



Conditions générales de Vente de produits en ligne à des consommateurs particuliers

Site gwenaailles.com

Table des matières

Préambule	2
Article 1 - Principes.....	3
Article 2 - Contenu.....	3
Article 3 - Informations précontractuelles	3
Article 4 - Commande.....	4
Article 5 - Signature électronique.....	4
Article 6 - Confirmation de commande	4
Article 7 - Preuve de la transaction	5
Article 8 - Informations sur les produits.....	5
Article 9 - Prix	5
Article 10 - Paiement	5
Article 11 - Disponibilité des produits - Remboursement - Résolution	6
Article 12 - Droit de rétractation	7
12.1. Application du droit de rétractation.....	7
12.2. Exceptions.....	7
12.3. Pénalités	8
Article 13 - Force majeure	8
Article 14 - Modalités de livraison	9
Article 15 - Erreurs de livraison	9
Article 16 - Garantie des produits	10

16-1 Garantie légale de conformité	10
16-2 Garantie légales des vices cachés.....	10
Article 17 - Propriété intellectuelle	10
Article 18 - Informatique et Libertés	10
Article 19 - Non-validation partielle	11
Article 20 - Non-renonciation	11
Article 21 - Titre.....	11
Article 22 - Langue du contrat	11
Article 23 - Médiation et règlement des litiges.....	11
Article 24 - Juridiction compétente	12
Article 25 - Protection des données personnelles.....	12
25.1 Données collectées.....	12
25.2 Utilisation des données personnelles.....	12
25.3 Partage des données personnelles avec des tiers.....	13
25.4 Sécurité et confidentialité	13
25.5 Mise en œuvre des droits des utilisateurs	13
25.6 Evolution de la présente clause.....	14

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les ventes conclues sur le site Internet de Gwen à Ailes.

Le site Internet <https://www.gwenaailles.com/> est un service de :

L'entreprise Gwen à Ailes, auto-entreprise gérée par Gwénaëlle BERNARD-FRIOUX

- Située 75 rue Echallard de la Boulaye, 85320 Mareuil Sur Lay Dissais, France
- Immatriculée : SIREN 388 788 812
- Adresse URL du site : <https://www.gwenaailles.com/>

A noter : l'URL www.gwenaailles.fr renvoie vers www.gwenaailles.com . Les présentes CGV sont donc réputées applicables pour les 2 URL.

- E-mail : contact@gwenaailles.com
- Numéro de téléphone : 06.27.81.48.81

Le site Internet [gwenaailles.com](https://www.gwenaailles.com) commercialise les produits suivants : Produits et composés aromathérapie, fleurs de Bach, lithothérapie - Produits de fabrication artisanale (objets – produits d'herboristerie - supports de formation et d'animation - livrets d'apprentissage (workbook) - livres (ebook) – box - elixirs...).

Le client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions générales de vente antérieurement à la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation des conditions générales de vente.

Article 1 - Principes

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, l'acheteur est réputé les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en cabinet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Elles sont accessibles sur le site internet gwenaailles.com et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le vendeur et l'acheteur conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Le vendeur se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont leur siège en France.

Les présentes conditions générales de vente sont valables pendant toute la durée de la mise en ligne des produits proposés.

Article 2 - Contenu

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens proposés par le vendeur à l'acheteur, à partir du site internet gwenaailles.com.

Les présentes conditions ne concernent que les achats effectués sur le site de Gwen à Ailes et livrés exclusivement en métropole ou en Corse. Pour toute livraison dans les DOM-TOM ou à l'étranger, il convient d'adresser un message à l'adresse e-mail suivante : contact@gwenaailles.com.

Ces achats concernent les produits suivants : Produits et composés aromathérapie, fleurs de Bach, lithothérapie - Produits de fabrication artisanale (objets – produits d'herboristerie - supports de formation et d'animation - livrets d'apprentissage (workbook) - livres (ebook) – box - elixirs...).

Article 3 - Informations précontractuelles

L'acheteur 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.

Sont transmises à l'acheteur, de manière claire et compréhensible, directement sur la plateforme d'achat du site, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien ;
- le prix du bien et/ou le mode de calcul du prix ;
- s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels exigibles ;
- la disponibilité du produit
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le vendeur s'engage à livrer le bien, quel que soit son prix ;

- les informations relatives à l'identité du vendeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles.

Article 4 - Commande

L'acheteur a la possibilité de passer sa commande en ligne, à partir du catalogue en ligne et au moyen du formulaire qui y figure, pour tout produit, dans la limite des stocks disponibles.

L'acheteur sera informé de toute indisponibilité du produit ou du bien commandé.

Pour que la commande soit validée, l'acheteur devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes conditions générales. Il devra aussi choisir l'adresse et le mode de livraison, et enfin valider le mode de paiement.

La vente sera considérée comme définitive :

- après l'envoi à l'acheteur de la confirmation de l'acceptation de la commande par le vendeur par courrier électronique ;
- et après encaissement par le vendeur de l'intégralité du prix.

