

Conditions Générales de Vente – e-boutique

Version 01/01/2026

1. CONTENU ET CHAMPS D'APPLICATION

Le Bois l'Abbesse est une association sans but lucratif régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 et son décret d'application, immatriculée sous le numéro SIREN 780 490 538, dont le siège social est situé 23 Chemin de l'Argente Ligne – 52100 Saint-Dizier. L'Association a notamment pour but l'administration et la gestion de tout établissement ou service social, médico-social et d'insertion destiné à prendre en charge et à accompagner des personnes en situation de handicap ou de vulnérabilité. Dans ce cadre, l'association « Le Bois l'Abbesse » assure la gestion d'un Etablissement et Service d'Aide par la Travail (ESAT) d'une Entreprise Adaptée (EA) qui sont des structures de travail adapté, dans laquelle des personnes en situation d'handicap exercent une activité professionnelle dans des conditions de travail aménagées, et bénéficient d'un soutien médico-social et psycho-éducatif.

L'ESAT et l'Entreprise Adaptée de l'association « Le Bois l'Abbesse » (ci-après le « **Vendeur** ») procèdent à la vente et à la livraison d'équipements numériques réemployés, tels que des ordinateurs fixes, des ordinateurs portables, des écrans, des périphériques (claviers, souris, etc.), des tablettes, des smartphones, etc. ; des produits bois, tels que buchettes allume feu, etc. ; accessoires textiles, tels que lingettes, tote bag, etc. (ci-après les « **Produit(s)** »).

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **CGV** ») sont conclues entre le Vendeur, d'une part, et tout acheteur (ci-après le « **Client** »), telle que défini ci-après, souhaitant acheter les Produits via son site internet (<https://www.bois-l-abbesse.fr/>) ou en passant commande par courriel adressé au Vendeur.

Le Client désigne un consommateur, un non-professionnel ou un professionnel au sens de la réglementation applicable en droit de la consommation. Etant précisé que seuls le consommateur et le non-professionnel pourront se prévaloir des dispositions protectrices des consommateurs stipulées dans les présentes CGV. Le Client ayant la qualité de professionnel, au sens de l'article liminaire du code de la consommation, ne peut en aucun cas se prévaloir de ces dispositions protectrices.

Les présentes CGV s'appliquent à toute vente de Produits, quels que soient les circuits de distribution et de commercialisation.

La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande par le Vendeur ou à la date d'achat immédiat d'un Produit.

Préalablement à la conclusion de la vente, les présentes CGV sont mises à la disposition de tout Client à titre informatif.

Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes CGV qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le Vendeur.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande. A cet égard, elles lui sont opposables conformément aux termes de l'article 1119 du code civil.

L'association « Le Bois l'Abbesse » se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de l'achat immédiat dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au Client.

2. INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Le Client ayant la qualité de Consommateur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible 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.

3. PRODUITS

3.1. CARACTERISTIQUES

Conformément à l'article L 111-1 du Code de la Consommation, le Client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance, sur le site internet du Vendeur des caractéristiques essentielles du ou des Produits qu'il désire commander (référence, nom, description, image, prix, etc.).

Les photos proposées pour décrire les Produits ne sont pas contractuelles et n'engagent nullement le Vendeur : elles permettent simplement au Client d'avoir une idée du Produit proposé. L'état du Produit est donné dans la description détaillée.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Produits commercialisés par le Vendeur et de leurs caractéristiques avant de valider sa commande.

Le choix des Produits ajoutés au panier se fait sous la seule responsabilité du Client et en fonction de ses besoins. Le Vendeur ne peut donc être tenu pour responsable si le Produit ne correspond pas aux besoins et usages du Client.

3.2. MODE D'EMPLOI

Le mode d'utilisation et/ou les éventuelles instructions pour l'entretien du Produit sont mentionné(e)s, le cas échéant, dans la description du Produit sur le site internet du Vendeur ou communiqué plus tard à sa livraison.

3.3. DISPONIBILITE DES STOCKS

Les Produits sont offerts et livrés dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité du Produit commandé, le Vendeur en informe immédiatement le Client et peut lui proposer un Produit d'une qualité et d'un prix équivalent, ou, à défaut, un bon d'achat du montant de la commande utilisable pour toute prochaine commande.

En cas de désaccord de l'Acheteur, le Vendeur procède au remboursement des sommes versées.

