa commande, ANNAH CRUZ accusera réception de celle-ci par voie électronique.

Une fois le paiement confirmé et effectué, une confirmation de commande (« **Confirmation de Commande** ») sera adressée par email au Client. Celle-ci contiendra : le montant total de la commande accompagné de la référence, la quantité et du prix des articles achetés.

Cette confirmation de commande représente l'acceptation de la Commande du Client par ANNAH CRUZ, indiquant l'existence d'un contrat de vente. En cas de non réception de l'email de confirmation, il est nécessaire que le Client vérifie ces courriers indésirables.

ANNAH CRUZ se donne le droit de refuser une commande en raison d'une indisponibilité de certains articles, d'un défaut de paiement ou d'une suspicion de fraude, par exemple lors d'une commande importante en volume, manifestement destinée à de la revente des Produits.

ANNAH CRUZ se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

ANNAH CRUZ se réserve le droit de refuser une commande en raison d'une indisponibilité du Produit.

Article 7. Annulation de la commande

Une fois confirmée et acceptée par ANNAH CRUZ, dans les conditions ci-dessus décrites, la Commande n'est pas modifiable, et ne peut être annulée, sous réserve des dispositions relatives au droit de rétractation.

Article 8. Carte Cadeau

La carte cadeau ANNAH CRUZ est valable sur l'intégralité du site ANNAH CRUZ.

Sa validité est de 12 mois à compter de la date d'achat. Le montant minimum à créditer sur cette carte est de 30€

Cette carte n'est ni échangeable, ni remboursable. Elle ne sera ni remplacée, ni remboursée en cas de perte du code ou de fin de validité.

Un montant complémentaire peut être effectué par le bénéficiaire sur l'E-shop.

Pour utiliser la carte cadeau lors d'un achat, le Client devra renseigner le code généré, dans l'espace dédié à cet effet dans le panier. Une fois le code renseigné le montant sera automatiquement déduit du solde du panier.

Si le code ne fonctionne pas, ANNAH CRUZ recommande au Client de contacter le Service Client.

Il est possible d'échanger un produit acheter avec une carte cadeau mais l'article ne sera pas remboursé.

Article 9. Prix et modalités de paiement

> Les prix indiqués sur le site

Les prix sont indiqués en euros (€) toutes taxes comprise (TTC)

Pour tous les Pays avec une adresse de livraison en France et dans les pays appartenant à l'Union Européenne les produits seront facturés en Euros. Les prix affichés sur l'E-shop s'entendent toutes taxes comprises (TTC), hors frais de livraison.

Les prix en vigueur sont ceux affichés lors de la passation de commande par le Client.

Les frais de livraisons ne sont pas compris dans le prix, ils sont facturés en supplément du prix des articles achetés. Le Client pourra, lors du passage de sa commande, sélectionner le mode de livraison voulu.

Une fois la commande passée, l'Acheteur recevra un mail de confirmation comportant les différents articles commandés, leur prix ainsi que le prix de la livraison en fonction du type de livraison choisi au préalable.

> Douane et autres frais

Pour les commandes effectuées depuis la Suisse, les droits de douanes et ou autres taxes sont à la charge du Client. Nous vous conseillons de vous renseigner auprès des autorités compétentes de votre pays.

Pour tous les produits expédiés hors de l'Union Européenne, le prix est calculé hors taxes sur la facture. Les droits de douane, autres taxes locales, droits d'importation sont intégralement à la charge et sous la responsabilité du Client. Nous Vous conseillons de vous renseigner auprès des autorités compétentes de votre pays.

> Modalité de paiement

Le règlement des Commandes sur le Site peut s'effectuer :

- Par carte bancaire : CB, Visa, MasterCard

Pour les paiements par carte bancaire, le Client doit être titulaire de la carte bancaire utilisée. Il accède à un espace dédié mis à disposition assurant la sécurité et l'enregistrement de l'ordre de paiement.

Afin de lutter contre la fraude sur internet, un contrôle sera effectué auprès des établissements et organismes bancaires compétents, interrogés via le système de la société 3D Secure.

