

## **CONDITIONS GENERALES**

### **Définitions**

**Atelier de Création Carole T. Saràl** – auteur de l’offre, propriétaire du site [www.bijouxcarole.lu](http://www.bijouxcarole.lu). Atelier de Création Carole T. Saràl. est une société à responsabilité limitée, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés du Luxembourg sous le numéro B198930, dont le siège social se situe au 15, rue Robert Schuman, L-7382 Helmdange, Luxembourg. Joignable du lundi au vendredi de 10h à 20h au +352 27998000 ou par e-mail à l’adresse [info@bijouxcarole.com](mailto:info@bijouxcarole.com).

**Site** – site Internet [www.bijouxcarole.com](http://www.bijouxcarole.com).

**Client** - toute personne physique majeure qui a la capacité juridique nécessaire pour passer et honorer une commande et qui effectue une commande chez Atelier de Création Carole T. Saràl.

**Produit** - objet d’une ou plusieurs commandes. La configuration de tous les produits est prédéfinie par Atelier de Création Carole T. Saràl. Les emballages ne sont pas considérés comme étant des produits.

**Photographie des bijoux** - Les images et les animations vidéo des produits sont présentées uniquement à titre illustratif. Les dimensions des produits dépendent de la taille sélectionnée et sont spécifiées dans leurs descriptions. Les couleurs réelles ainsi que leur intensité peuvent différer de celles affichées sur un écran, chaque type d’écran possédant des propriétés d’affichage différentes et un paramétrage standard étant impossible.

La responsabilité de l’Atelier de Création Carole T. Saràl ne pourrait être engagée en cas de différences entre les images des produits présentés sur le site et les produits livrés.

### **1. Vente**

#### **1.1. Champ d’application**

Les présentes Conditions Générales de Vente s’appliquent à toute vente effectuée par l’ Atelier de Création Carole T. Saràl. Toute commande confirmée par le client constitue une acceptation irrévocable des présentes conditions générales de vente par le client, à l’instar d’une signature manuscrite, et ne peut être remise en cause. Aucune dérogation aux présentes conditions générales de vente ne sera admise sauf si cela à été convenu explicitement et par écrit. Les dispositions auxquelles il n’a pas été dérogé restent applicables sans restrictions.

#### **1.2. Modifications**

Les présentes conditions générales de vente peuvent être modifiées à tout moment. Les conditions générales de vente qui s’appliquent à une commande sont celles qui sont en vigueur sur le site au moment de la confirmation de cette commande.

## **1.2. Prix**

### **1.2.1. Les prix des produits**

Le prix des produits est indiqué en euros toutes taxes comprises. Ces prix sont valables pour toutes commandes à destination des pays de l'Union Européenne.

Sont considérés définitifs les prix affichés sur le site au moment de la confirmation d'une commande.

## **1.3. Commande**

### **1.3.1. Enregistrement d'une commande**

Pour être enregistrée, une commande doit être confirmée par le client. En confirmant une commande, le client déclare :

- être âgé d'au moins 18 ans, avoir la capacité juridique nécessaire pour passer et honorer toute commande et agir dans le cadre strict de ses besoins personnels.
- avoir pris connaissance et accepter sans réserve les présentes conditions générales. Atelier de Création Carole T. Sàrl ne pourra procéder à l'exécution d'une commande qu'après la réception du paiement du montant total de cette commande. Dès la réception du paiement, le client sera notifié que sa commande est en cours de traitement.

En cas de constatation d'erreur de description ou de prix dans une commande, cette commande ne pourra être traitée qu'après la correction des erreurs constatées. Dans une telle situation, la commande entachée d'erreurs sera annulée et il sera proposé au client la possibilité de confirmer une nouvelle commande ou le remboursement de toute somme versée relative à la commande annulée.

### **1.3.2. Modification ou annulation d'une commande**

Une commande peut être modifiée ou annulée par le client à tout moment avant qu'elle soit expédiée. Après l'expédition d'une commande, ce sont les dispositions de l'article 6. RETOURS ET REMBOURSEMENTS des présentes conditions générales de vente qui sont appliquées. Toute modification d'une commande est possible uniquement par annulation de la commande en cours et confirmation d'une nouvelle commande.

Une commande contenant des produits personnalisés peut être modifiée ou annulée par le client avant qu'elle soit en cours de traitement. Du moment qu'une commande est en cours de traitement, les produits personnalisés qui font partie de cette commande ne peuvent plus être modifiés ou annulés. Les produits qui ne sont pas personnalisés peuvent être modifiés ou annulés avant que la commande soit expédiée.

