

Conditions générales de vente

- [1. Dispositions générales](#)
- [2. Identification du fournisseur](#)
- [3. Renseignements sur les produits et leur disponibilité](#)
- [4. Prix](#)
- [5. Exécution du contrat](#)
- [6. Mode de paiement](#)
- [7. Transport et livraison](#)
- [8. Envoi et confirmation de livraison](#)
- [9. Rubanage et emballage](#)
- [10. Droit de rétractation](#)
- [11. Produits personnalisés](#)
- [12. Remplacement des produits](#)
- [13. Défaut de conformité](#)
- [14. Garantie d'authenticité et droits de propriété intellectuelle](#)
- [15. Droit applicable et juridiction compétente](#)
- [16. Contacts](#)
- [17. Médiateur de la consommation](#)

1. Dispositions générales

1.1 Les Conditions générales de vente ("Conditions générales") s'appliquent à l'ensemble des ventes de produits Elauna Creation réalisées par l'intermédiaire du site Web elaunacreation.com

1.2 La vente des Produits visés par les présentes Conditions générales est réservée exclusivement aux consommateurs ("Clients" ou "Client") personnes physiques n'agissant pas dans le cadre d'une activité commerciale ou professionnelle et âgés de plus de 18 ans.

1.3 La langue dans laquelle un contrat de vente peut être conclu par le biais de ce site Web est le français.

1.4 Les Clients doivent lire attentivement les présentes Conditions générales qui peuvent être consultées sur le site Web afin que le Client puisse en prendre connaissance, en conserver un exemplaire et les reproduire. Un exemplaire des Conditions générales sera expédié au Client par Elauna Création conformément à l'article 5.10 ci-dessous. Les contrats de vente exécutés avec les Clients seront archivés par Elauna Création pour la période de conservation prescrite par les lois applicables.

2. Identification du fournisseur

2.1 Le fournisseur est Elauna Création, dont le siège social est sis Rue des Platanes 69110 SAINTE FOY LES LYON, immatriculé au RCS de Lyon sous le n° 840 777 411.

3. Renseignements sur les produits et leur disponibilité

3.1 Le site Web met à disposition des renseignements sur les Produits (ainsi que les codes de Produit pertinents) et les prix applicables

3.2 Elauna Création se réserve le droit, à tout moment, de limiter les quantités et/ou le type de Produits disponibles à partir de son site Web. Le style, les modèles et les couleurs des Produits décrits sur le site Web peuvent être modifiés sans préavis. Au cours du processus d'achat, un message de réponse automatique informera le Client que la commande ne peut être traitée en raison de l'indisponibilité du Produit commandé ; Elauna Création n'est pas responsable vis-à-vis du Client de l'indisponibilité du Produit avant la conclusion du contrat.

3.3 Le nombre maximum d'exemplaires de chaque Produit qui peut être inclus par le Client dans sa proposition de commande est de trois unités.

3.4 En aucun cas Elauna Création ne peut être tenu responsable d'erreurs survenant à la suite d'une défaillance de la connexion du Client au site Web.

4. Prix

4.1 Les prix des Produits figurant sur le site Web sont indiqués en Euros, et incluent toutes les taxes applicables et les charges. Les frais de livraison, le cas échéant, doivent être ajoutés au prix des Produits et seront indiqués séparément dans le formulaire de commande, conformément aux principes prévus par les lois applicables.

4.2 Elauna Création procède à des vérifications régulières concernant l'exactitude des prix des Produits figurant sur le site Web; cependant, Elauna Création ne peut garantir que le site Web est exempt d'erreurs. Dans le cas où une erreur sur l'indication du prix est détectée, Elauna Création doit refuser la commande et offrir au Client la possibilité d'acheter le Produit au prix correct. Si l'erreur est détectée après que la commande ait été acceptée, Elauna Création donnera aussi la possibilité au Client d'annuler la commande.

5. Exécution du contrat

5.1 Les caractéristiques essentielles et le prix de chaque Produit sont affichés sur le site Web. L'information affichée sur le site Web ne représente d'aucune façon une offre de Elauna Création.

5.2 Avant de passer une commande par l'intermédiaire du site Web, le Client doit lire attentivement l'ensemble des instructions qui lui sont communiquées pendant la procédure d'achat (également en ce qui a trait aux frais de livraison éventuels, aux conditions du droit de rétractation, à la politique sur la protection des données personnelles), ainsi que les présentes Conditions générales.