Article 10. Livraison

Les articles commandés par l'acheteur seront livrés à l'adresse précisée dans lors de la passation de commande.

Les frais de livraison sont à ajouter au prix total de la commande et seront communiqués au Client à l'étape de validation de sa Commande.

L'adresse fournie par le Client doit être exact et complète. Il appartient au Client de mettre à jour, le cas échéant, son adresse de livraison, directement depuis son Compte Client. Chaque colis est livré par la Poste en Colissimo ou Chronopost, remis contre signature : à domicile, en point relais ou en bureaux de poste.

En cas d'absence lors de la livraison, le colis sera redirigé dans l'un des points relais proche du domicile du Client, qui en sera informé par email.

Toute réexpédition pour cause d'adresse inexacte sera à la charge du Client.

> Délais de livraison

Lors de l'expédition de son colis, le Client recevra un mail, contenant le numéro de suivi de la commande, permettant au Client de localiser et de suivre l'acheminement de son colis depuis le site du transporteur. Le Client pourra également suivre sa Commande depuis son Compte Client.

Sauf stipulation contraire sur la Confirmation de Commande, le délai de livraison en France métropolitaine ne peut en principe excéder 15 jours à compter de la Confirmation de Commande. ANNAH CRUZ s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer les Produits commandés par le Client dans le délai stipulé sur la Confirmation de Commande.

Si les Produits commandés n'ont pas été livrés à la date de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2 L 216-3 L241-4 du Code de la consommation. En application de ces articles, il appartient au Client de mettre en demeure ANNAH CRUZ de livrer le Produit dans un délai raisonnable. Ce n'est qu'à défaut de livraison dans ce délai que le Client pourra prononcer la résolution de la Commande. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de résolution de la Commande.

> Anomalie, avarie, colis endommagé

La livraison est constituée par le transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du Produit.

Le Client est tenu de vérifier l'état des Produits livrés. Il dispose d'un délai de 10 jours ouvrés à compter de la livraison pour formuler par écrit (mail ou LRAR) toutes réserves ou réclamations pour non conformité ou vice apparent des Produits livrés (par exemple colis endommagé déjà ouvert ...), avec tous les justificatifs y afférents (photos notamment). Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les Produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par ANNAH CRUZ.

ANNAH CRUZ remboursera ou remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les Produits livrés dont les défauts de conformité ou les vices apparents ou cachés auront été dûment prouvés par le Client, dans les conditions prévues aux articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation et celles prévues à l'article « Garantie » des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 11. Droit de rétractation et modalité de retour

a) Pour les Produits non-personnalisés

Le Client qui a passé une Commande d'un Produit non-personnalisé auprès d'ANNAH CRUZ dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la Commande pour se rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge et dont il devra s'acquitter : les Produits reçus doivent être retournés intacts et ne pas avoir été utilisés.

Le Client qui souhaite exercer son droit de rétractation doit adresser à ANNAH CRUZ aux coordonnées mentionnées aux présentes, avant l'expiration du délai ci-dessus, le formulaire de rétractation annexé aux présentes Conditions Générales de Vente dûment complété, ou une déclaration exprimant clairement sa volonté de se rétracter et comportant son numéro de Commande ou l'identification de sa Commande, la charge de la preuve de l'envoi de cette déclaration ou du formulaire incombant au Client.

Le Produit doit impérativement être retourné à ANNAH CRUZ dans son emballage d'origine et ne pas avoir été utilisé. Le Client est réputé responsable en cas de détérioration du Produit lors de son retour à ANNAH CRUZ.

Le Client sera remboursé dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date de réception effective par ANNAH CRUZ de la déclaration de rétractation de l'intégralité des sommes versées sa Commande, déduction faite le cas échéant des frais de retour, qui restent à la charge du Client. ANNAH CRUZ se réserve toutefois le droit de différer ce remboursement jusqu'à la récupération effective du Produit.

b) Pour les Produits personnalisés

Conformément à l'article L.221-28 3°) 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 ».

En l'espèce, les Produits personnalisés sont fabriqués sur la base des choix spécifiés par le Client, et font l'objet d'une personnalisation consistant dans le choix de matières et de couleurs pour la composition d'un Produit.