En dehors du remboursement du prix du Produit indisponible, le Vendeur n'est tenu à aucune indemnité

4. COMMANDE

Le Client peut commander :

- sur le site internet du Vendeur (<https://www.bois-l-abbesse.fr/>) – **la mise en ligne de la boutique en ligne interviendra courant 2025** ;
- par courriel sur devis en écrivant à : commercial.esat@bois-l-abbesse.fr.

La passation d'une commande entraîne l'adhésion et l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente et obligation de paiement des Produits.

Toute commande parvenue au vendeur est réputée ferme et définitive.

L'acceptation de la commande résulte de la validation de la commande par le Vendeur, notifiée par courriel au Client (à l'adresse électronique indiquée lors de la commande). La notification de la validation de la commande indique le délai dans lequel le ou les Produits commandés seront mis à disposition du Client en point de retrait.

4.1. COMMANDES SUR INTERNET

Le Client peut passer commande via le site internet du Vendeur après avoir procédé à l'ouverture d'un compte client personnel. Lors de la création d'un compte, le Client devra au préalable s'identifier en déclinant ses coordonnées, puis en validant sa création de compte via le lien reçu par eMail sur l'adresse eMail renseignée lors de la création de compte. Une fois identifié, il pourra se reconnecter à l'aide d'un identifiant composé de son adresse email et d'un mot de passe qu'il aura choisi. Il pourra modifier le mot de passe à son gré dans l'espace « Mon compte ». Ce mot de passe est strictement personnel et devra être conservé de manière confidentielle.

Le Client reconnaît expressément que la saisie de son adresse email et de son mot de passe vaut identification de sa part.

Le Client sélectionne les Produits qu'il souhaite acquérir parmi les différentes catégories disponibles en cliquant sur l'icône « Ajouter au panier ». Un écran récapitule les éléments figurant dans le panier du Client et leur prix.

Le Client clique ensuite sur l'icône " Passer la commande " et doit vérifier les modalités de retrait (date souhaitée, précision, etc.), le mode de paiement, l'adresse de facturation (ses coordonnées et les produits choisis. Le Client vérifie les conditions de sa commande. Si une erreur dans la saisie des données a été commise, le Client peut, soit renoncer à sa commande en revenant aux pages précédentes ou en fermant la session en cours sur le site, soit modifier le contenu de sa commande en procédant à une nouvelle saisie de données.

Le Client doit ensuite valider les « termes et conditions de la politique de confidentialité » et l'utilisation de ses données (cf. compte client) dans le cadre de la relation commerciale.

Le Client doit ensuite cliquer sur l'icône « Payer » puis renseigner les informations demandées relatives à son moyen de paiement (carte bancaire) et cliquer sur l'icône « Valider ».

A partir du moment où le Client a enregistré sa commande en cliquant sur l'icône « Valider », il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause et sans réserve les présentes CGV, les prix et quantités des Produits proposés à la vente et commandés. Le contrat de vente entre le Vendeur et le Client est alors conclu.

Le Vendeur recommande au Client de conserver ces informations sur support papier ou informatique.

4.2. COMMANDE PAR COURRIEL

Le Client peut également commander en adressant un courriel au Vendeur contenant toutes les informations nécessaires à la passation de commande.

A réception du courriel de commande, le Vendeur adresse un courriel au Client pour lui notifier la validation de sa commande.

4.3. VENTE DIRECTE AU POINT DE RETRAIT

Le Client peut également acheter directement les produits disponibles au point de retrait.

5. PRIX

Les prix de vente des Produits sont indiqués en Euros (€).

Les prix de vente sont ceux en vigueur au moment de la validation de la commande par le Client.

Les prix des Produits comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (T.V.A) applicable au jour de la commande. Tout changement du taux applicable de T.V.A sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au Client l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

6. PAIEMENT

6.1. EXIGIBILITE DU PRIX

Sauf autres modalités prévues entre les Parties, le prix est exigible en totalité après confirmation de la commande.

Le paiement s'effectue immédiatement à la commande par carte bancaire.

Le Client a également la possibilité de procéder au paiement au point de retrait d'une commande, uniquement en cas de vente directe, en espèce, chèque ou carte bancaire.

6.2. SECURISATION DES PAIEMENTS

Le Client déclare expressément disposer de toutes les autorisations nécessaires aux fins d'utilisation du mode de paiement qu'il a choisi lors de la passation de sa commande.