5.3 Pour acheter des Produits, le Client doit (i) inclure les Produits sélectionnés dans le panier d'achat en cliquant sur le bouton correspondant, (ii) remplir la proposition de commande, (iii) choisir le mode de paiement, (iv) accepter les Conditions générales et (v) transmettre la proposition de commande à Elauna Création par l'intermédiaire du site Web

5.4 L'envoi de la commande constitue une proposition d'achat des Produits sélectionnés, assujettie aux présentes Conditions générales et est exécutoire pour le Client, sous réserve du droit de rétractation prévu à l'article 10. L'envoi de la proposition de commande par le Client entraîne l'obligation pour ce dernier de payer le prix des Produits commandés.

5.5 Toute erreur ou tout changement dans les données entrées par le Client dans la proposition de commande peut être validé(e) par celui-ci en suivant le processus décrit sur le site Web avant d'expédier la proposition de commande (à titre d'exemple: le Client peut décider de modifier la quantité des Produits qu'il désire acheter en ajoutant ou en retirant un ou plusieurs articles de son panier d'achat).

5.6 La proposition de commande et les données relatives au Client en lien avec la proposition de commande seront conservées par Elauna Création pendant la période requise en vertu des lois applicables, comme prévu dans la politique de confidentialité

Elauna Création peut refuser toute proposition de commande dans un délai de 30 jours suivant la réception de ladite proposition. Dans cette hypothèse, aucune contrepartie ne sera due par le Client à Elauna Création. Elauna Création pourra refuser une proposition de commande dans les cas suivants (à titre d'exemples, non limitatifs) : (i) Les Produits ne sont pas disponibles (sous réserve des dispositions figurant à l'article 3.3) ; ou (ii) Des activités sont déclarées ou soupçonnées illicites ou frauduleuses, y compris des achats soupçonnés effectués à des fins commerciales ; ou (iii) Le Client ne s'est pas acquitté de ses obligations découlant d'un contrat antérieur exécuté avec Elauna Création.

5.8 Le contrat entre Elauna Création et le Client est conclu dès réception, par le Client, de l'acceptation par Elauna Création de la proposition de commande (« Confirmation de commande »). L'acceptation (ou le refus) par Elauna Création doit être communiquée au Client par courriel à l'adresse communiquée par ce dernier dans la proposition de commande.

5.9 En cas de non-disponibilité d'un ou de plusieurs des Produits, le Client recevra un courriel l'informant, comme il se doit, de l'indisponibilité des Produits. En pareil cas, la proposition de commande sera annulée ou acceptée partiellement uniquement pour les Produits disponibles. En cas d'acceptation partielle, le Client devra payer (ou se verra débité, s'il paie par carte de crédit) uniquement le prix des Produits disponibles.

5.10 Conformément aux dispositions de l'article L.121-19-1 du Code de la consommation tel que décrit ci-après, la Confirmation de commande inclura un résumé des caractéristiques essentielles des Produits achetés, une indication détaillée du prix et des modes de paiement, des informations sur les frais de livraison, le cas échéant, des informations concernant le Contact chez Elauna Création, des informations sur les conditions et les méthodes d'exercice du droit de rétractation, y compris des informations sur l'exclusion du droit de rétractation pour les Produits personnalisés, l'adresse à laquelle les réclamations pourront être expédiées, et des informations sur les services après-vente et sur les conditions commerciales existantes (le cas échéant). Elle renfermera aussi une copie des présentes Conditions générales.

5.11 Une fois la Confirmation de Commande envoyée au Client, la commande ne peut plus être annulée ni modifiée. Les Produits envoyés peuvent toutefois être retournés comme indiqué à l'article 10 ci-dessous.

5.12 Les risques de perte ou de dommages relativement aux Produits sont transférés au Client lorsque le Client (ou un tiers indiqué par le Client et autre que le transporteur) a acquis la possession physique du Produit.

6. Mode de paiement

6.1 Le paiement du prix des Produits inclus dans la proposition de commande, ainsi que les taxes applicables et les frais de livraison, le cas échéant, doivent être payés par le Client par Carte Bancaire, Virement ou Chèque.

6.2 Elauna Création accepte les cartes de crédit suivantes (via la plateforme SUMUP) : Visa, Mastercard, American Express, ChinaUnionPay, JCB, Diners, CartesBancaires, Discover, VisaElectron et Maestro

6.3 Les transactions seront débitées de la carte de crédit du Client uniquement après que: (i) les données de la carte de crédit auront été vérifiées; (ii) l'autorisation de débiter la carte aura été reçue de la part de l'émetteur de la carte utilisée par le Client; et (iii) la disponibilité des Produits aura été confirmée par Elauna Création.