Atelier de Création Carole T. Sàrl se réserve également le droit de refuser ou d'annuler tout ou partie d'une commande pour motif légitime, notamment en cas de défaillance d'un de ses fournisseurs ou en cas de force majeure, mais aussi en cas de problème de paiement, de problème prévisible relatif à la livraison, de commande anormale ou passée de mauvaise foi. Dans une telle situation, le client en sera averti et toute somme versée relative à la commande refusée ou annulée lui sera remboursée.

## **1.4. Payement**

### **4.1. Modalités de paiement**

Toutes les commandes sont payables soit par carte de crédit, soit par paypal, soit par virement bancaire. Les coordonnées bancaires sont indiquées sur les bons de commandes. Le numéro de référence d'une commande doit impérativement être mentionné lors de tout virement bancaire en lien avec cette commande.

Sont également admis comme le moyen de paiement les cartes-cadeaux promotionnelles de l'Atelier de Création Carole T. Sàrl.

#### **1.4.2. Cartes-cadeaux promotionnelles**

Les cartes-cadeaux promotionnelles sont des cartes-cadeaux offertes par l'Atelier de Création Carole T. Sàrl à titre gratuit. Les cartes-cadeaux promotionnelles ne sont pas nominatives. Elles peuvent être utilisées par toute personne et pour toute commande. Les cartes-cadeaux promotionnelles ne sont cumulables ni entre elles ni avec d'autres offres promotionnelles.

En cas d'annulation ou de retour d'une commande payée en partie avec une carte-cadeau promotionnelle, le remboursement du montant payé par la carte-cadeau promotionnelles se fera uniquement par établissement d'un avoir au nom de la personne ayant passé la commande. La date d'expiration de cet avoir sera identique à la date d'expiration de la carte-cadeau promotionnelle qui a donné lieu à l'établissement de cet avoir.

## **1.5. Livraison**

### **1.5.1. Lieu de livraison**

Une commande est expédiée à l'adresse de livraison indiquée par le client. Atelier de Création Carole T. Sàrl ne pourra être tenue responsable d'erreurs de saisie par le Client, ni de leurs éventuelles conséquences en termes de retard ou d'erreur de livraison. Dans ces hypothèses, les frais engendrés par une éventuelle réexpédition seront à la charge du client.

Il appartient au client de prendre toute mesure afin que la commande puisse être réceptionnée. En cas d'échec de la livraison du fait du client (manquement aux 3 tentatives de rendez-vous de livraison, dépassement du délai imparti pour le retrait d'un colis après avis de passage), la commande sera retournée par le transporteur à l'Atelier de Création Carole T. Sàrl. La commande pourra être réexpédiée au client à sa demande après le paiement des frais de réexpédition.

### **1.5.2. Délais**

Les délais de fabrication des produits sont donnés à titre indicatif.

Le délai de livraison d'une commande ne pourra dépasser 30 (trente) jours à compter du jour de la réception par l'Atelier de Création Carole T. Sàrl du paiement complet de la commande. Passé ce délai le Client peut, s'il le souhaite, accorder à l'Atelier de Création Carole T. Sàrl un délai supplémentaire ou annuler sa commande.

La livraison est sensée intervenir à la date de la première présentation à l'adresse de livraison indiquée par le client.

### **1.5.3. Réception de la commande**

Le client devra vérifier l'état et la conformité par rapport à la commande des produits livrés dès leur réception. Il devra ensuite formaliser son acceptation de la livraison par la signature du récépissé de livraison délivré par le transporteur.

Aucune réclamation ultérieure liée à l'état des produits livrés ne sera acceptée car la vérification de l'état des produits est considérée comme effectuée avec la signature du récépissé de livraison.

Si, lors de la livraison, l'aspect extérieur du colis n'est pas parfait, le client procédera à son ouverture en présence du transporteur, afin de vérifier l'état des produits. En cas d'endommagement des produits résultant du transport, le client devra refuser le colis endommagé et indiquer "refus pour avarie" sur le récépissé de livraison.

Dans le cas où le client n'est pas le destinataire de la commande, il lui appartient de s'assurer que le destinataire de la commande a pris connaissance des dispositions des présentes conditions générales de vente relatives à la procédure de réception du colis.