Le Vendeur se ménage la possibilité de suspendre ou d'annuler toute commande en cas de refus de délivrance d'autorisation de paiement de la part des organismes financiers interrogés en fonction du mode de paiement choisi par le Client.

De même, le Vendeur se ménage la possibilité de refuser de prendre en compte une commande ou mettre à disposition des Produits dont la commande émane d'un Client avec lequel un litige grave est en cours. Le Client est en outre avisé du fait que le Vendeur peut procéder à l'analyse et/ou à la vérification des commandes passées afin de lutter contre la fraude, et dans ce cadre se réserve la possibilité de demander au Client tout justificatif qu'il jugerait utile. Il se réserve, à l'issue de cette procédure, la possibilité de suspendre ou d'annuler toute commande ou mise à disposition de Produit au point de retrait, même en cas d'autorisation de paiement délivré par les organismes financiers concernés, dans les cas où cette analyse et/ou ces vérifications donneraient à penser que ladite commande est passée en fraude des droits d'un tiers. Le Vendeur ne saurait en outre supporter aucune responsabilité en cas de malversation ou d'utilisation frauduleuse d'un quelconque moyen de paiement qui n'aurait pas été détecté par cette procédure d'analyse et/ou de vérification.

Les cartes bancaires acceptées sont : Visa et MasterCard. Dans l'hypothèse où d'autres Cartes Bleues seraient acceptées, cela sera précisé lors du choix des modalités de paiement.

En cas de paiement par carte bancaire, la transaction se fait ainsi via une connexion et un module de paiement sécurisés. Les coordonnées bancaires du Client sont chiffrées et ainsi totalement protégées.

De la même façon, le numéro de la carte du Client n'est à aucun moment visible et/ou conservé par le Vendeur. Les données bancaires sont ainsi confidentielles.

En cas de paiement en ligne, le symbole cadenas indique que le Client est en connexion sécurisée. L'URL de la page de paiement doit commencer par "https://".

Conformément à la loi "Informatique et libertés" du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations qui le concernent.

6.3. FACTURE

Le Client recevra la facture (ticket de caisse, ou facture détaillée selon les produits) relative à sa commande par mail ou lors de la livraison des Produits par mise à disposition au point de retrait.

La facture comprend le détail du prix de chaque Produit hors taxes avec, le cas échéant, le montant de la TVA calculée sur le total hors taxes et incluse dans le total toutes taxes comprises.

Le Client recevra par mail son reçu de paiement.

Le Client pourra également consulter l'historique et le statut de ses commandes via l'onglet « Mon Compte » volet « Mes Commandes » du site internet du Vendeur.

6.4. DEFAULT DE PAIEMENT

Le Vendeur se réserve le droit, lorsque le prix convenu n'est pas payé à l'échéance, soit de demander l'exécution de la vente, soit de résoudre le contrat par tout moyen écrit.

En cas de retard de paiement, le Vendeur pourra également suspendre toutes les commandes du Client en cours, sans préjudice de toutes autres actions.

7. **LIVRAISON – RETRAIT DES PRODUITS**

7.1. DEFINITION

La livraison s'entend du transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du bien acheté.

La livraison est opérée uniquement par la mise à la disposition des Produits au point de retrait situé : 31 route de Bar le Duc, 52100 Saint-Dizier, aux horaires pratiqués par le Vendeur.

Lors de la livraison des produits, le Client doit être en capacité de présenter son justificatif de commande ainsi qu'une pièce d'identité. A défaut, le Vendeur se réserve le droit de ne pas délivrer les produits commandés.

Le retrait des Produits par le Client emporte livraison de la commande. Tout retrait de commande doit être formalisé par la signature d'un « bon de livraison » (tout document justifiant de la livraison, daté et signé par le Client). Aucune livraison au domicile ou en un autre point de retrait n'est possible dans le cadre de la vente des Produits.

7.2. DELAIS

A titre indicatif, le Vendeur pourra communiquer au Client le délai de préparation et de mise à disposition de la commande au point de retrait lors de la notification de la validation de la commande.

Conformément aux articles L138-1 et suivants du Code de la consommation et à défaut d'autre précision par le Vendeur lors de la commande, le délai d'acheminement au point de retrait sera de 30 jours maximum, à compter de la date de réalisation du complet paiement.

Ce délai court dès la validation de la commande par le Vendeur.

Si trente (30) jours après la date de conclusion du contrat, sauf cas de force majeure, fait imputable au Client ou rupture d'approvisionnement des Produits auprès de tiers, les Produits, objet de la commande, n'ont pas été mis à disposition au point de retrait, le Client devra, avant de résoudre le contrat, enjoindre, par écrit, au Vendeur de procéder à la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable.