6.4 Dans certains cas (tels que, par exemple, l'achat de Produits personnalisés), qui seront signalés au Client avant que celui-ci ne puisse soumettre la proposition de commande, la transaction ne sera débitée de la carte de crédit du Client qu'après que : (i) les données de la carte de crédit auront été vérifiées ; et (ii) l'autorisation de débiter la carte aura été reçue de la part de l'émetteur de la carte utilisée par le Client.

6.5 Sous réserve de ce qui est prévu à l'article 6.4., aucun débit ne sera effectué au moment de la transmission de la proposition de commande à l'exception des frais temporaires nécessaires pour contrôler la validité de la carte de crédit, le cas échéant. Il est entendu qu'une fois que la commande aura été exécutés, les dits frais temporaires seront annulés et remplacés par le montant payable par le Client. En outre, dans le cas où la commande est annulée, ces frais temporaires seront aussi définitivement annulés.

6.6 Si pour quelque motif que ce soit il est impossible de débiter le montant payable par le Client (ou d'obtenir le montant dû disponible sur le compte bancaire de Elauna Création en cas de virement) dans les délais prévus (voir point 6.6 ci-dessus), le contrat ne sera pas exécuté et la commande sera annulée.

6.7 Pour chaque commande, Elauna Création devra expédier au Client une facture visant les Produits par courriel ou par la poste, conformément à la loi ou réglementation applicable. La facture sera établie selon les informations fournies par le Client au moment de la commande. Aucune modification de la facture ne pourra être apportée une fois que celle-ci aura été émise.

7. Transport et Livraison

7.1 Les Produits achetés seront livrés, les jours ouvrables, par un service de livraison choisi par Elauna Création (ci-après le « Service de livraison »). Les Produits seront livrés à l'adresse donnée par le Client dans la proposition de commande.

7.2 Sauf en cas de force majeure ou de survenance de circonstances imprévisibles, les Produits achetés seront livrés dans les 2 jours suivant la date indiquée sur la Confirmation de commande pour les articles en stock. Si la livraison n'est pas intervenue dans le délai indiqué ci-avant, le Client pourra annuler le Contrat et Elauna Création devra, sans retard excessif, rembourser toutes sommes payées au titre du Contrat. Pour les articles en attente de fabrication, le délai de fabrication indiqué lors de la transaction est à ajouter au délai de livraison.

7.3 Au moment de la livraison des Produits par le Service de livraison, le Client (ou un représentant désigné) devra : (i) s'assurer que le nombre d'articles livrés correspond à ce qui est indiqué sur le bon de livraison; (ii) s'assurer que l'emballage et les sceaux sont intacts, non endommagés ou qu'ils n'ont pas été mouillés ou altérés de quelque façon que ce soit ; (iii) signer le récépissé de livraison ; et (iv) sur demande du Service de livraison, présenter sa pièce d'identité. Tous les dommages à l'emballage et/ou au Produit, ou tous les écarts entre le nombre d'articles et les pièces justificatives doivent immédiatement être indiqués par écrit sur le récépissé de livraison du Service de livraison. Sous réserve des dispositions contraires prévues dans les lois applicables, une fois que le document du Service de livraison a été signé et qu'aucune objection n'a été soulevée par le Client, celui-ci ne peut plus formuler d'objections quant aux caractéristiques extérieures du colis livré, étant précisé qu'il est reconnu au Client le droit de soulever ultérieurement des objections en lien avec d'autres caractéristiques liées aux Produits conformément aux conditions prévues à l'article 13 ci-dessous.

7.4 Les frais de livraison, le cas échéant, seront supportés par le Client et feront l'objet d'une mention séparée sur le bon de commande ainsi que sur la facture.

8. Envoi et confirmation de livraison

8.1 Elauna Création doit expédier au Client une confirmation d'envoi par courriel une fois que les Produits ont été expédiés et un autre courriel une fois que les Produits auront été livrés.

9. Rubanage ou emballage

9.1 Les Produits achetés à partir du site Web sont livrés avec l'emballage standard de Elauna Création.

10. Droit de rétractation

10.1 Conformément à l'article L.121-21 du Code de la consommation tel que décrit ci-après, le Client jouit d'un droit de rétractation du contrat qu'il peut exercer sans motif dans un délai de 14 (quatorze) jours à partir de la date à laquelle le Client (ou son représentant dûment autorisé à recevoir les Produits) entre physiquement en possession des Produits et, en cas de livraison partielle, du dernier Produit.