### **1.5.4. Propriété – Risque**

Le transfert de propriété sur les produits a lieu à compter du paiement complet du prix.

Le transfert des risques sur les produits a lieu à la livraison des produits.

## **1.6. Retour et remboursement**

### **1.6.1. Droit légal de rétractation**

Conformément à l'article 55 §1 de la loi luxembourgeoise relative au commerce électronique du 14 août 2000, le consommateur dispose d'un délai de sept jours pour se rétracter, sans indication de motif et sans pénalités.

Conformément à l'article 55 §4b de la même loi, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation prévu au §1 pour les contrats de fournitures de produits confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

### **1.6.2. Produits non conformes et vices apparents**

Dans le cas où le produit livré est non conforme ou présente des défauts de fabrication apparents, le client dispose d'un délai de 7 (sept) jours à compter de la date de la réception du produit pour le renvoyer.

La constatation de la conformité des produits livrés se réalise sur la base des dispositions de l'article 1.1 des présentes conditions générales de vente sur les produits livrés.

Atelier de Création Carole T. Sàrl s'engage à rembourser, échanger ou réparer gratuitement, à son choix, tout produit défectueux ou non conforme.

### **1.6.3. Conditions de retour**

Afin de pouvoir exercer le droit de retour, le client doit respecter les conditions suivantes :

- le produit retourné doit être dans son état d'origine, sans aucune trace d'usure, et l'étiquette attaché au bijou, preuve que le produit n'a pas été utilisé, doit rester

intacte ;

- le bijou doit être retourné avec tous ses éléments d'accompagnement sans exception (emballages, accessoires, certificats, notices, original de la facture), le tout en parfait état.

#### **1.6.4. Renvoi du produit**

Le produit objet du retour doit être renvoyé au siège de l'Atelier de Création Carole T. Sàrl à l'adresse 15, rue Robert Schuman L-7382 Helmdange, Luxembourg. L'Atelier de Création Carole T. Sàrl ne peut être tenu responsable des dommages, y compris le vol ou la perte, survenus au produit, aux accessoires ou à l'emballage renvoyés.

#### **1.6.5. Remboursement**

Après la réception, le produit retourné sera examiné par l'Atelier de Création Carole T. Sàrl. L'examen est effectué sur la base des images haute définition du produit prises avant l'expédition. Après la constatation de la conformité du produit retourné, y compris l'absence de signes d'usure ou de toute modification ou intervention, et si le produit répond aux conditions requises pour faire l'objet d'un remboursement, l'Atelier de Création Carole T. Sàrl procède au remboursement de cette commande. Le remboursement du produit est effectué au plus tard 30 (trente) jours après la réception du produit retourné par virement sur un compte bancaire au nom du client ayant passé la commande. Les virements sur un compte bancaire au nom d'une autre personne que celle qui a passé la commande ne seront pas possibles.

#### **1.6.6. Frais liés aux retours**

Dans le cas de renvoi d'un produit pour remboursement sans motif, les frais de retour sont à la charge du client.

Lorsqu'un produit qui a été renvoyé ne répond pas aux conditions requises pour faire l'objet d'un retour, le remboursement n'aura pas lieu. Le produit en question restera propriété du client et lui sera réexpédié après le paiement des frais de réexpédition.

### **1.7. Garantie**

#### **1.7.1. Vices cachés**

Tous les produits sont garantis 2 ans contre tout vice caché. Atelier de Création Carole T. Sàrl s'engage à rembourser, échanger ou réparer gratuitement, à son choix, tout produit défectueux. Dans un tel cas, tous les frais y compris les frais d'expédition sont pris en charge par l'Atelier de Création Carole T. Sàrl.

#### **1.7.2. Exclusion de la garantie**

La garantie ne peut être accordée si le défaut dont se prévaut le client est le résultat de :

- usure ou vieillissement normal du produit
- utilisation anormale ou non conforme du produit
- dommages causés par négligence
- dommages causés accidentellement
- dommages causés intentionnellement

- dommages causés par un entretien inadéquat ou par un manque d'entretien
- modifications ou réparations du produit par une tierce personne non autorisée

### **1.7.3. Frais liés aux produits exclus de la garantie**

Pour les produits qui sont exclus de la garantie mais qui demandent une réparation, un devis sera proposé au client avant toute intervention. Nonobstant l'acceptation ou le refus de ce devis par le client, les frais liés à la réexpédition du produit seront facturés au client et le produit ne lui sera expédié qu'après le paiement de ces frais.