A défaut d'exécution à l'expiration de ce nouveau délai, le Client pourra librement résoudre le contrat.

Le Client devra accomplir ces formalités successives par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par le Vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, sauf si la livraison est intervenue entre-temps.

Lorsque le contrat est résolu, le Vendeur est tenu de rembourser le Client ayant la qualité de consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Conformément à l'article L. 242-4 du code de la consommation, lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont majorées de plein droit :

- du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard 10 jours après l'expiration du délai de 14 jours énoncé ci-dessus,
- de 5 % si le retard est compris entre 10 et 20 jours,
- de 10 % si le retard est compris entre 20 et 30 jours,
- de 20 % si le retard est compris entre 30 et 60 jours,
- de 50 % entre 60 et 90 jours,
- et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

En cas d'indisponibilité du Produit commandé, le Client en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. Le Client aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes, soit l'échange du Produit.

8. RESERVE DE PROPRIETE

Le Vendeur conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix, en principal, frais et taxes compris. Durant la période s'écoulant de la livraison au transfert de propriété, les risques de perte, vol ou destruction sont à la charge du Client.

9. DROIT DE RETRACTATION

En application des dispositions des articles L 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client ayant la qualité de consommateur dispose de 14 jours à compter du retrait de sa commande pour informer le Vendeur de sa décision de rétractation.

Par exception, conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du code de la consommation, certains produits ne bénéficient pas du droit de rétractation. Il s'agit notamment :

- des Produits confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ;
- des Produits qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Si le Client exerce son droit de rétractation, il dispose ensuite de 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter pour retourner son produit. Il doit faire part préalablement de son intention de retourner le colis dans le cadre de l'exercice de son droit de rétractation en contactant le Vendeur via le formulaire ci-dessous, ou sur papier libre grâce au modèle que vous trouverez ci-dessous.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Nom du Client :

Adresse :

**ESAT « LE BOIS L'ABBESSE »
1 rue des Frères Lumière
52100 Saint-Dizier**

Je soussigné(e) Madame/Monsieur _____

notifie à l'Association « LE BOIS L'ABBESSE » par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du/des Produit(s) suivant(s) : _____

commandé le _____,

enregistrée sous le numéro de commande : _____

et reçu le _____

Date :

Signature :

Les produits doivent impérativement être retournés au Vendeur, aux frais du Client et sous sa responsabilité, dans leur état d'origine et propres à la revente (emballage, accessoires, notice...), dûment scellés, et accompagnés de la facture correspondant à l'achat. De même, si le produit comporte une feuille de garantie ou tout autre document à compléter, celui-ci ne devra pas être rempli afin que le Client puisse exercer son droit de rétractation. Tout produit incomplet, abîmé, endommagé ne sera ni remboursé ni échangé.

L'exercice du droit de rétractation donnera lieu à un remboursement effectué selon le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour procéder au paiement de sa commande, sauf accord exprès contraire entre les parties. Ce remboursement interviendra au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle l'exercice du droit de rétractation a été notifié au Vendeur. Le délai de remboursement pourra être prorogé jusqu'à la réception par le Vendeur du produit retourné.

10. GARANTIES

En cas de produit défectueux, le Client devra procéder à son retour selon les conditions exposées à l'Article 11 des présentes CGV. La garantie des produits défectueux est subordonnée au complet paiement de leur prix par le Client.

Le Client bénéficie des garanties légales de conformité et des défauts cachés des Produits dans les conditions prévues par les dispositions du code de la consommation et du code civil.

Garantie légale de conformité énoncée par les articles L.217-3 à L.217-32 du code de la consommation

- Un produit est conforme, selon l'article L. 217-5, lorsqu'il correspond à la description, au type, à la qualité et à la quantité prévues au contrat et qu'il est délivré avec les instructions et accessoires prévus au contrat. En outre, la conformité s'apprécie au regard de tout usage habituellement attendu d'un bien selon les caractéristiques prévues au contrat.
- L'action en garantie de conformité se prescrit par 2 ans à compter de la délivrance du produit.

Les produits neufs bénéficient d'une présomption d'antériorité des défauts de conformité pendant 2 ans. Cette présomption opère un renversement de la charge de la preuve au bénéfice du consommateur : c'est au professionnel de prouver que le défaut n'existait pas au moment de l'achat du bien. Le consommateur doit seulement prouver l'existence du défaut.