10.2 Afin d'exercer son droit de rétractation, le Client doit, dans le délai mentionné à l'article 10.1 ci-dessus, envoyer par email ou par courrier postal: • le formulaire de rétractation annexé, dûment complété et signé; ou • une communication de son intention d'exercer son droit de rétractation conformément à l'article L121-21 du Code de la consommation ; une telle communication doit inclure les informations suivantes : (i) l'indication du Produit pour lequel le Client souhaite exercer son droit de rétractation ; (ii) le numéro de commande ; et (iii) dans le cas où le Client achète le Produit par virement bancaire, le code IBAN du Client auquel le remboursement peut être effectué;

À l'adresse suivante :
Elauna Création Albia Camille 4 Rue des Platanes 69110 SAINTE FOY LES LYON
Mail : elaunacreation@gmail.com

10.3 Dans un délai de 2 jours à compter de la communication de la rétractation (envoyée conformément à l'article 10.2 ci-dessus) le Client doit renvoyer le Produit acheté à Elauna Création à 4 Rue des Platanes 69110 SAINTE FOY LES LYON FRANCE. Sauf indication contraire sur le site Web, les frais d'envoi pour le retour des Produits sont à la charge du Client. Les Produits seront retournés dans leur état d'origine, non altérés, non utilisés, non endommagés, et avec leurs étiquettes d'origine attachées aux Produits. En cas de diminution de valeur des Produits résultant de la manipulation des biens par le Client allant au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des biens, Elauna Création se réserve le droit de refuser le retour des Produits. Le Client est uniquement responsable de toute diminution de valeur des Produits résultant de la manipulation des biens allant au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des biens.

10.4 Elauna Création doit rembourser tous les paiements reçus du Client, notamment les éventuels frais de livraison, dans un délai de 7 jours après avoir reçu les Produits retournés, ou après que le Client lui aura fourni la preuve du renvoi des Produits, la date retenue étant la plus proche de ces deux dates. Le remboursement sera réalisé par Elauna Création en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, à moins que le Client ait expressément donné son accord pour un autre mode et pour autant que le Client n'ait pas à supporter de frais en lien avec ce remboursement.

11. Produits personnalisés et autres Produits particuliers

11.1 Conformément à l'article L121-21-8 du Code de la consommation tel que décrit ci-après, le droit de rétractation ne s'applique pas (i) aux commandes de Produits personnalisés, tels que, par exemple, ceux avec les initiales du Client inscrites sur le Produit ; (ii) ceux qui sont susceptibles d'être facilement abimés ou périmés; (iii) et ceux qui ne peuvent pas être retournés étant donné leur nature (ex. Produit qui était scellé, puis qui a été ouvert par le Client), ou pour des raisons d'hygiène.

12. Remplacement de Produits

12.1 Sans préjudice des droits du Client au titre des articles 10 et 13, et sauf pour les Produits personnalisés, Elauna Création autorise le remplacement des Produits achetés sur le site Web, selon la procédure suivante:

(I) une fois les Produits reçus, le Client doit contacter Elauna Création sans délai par email à elaunacreation@gmail.com ;

(II) ensuite, le Client doit remplir le formulaire fourni avec les Produits livrés que le Client désire échanger, en indiquant clairement le code et la taille des nouveaux Produits que le Client désire recevoir (les codes et tailles sont indiqués sur le site Web) ;

(III) dans un délai maximum de 3 jours à compter de la date de livraison du Produit, le Produit à remplacer doit être retourné par le Client Elauna Création dans le même état que celui dans lequel il a été livré, avec les étiquettes attachées aux Produits et le formulaire indiqué sous point 12.1 (II) ci-dessus. Sauf indication contraire sur le site Web, les frais liés au renvoi des Produits sont supportés par le Client.

12.2 Les Produits seront retournés dans leur état d'origine, non altérés, non utilisés, non endommagés et avec leurs étiquettes d'origine attachées. En cas de diminution de valeur des Produits résultant de la manipulation des biens par le Client allant au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des biens, Elauna Création se réserve le droit de refuser l'échange des Produits. Le Client est uniquement responsable de toute diminution de valeur des Produits résultant de la manipulation des biens allant au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des biens.

12.3 Le montant payé par le Client sera remboursé par Elauna Création, par le même mode de paiement que celui utilisé par le Client pour acheter initialement le Produit, dans un délai de 7 jours après que les Produits renvoyés auront été livrés à Elauna Création.