En conséquence, le droit de rétractation prévu à l'article L.221-18 du Code de la Consommation est expressément exclu pour les Produits personnalisés. Dès lors, toute Commande passée sur le Site est ferme et définitive et ne peut être annulée. En cas d'annulation par le Client, ANNAH CRUZ conservera le prix payé à titre d'arrhes en application de l'article 1590 du Code Civil et de l'article L.214-1 du Code de la Consommation. Toutefois, si cette annulation intervient avant la mise en fabrication, ANNAH CRUZ pourra, à sa discrétion, décider de rembourser au Client le prix du Produit, diminué de 10% à titre de compensation pour les frais engagés pour la gestion de la commande.

Article 12.Échange

Pour toute demande d'échange, veuillez contacter notre service clientèle par mail : contact@annah-cruz.com ou via notre rubrique "Nous contacter"

ANNAH CRUZ permet à ses Clients de retourner un Produit dans un délai de 30 jours après sa livraison afin de procéder si besoin, à un échange.

Les échanges seront acceptés uniquement si la taille ou la couleur de l'article ne conviennent pas. En aucun cas l'échange pourra être effectué entre deux articles différents.

Le Produit doit être neuf, ne doit jamais avoir été porté, retourné dans son emballage d'origine accompagné de son certificat d'authenticité et de sa facture.

Les produits ayant été abîmés, portés, salis ou dans tout autre état laissant penser qu'ils ont été utilisés, ne seront pas échangés et seront retournés au Client.

Au-delà de deux demandes successives, ANNAH CRUZ se réserve le droit de refuser l'échange.

Article 13.Garantie ANNAH CRUZ et Garanties Légales

a) Garanties légales

Les Produits proposés à la vente sont conformes à la réglementation en vigueur en France et sont destinées à des usages non professionnels.

Les Produits bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, conformément aux dispositions légales,

- de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation, dans les conditions et délais prévus par les articles 1641 et suivants du Code Civil (1).
- de la garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande dans les conditions et délais prévus par les articles L.211-4 et suivants du Code de la consommation (2) ;

1) Garantie contre les vices cachés

Dans l'hypothèse où l'action fondée sur la garantie des défauts cachés de la chose vendue est intentée par le Client dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil, celui-ci pourra demander soit la résolution de la vente, soit une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil, à la condition de prouver l'existence d'un vice indécélable du Produit existant à la date de la livraison.

L'action doit être engagée dans les deux ans de la découverte du vice.

2) Garantie légale de conformité

Le Client peut agir sur le fondement de la garantie légale de conformité dans l'hypothèse où le Produit ne serait pas conforme aux spécifications techniques publiées sur le Site et/ou ne correspondrait pas aux choix effectués lors de la Commande (matériau, format, visuel, mode de fixation, etc) ou si, d'une façon générale, il n'est pas propre à l'usage que l'on peut attendre du Produit.

Lorsqu'il agit sur le fondement de la garantie légale de conformité, le Client

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du Code de la Consommation ; en particulier, ANNAH CRUZ pourra préférer le remplacement ou la réparation du Produit si la demande effectuée par le Client s'avère d'un coût disproportionné ;
- est dispensé, durant les 24 mois suivant sa délivrance, de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit à la date de livraison.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale prévue au présent article.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer ANNAH CRUZ par écrit, de la non-conformité des Produits dans les délais ci-dessus visés et retourner les Produits défectueux dans l'état dans lequel ils ont été reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice.) Les frais et les risques liés aux retours des Produits réparés ou de remplacement ainsi qu'à leur réexpédition au Client seront supportés par ANNAH CRUZ.

ANNAH CRUZ remboursera, remplacera ou fera réparer les Produits jugés non conformes ou défectueux.