- Le Client ne peut pas faire jouer la garantie de conformité sur des caractéristiques particulières du bien auxquelles il a consenti expressément et dont il a été informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité.
- Lorsqu'il y a défaut de conformité, le Vendeur propose au Client le remplacement ou la réparation du produit. Le choix revient au Client sauf si celui-ci engendre pour le Vendeur un coût manifestement disproportionné, compte tenu de la valeur du produit ou de l'importance du défaut. La mise en conformité du produit s'effectue au maximum dans un délai de 30 jours suivant la demande du Client.

Le Client peut obtenir la résolution du contrat ou sa réfaction (réduction du prix du produit) si le Vendeur refuse la mise en conformité, si le défaut est si grave qu'il le justifie ou si le délai de la solution choisie excède 1 mois à partir de la demande ; ou qu'aucune modalité de mise en conformité n'est possible.

- Aucun frais ne peut être demandé au Client pour le remplacement, la réparation, la résolution ou la réfaction du contrat hormis des frais d'envoi postal remboursés au Client dans un délai de 14 jours.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment d'éventuelle garantie commerciale qui serait consentie.

Garantie des défauts de la chose vendue (articles 1641 à 1649 du Code civil)

Le Vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés du produit vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

La garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés.

Le Vendeur n'est pas tenu des vices apparents dont le Client a pu prendre connaissance par lui-même, mais des vices cachés, quand bien 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.

Le défaut doit être antérieur à la vente et rendre les biens impropres à l'usage auquel ils sont destinés.

Le Client a le choix entre :

- rendre le produit et se faire restituer le prix ;
- garder le produit et se faire rembourser une partie du prix.

Le délai pour agir est de 2 ans à compter de la découverte du vice.

Certains produits vendus peuvent bénéficier d'une garantie du constructeur, dont les conditions générales varient d'un constructeur à l'autre.

Le Vendeur informera le Client lorsque qu'un Produit vendu bénéficie de la garantie du constructeur.

11.RETOUR DE PRODUITS

En dehors de l'exercice du droit de rétraction ou de la mise en œuvre des garanties légales visées à l'article 10, tout retour de Produits est soumis à l'accord préalable du Vendeur.

Tout Produit à échanger ou à rembourser devra être retourné au Vendeur dans son état et emballage d'origine et comporter l'ensemble du Produit et de ses accessoires.

Faute de respect de la procédure exposée ci-dessous et des délais indiqués, le Client ne pourra formuler aucune réclamation pour non-conformité ou vice apparent des produits livrés, les Produits étant alors réputés conformes et exempts de tout vice apparent.

11.1. RETOUR DE PRODUIT EN RAISON D'UNE ANOMALIE RELATIVE A LA COMMANDE

Les Produits livrés révélant une anomalie ou un vice caché par rapport à ceux qui ont été commandés par le Client pourront être retournés au Vendeur ou à tout tiers mandaté par lui.

Pour cela, le Client devra formuler une réclamation dans un délai de 48 heures à compter de la signature du « bon de livraison » (tout document justifiant de la date de retrait/livraison du produit), indiquant que le produit ne correspond pas à sa commande.

Le Client peut également joindre le Vendeur, dans les 48 heures suivant la réception de son Produit, à l'adresse électronique suivante : commercial.esat@bois-l-abbesse.fr afin de lui indiquer sa situation.

Lorsque le retour d'un Produit est demandé dans le cadre de la mise en œuvre de l'une des garanties visées à l'article 10, la réclamation devra intervenir dans les délais de mise en œuvre de ces garanties tels que stipulés par l'article précité.

Les modalités opérationnelles du retour seront alors précisées au Client. En règle générale, et sauf indication contraire du Vendeur, le retour d'un Produit interviendra par restitution dudit Produit au point de retrait de la commande.

11.2. CONTRÔLE DES PRODUITS RETOURNES SUITE A UNE ANOMALIE

A réception du Produit retourné, le Vendeur ou un tiers mandaté par lui en contrôlera la conformité et le motif du retour.

Si le Produit retourné révèle une anomalie ou un vice caché, le Produit retourné fera l'objet, soit :

- d'un remplacement par mise à disposition d'un nouveau Produit au point de retrait visé à l'article 7 ;
- d'une réparation,
- d'un remboursement, dans les meilleurs délais suivant la date à laquelle les Produits retournés par le Client ont été reçus par le Vendeur ou le tiers qu'elle aura mandaté, du montant du Produit commandé, le remboursement s'effectuant par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de sa commande.