12.4 L'échange sera accepté par Elauna Création sous réserve de disponibilité des nouveaux Produits souhaités.

12.5 L'échange est traité par Elauna Création comme une nouvelle commande du Client sujette aux mêmes obligations et conditions prévues dans ces Conditions générales que pour la commande initiale. En particulier, si les Produits que le Client souhaite échanger avaient été payés initialement par carte de crédit, Elauna Création procédera d'abord au remboursement sur cette carte du prix initialement payé par le Client puis débitera le prix des nouveaux Produits demandés conformément à l'Article 6.3 ci-dessus. Si le paiement initial avait été fait par virement bancaire et que le prix des nouveaux Produits demandés est le même que celui payé par le Client pour les Produits qu'il souhaite échanger, Elauna Création conservera la somme initialement payée par le Client ; si le prix est différent, Elauna Création remboursera la différence – ou demandera au Client de lui régler la différence, selon le cas.

13. Défaut de conformité

13.1 Si un Produit vendu par Elauna Création présente des défauts de fabrication ou un défaut de conformité allégué des Produits vendus par Elauna Création le Client doit contacter immédiatement le service après-vente en ligne par courriel à elaunacreation@gmail.com, ou par courrier à l'adresse suivante:

Elauna Création Albia Camille 4 Rue des Platanes
69110 SAINTE FOY LES LYON FRANCE

elaunacreation@gmail.com

13.2 Les garanties légales prévues aux articles L211-4 à L211-14 du Code de la consommation tel que décrits ci-après, s'appliquent à la vente des Produits. Selon ces articles, le Client a le droit que les Produits soient mis en conformité, sans frais, soit en étant remplacés soit en étant réparés (étant précisé que le Client aura le droit de choisir que le Produit soit réparé ou remplacé, dans les limites prévues par la loi) ou, dans le cas de l'impossibilité de l'un des recours ci-dessus (conformément à l'article L211-10 du Code de la consommation), le droit à une réduction appropriée du prix de vente des Produits ou le droit de résilier le contrat. Le Client perd ces droits s'il ne notifie pas à Elauna Création le défaut de conformité dans un délai de 1 jour à compter de la date à laquelle le Client a détecté un tel défaut de conformité.

13.3 Si le Client désire que le Produit soit réparé ou remplacé pour cause de défaut de conformité en application de l'article 13, les frais de livraison rattachés au retour du Produit à réparer ou à remplacer seront assumés par Elauna Création, de même que tous les frais rattachés à la livraison au Client du Produit réparé ou remplacé.

14. Garantie d'authenticité et droits de propriété intellectuelle

14.1 Elauna Création garantit l'authenticité de tous les Produits achetés sur le site Web. Les Produits portant la marque de commerce Elauna Création sont produits à partir de matériaux et par des artisans (France)

14.2 La marque de commerce " Elauna Création ", l'ensemble des marques de commerce figuratives et/ou tridimensionnelles, figurant sur les Produits, les accessoires ou les emballages pertinents, ainsi que l'ensemble des illustrations, des images et des lieux protégés par droits d'auteurs et, d'une façon générale, tous les droits de propriété intellectuelle liés aux Produits, sont et demeurent la propriété exclusive des entreprises de Elauna Création.

15. Droit applicable et juridiction compétente

15.1 Les présentes Conditions générales, et par conséquent, les contrats conclus avec les Clients, sont régis et doivent être interprétés conformément au droit français.

15.2. Les litiges liés à, ou résultant des présentes Conditions générales relèvent de la compétence territoriale des tribunaux compétents du domicile ou du lieu de résidence du Client.

16. Contacts

16.1 Pour obtenir de l'information supplémentaire et de l'aide relativement au site Web ou aux modes d'achats en ligne, le Client peut contacter Elauna Création à l'une des coordonnées indiquées ci-dessous:

Elauna Création 4 Rue des Platanes
69110 SAINTE FOY LES LYON FRANCE
N° Tel : 06.23.80.70.30
Mail : elaunacreation@gmail.com

17. Service consommateur & Médiateur de la consommation

17.1 Le recours au service consommateur : En cas de désaccord/litige concernant un service ou un produit lié à La société, le client consommateur peut adresser une réclamation motivée à notre service client :

Par courrier : Elauna Création Albia Camille 4 Rue des Platanes 69110 SAINTE FOY LES LYON
Par mail : elaunacreation@gmail.com

17.2 La saisine du Médiateur est possible à partir des coordonnées ci-dessous :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?Event=main.home.montrer>

La médiation de la consommation désigne un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige.

Il s'agit donc d'une alternative à l'action judiciaire souvent longue et coûteuse. Le consommateur garde néanmoins la possibilité de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas.

IMPORTANT : La saisine du Médiateur doit s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite du consommateur auprès du professionnel. Cette saisine ne pourra intervenir qu'en cas de réponse négative ou d'absence de réponse de la part du professionnel après 60 jours.