Les remboursements des Produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la constatation par ANNAH CRUZ du défaut de conformité ou du vice caché. Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

La responsabilité de ANNAH CRUZ ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- une mauvaise utilisation du Produit, une négligence ou un défaut d'entretien de la part du Client ;
- une usure normale du Produit, accident ou d'une façon générale, tout défaut de conformité incompatible avec la nature du Produit

La garantie légale de ANNAH CRUZ est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice.

b) Garantie contractuelle ANNAH CRUZ

Outre les garanties légales de conformité et des vices cachés, les Produits bénéficient d'une garantie contractuelle spécifique.

Ainsi, les Produits sont garantis contre tout défaut de fabrication, rendant leur usage normal impossible, et ce pendant une durée de 2 ans, à compter de leur livraison.

Le Client devra fournir les éléments relatifs au défaut allégué par tous moyens, tels que photographies ou vidéos.

Si le défaut est reconnu par ANNAH CRUZ, le Produit sera réparé et retourné, aux frais de ANNAH CRUZ, selon la procédure prévue ci-dessus dans les meilleurs délais.

Toute intervention supérieure à 7 jours aura pour effet de prolonger la garantie contractuelle du temps d'immobilisation du Produit.

La présente garantie est exclue si les défauts ou les dysfonctionnements ont pour origine : une détérioration, une modification, une tentative de réparation du Produit effectuée directement par le Client ou un tiers non agréé, une négligence du Client, une mauvaise utilisation, , un accident, une utilisation anormale ou non conforme à la notice d'emploi, l'usure naturelle du Produit, un accident, un choc, une chute ou un défaut de surveillance, un usage impossible du fait de la législation du pays de livraison, que le Client doit observer.

Article 14. Propriété intellectuelle

Les Produits ANNAH CRUZ ainsi que les signes distinctifs comme les images, photographies, logo, nom des articles, packaging sont propriété exclusive d'ANNAH CRUZ.

Sont interdits : tout acte de reproduction ou d'utilisation des modèles de Produit, conditionnements, marques ou signes distinctifs, techniques utilisées par ANNAH CRUZ, ainsi que tout acte tendant à l'appropriation de ces éléments, qu'ils fassent ou non l'objet d'une protection par ANNAH CRUZ par un brevet, marque, dessin et modèle enregistré ou d'un droit d'auteur.

L'ensemble des éléments et produits figurant sur le Site ANNAH CRUZ sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, notamment le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des dessins et modèles.

Toute reproduction, représentation, utilisation, modification totale ou partielle de ces éléments est interdite.

Concernant les Produits personnalisés, le client reconnaît qu'il se contente de « personnaliser » un produit ou de composer différents mélanges de couleurs et matières créés et pensées par ANNAH CRUZ. Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au produit personnalisé appartiennent à titre exclusif à ANNAH CRUZ.

Article 15. Protection des données personnelles (CNIL)

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté sans réserve, lors de la Commande, les termes de la Politique de Gestion des Données Personnelles de ANNAH CRUZ, prévoyant les conditions de collecte et d'exploitation de ses données à caractère personnel, et qui fait partie intégrante du Contrat.

Article 16. Loi applicable et règlement des litiges

En cas de litige relatif aux présentes conditions générales, leur validité, leur interprétation, leur violation seront soumises au droit français.

TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES OPERATIONS D'ACHAT ET DE VENTE CONCLUES EN APPLICATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITE, LEUR INTERPRETATION, LEUR EXECUTION, LEUR RESILIATION, LEURS CONSEQUENCES ET LEURS SUITES ET QUI N'AURAIENT PAS PU ETRE RESOLUS A L'AMIABLE ENTRE ANNAH CRUZ ET LE CLIENT, SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 534-7) ou auprès du Médiateur de la Fédération Nationale de la Vente à Distance (<https://www.mediateurfevad.fr/>).

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Texte à adresser par Courrier Recommandé avec Accusé de Réception ou par Courriel à l'adresse contact@annah-cruz.com

A l'attention de la société ANNAH CRUZ BIJOUX, Société par actions simplifiée au capital social de 500€, dont le siège social est situé au 4, rue des Aiguinards 38240 Meylan-France.

Je, soussigné, _____, dont l'adresse est _____, vous notifie par la présente ma rétractation du contrat pour le Produit commandé(e) le _____.

Date : _____

Signature : _____