Si le motif du retour n'est pas recevable au regard des dispositions des présentes CGV, le Produit sera remis à disposition du Client au point de retrait, sauf contre-indication de sa part, dans les trois mois suivants la réception par le Vendeur ou par le tiers qu'il aura mandaté.

Par ailleurs, le Vendeur se réserve la possibilité de facturer les frais liés au traitement du retour de tout Produit (notamment transport, réception, examen, réparation du Produit) et à toutes actions entamées (notamment juridiques) pour lequel la non-conformité n'est pas avérée ou est imputable au Client et notamment à une utilisation anormale du Produit considéré.

12.COMMUNICATION ET SERVICE APRES-VENTE

Le Client doit contacter le Vendeur à l'adresse électronique suivantes : commercial.esat@bois-l-abbesse.fr pour avoir les informations sur les modalités opérationnelles de mise en œuvre des garanties ou le cas échéant, d'un éventuel service après-vente qui pourrait être proposé relativement au Produit acheté.

13.PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations recueillies par le Vendeur sur site internet pour le traitement des commandes passées par les Clients sont hébergées sur une plateforme sécurisée auprès d'un prestataire externe choisi par le Vendeur.

Le traitement des données personnelles des Clients est nécessaire à l'exécution des présentes CGV. Ces données ne sont fournies que dans le but de procéder au traitement des commandes via le site internet. Elles sont obligatoires en vue du traitement de leur commande et des vérifications éventuellement effectuées pour lutter contre la fraude. Si des données facultatives devaient être recueillies, le Client sera avisé de ce caractère facultatif.

Le Client est avisé du fait que le refus de fournir des données obligatoires aura pour conséquence l'impossibilité de procéder à la livraison des Produits qu'il souhaiterait commander. Il est également avisé du fait que, dans le cadre des opérations de vérification des renseignements fournis lors de sa commande, les données pourront être transmises à des tiers aux fins uniques de vérification. Le Client a la possibilité de s'opposer au transfert éventuel à un tiers des données personnelles le concernant, hormis les tiers chargés de la vérification des données obligatoires fournies lors de la commande, étant précisé que cette opposition pourra avoir pour conséquence l'impossibilité de traiter sa commande.

Le Vendeur s'engage à ne pas revendre et à ne pas céder ces données à des tiers.

Conformément à la loi Informatique et libertés et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018, le Client peut exercer, auprès de la Déléguée à la

Protection de Données de l'association, ses droits d'accès, de rectification, d'effacement des données, de limitation du traitement, d'opposition et du droit à la portabilité des données à l'adresse postale suivante :

**DPO Association « Le Bois l'Abbesse »
23 chemin de l'Argente Ligne
52100 Saint-Dizier
France**

Le Client peut également introduire toute réclamation relative au traitement de ses données personnelles, auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (3 Place de Fontenoy, 75007 Paris ; <https://www.cnil.fr/>).

14.NULLITE - TOLERANCE

Dans le cas où l'une ou plusieurs des stipulations des présentes CGV seraient tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision devenue définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations conserveront toute leur force ou leur portée.

Le fait pour le Vendeur ou le Client de ne pas se prévaloir d'un manquement à l'une des obligations découlant des présentes CGV ou de tolérer une situation n'a pas pour effet d'accorder à l'autre partie des droits acquis. Une telle tolérance ne saurait en aucun cas être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

15.MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, lorsque le Client ayant la qualité de consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation, désigné ci-dessous, si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou pas de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation.

**Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1
du code de la consommation, notre Association a mis en place un dispositif de médiation de la
consommation. L'entité de médiation retenue est :**

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.medconsodev.eu>

ou par voie postale en écrivant à :

**MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV
Centre d'Affaires Stéphanois SAS
IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE
3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE**

16.FORCE MAJEURE – LITIGE ET DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV ainsi que les relations entre Le Client et le Vendeur sont régies par le droit français.

Les obligations réciproques résultant des présentes conditions générales sont susceptibles d'être suspendues en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure. Seront notamment considérés comme tels ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et tribunaux français.

En cas de différend survenant entre les parties au sujet de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de la résolution des présentes, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable, en recourant si besoin à tout mode de règlement alternatif des différends.

A défaut de règlement amiable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.