### **1.8. Juridiction**

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la législation luxembourgeoise. En cas de litige, seuls les tribunaux luxembourgeois seront compétents.

### **1.9. Divers**

Si une disposition de ces conditions générales de vente devait être déclarée illégale, nulle ou inapplicable pour quelque raison qu'y soit et qu'il n'est pas possible de lui substituer de plein droit une disposition raisonnable ayant un effet similaire (opération que les parties permettent d'ores et déjà à toute juridiction saisie du litige concerné d'effectuer, dans la mesure où la loi applicable le permet), cette disposition sera alors considérée comme susceptible d'être disjointe des présentes conditions générales de vente et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des autres dispositions dans toute la mesure du possible aux termes de la loi applicable. L'impossibilité d'exécuter, la nullité ou la non validité d'une disposition des présentes conditions générales de vente n'engendrera en aucun cas l'impossibilité d'exécuter, la nullité ou la non validité des autres dispositions des présentes conditions générales de vente. Au cas où l'impossibilité d'exécuter, la nullité ou la non validité d'une disposition est indubitable, cette disposition sera réputé être non écrite.

Sauf stipulation contraire et expresse, le fait de ne pas exiger l'exécution d'une obligation ou le fait de ne pas appliquer une sanction n'entraîne en aucun cas la renonciation à un droit quelconque.

## **2. Services**

Le présent contrat remplace tout accord, arrangement ou contrat antérieur, écrit ou non écrit, conclu entre les parties et se rapportant au même objet. Toute convention dérogatoire ou complémentaire au présent contrat devra être constatée par écrit. Les intitulés des articles du présent contrat ne figurent pour plus de commodité et n'affectent en aucune manière le sens des dispositions auxquelles ils font référence. Aucun fait de tolérance par le prestataire ne saurait constituer une renonciation de sa part à une quelconque des dispositions du présent contrat.

### **2.1. Engagement des parties**

D'une façon générale, le commanditaire et le prestataire s'engagent à collaborer afin de d'assurer la bonne exécution du contrat.

## **2.2. Tarifs**

La liste des tarifs en vigueur, applicables au jour de la commande, figure dans le devis transmis au client. Par principe, les tarifs sont fixes. Toutefois, le prestataire est autorisé à augmenter les prix à tout moment en cours de contrat, aux fins d'actualisation.

## **2.3. Règlement**

Le paiement peut s'effectuer par carte bancaire portant le sigle visa, mastercard, vpay, par Paypal ou par virement bancaire. Les coordonnées bancaires sont indiquées sur les bons de commandes. Le numéro de référence d'une commande doit impérativement être mentionné lors de tout virement bancaire en lien avec cette commande.

## **Retard de paiement**

Tout retard de paiement au delà du délai indiqué sur chaque facture entraînera de plein droit, en application de la loi N°92-1442 du 31.12.1992, des pénalités de retard de retard égales au taux légal en vigueur.

## **2.4. Délais de livraison**

Le délai de livraison des commandes sera données à titre indicatif lors de la commande. En effet, suivant la complexité des demandes des clients le délai peut varier de quelques jours à semaine. Une compensation financière ou commerciale pourra être envisagée au bon vouloir de l'atelier de Création Carole T. Sàrl.

## **2.5. Droit de rétraction**

Il n'a pas de droit de rétraction si un devis a été présenté et accepté par le commanditaire. Dans tout autre cas, le commanditaire possède un délai de rétraction de 7 jours.

## **2.6. Incapacité de travail**

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, le prestataire se réserve le droit de rompre le présent contrat, et/ou de modifier le calendrier en cours sans qu'il ne puisse être par le commanditaire le versement d'indemnités. Il est admis que le prestataire se doit d'avertir le commanditaire dès le premier jour ouvrable de son incapacité.

## **2.7. Fin de contrat**

La fin de contrat entre les deux parties est définie lors de la livraison des prestations au commanditaire. Le commanditaire déclare conforme à ses attentes les prestations dès lors qu'il accepte la livraison de celles-ci. Le commanditaire ne pourra exiger aucune prestation supplémentaire une fois la livraison acceptée par celui-ci.

## **2.8. Droit applicable - litiges**

Le présent contrat est soumis au droit Luxembourgeois. Tout différent lié à l'interprétation, l'exécution ou la validité du présent contrat sera soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce relevant du siège du prestataire.