Toute commande vaut acceptation des prix et de la description des produits disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'acheteur, le vendeur se réserve le droit de bloquer la commande de l'acheteur jusqu'à la résolution du problème.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, l'acheteur peut appeler le numéro de téléphone suivant : 06.27.81.48.81, aux jours et horaires suivants : du lundi au vendredi de 9h à 18h ; le samedi de 10h à 13h, ou envoyer un mail au vendeur à l'adresse mail suivante : contact@gwenaales.com .

Article 5 - Signature électronique

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire de l'acheteur et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord de l'acheteur :

- exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande ;
- signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, l'acheteur est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le vendeur au numéro de téléphone suivant : 06.27.81.48.81.

Article 6 - Confirmation de commande

Le vendeur fournit à l'acheteur une confirmation de commande, par messagerie électronique.

Article 7 - Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 8 - Informations sur les produits

Les produits régis par les présentes conditions générales sont ceux qui figurent sur le site internet du vendeur et qui sont indiqués comme vendus et expédiés par le vendeur. Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité du vendeur ne pourrait être engagée.

Les photographies des produits ne sont pas contractuelles.

Article 9 - Prix

Les prix sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix sont ceux figurant dans le catalogue de prix au jour de la commande.

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros. Ils ne tiennent pas compte :

- des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande.
- de la TVA en vigueur, applicable au jour de la commande, car la **TVA est non applicable** pour l'entreprise Gwen à Ailes, de part son statut (article 293B du CGI).

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits.

Article 10 - Paiement

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement de l'acheteur.

Ainsi, sauf autres modalités prévues expressément entre l'acheteur et le prestataire, le paiement du prix s'effectue comptant au jour de la commande.

A noter : Pour certains produits, notamment ceux nécessitant un processus de fabrication, une somme est exigée à la passation de la commande par l'acheteur, sous forme d'arrhes. (art.1590 du code civil). Cette somme, pouvant aller jusqu'à 50% du prix total du produit et est indiquée sur le site de vente. Dans ce cas, chacun des contractants peut revenir sur son engagement ; le consommateur perdant ses arrhes, le professionnel en les restituant au double.

Pour régler sa commande, l'acheteur dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par le vendeur et listés sur le site du vendeur. L'acheteur garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande.

Les paiements effectués par l'acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif, par le vendeur, des sommes dues.

Le vendeur se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement.

Le vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Une facture sera remise à l'acheteur sur simple demande.

Article 11 - Disponibilité des produits - Remboursement - Résolution

Sauf en cas de force majeure, ou lors des périodes de fermeture de la boutique en ligne qui seront clairement annoncées sur la page d'accueil du site, les délais d'expédition seront, dans la limite des stocks disponibles, ceux indiqués ci-dessous.

Les délais d'expédition courent à compter de la date d'enregistrement de la commande indiquée sur le mail de confirmation de la commande.

Pour les livraisons en France Métropolitaine et en Corse, le délai est de 4 jours ouvrables à compter du jour suivant celui où l'acheteur a passé sa commande, selon les modalités suivantes : par Colissimo. Au plus tard, le délai sera de 30 jours ouvrables après la conclusion du contrat.

Pour les livraisons dans les DOM-TOM ou un autre pays, les modalités de livraison seront précisées à l'acheteur au cas par cas.

En cas de non-respect de la date ou du délai de livraison convenu, l'acheteur devra, avant de rompre le contrat, enjoindre au vendeur d'exécuter celui-ci dans un délai supplémentaire raisonnable.

À défaut d'exécution à l'expiration de ce nouveau délai, l'acheteur pourra librement rompre le contrat.

L'acheteur 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 le professionnel s'est exécuté entre-temps.

L'acheteur pourra cependant résoudre immédiatement le contrat, si les dates ou délais vu ci-dessus constituent pour lui une condition essentielle du contrat.

Dans ce cas, lorsque le contrat est résolu, le vendeur est tenu de rembourser l'acheteur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. En cas d'indisponibilité du produit commandé, l'acheteur en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. L'acheteur aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 14 jours au plus tard de leur versement, soit l'échange du produit.

Article 12 - Droit de rétractation

12.1. Application du droit de rétractation

Conformément aux dispositions du code de la consommation, l'acheteur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date de la conclusion du contrat de commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge de l'acheteur.

Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire de rétractation disponible en annexe. Tout autre mode de déclaration de rétractation est accepté. Il doit être dénué d'ambiguïté et exprimer la volonté de se rétracter.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur re-commercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, sont remboursés le prix du ou des produit(s) acheté(s) et les frais de livraison sont remboursés. Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur. L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 48 heures, et au plus tard, dans le délai de 14 jours à compter de la réception, par le vendeur, des produits retournés par l'acheteur dans les conditions prévues ci-dessus.

12.2. Exceptions

Selon l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats :

- de fourniture de biens dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- **de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;**
- de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- de fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- de fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément

sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

- de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

- de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

12.3. Pénalités

Le professionnel doit rembourser l'acheteur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision de l'acheteur de se rétracter (C. consom., art. L. 221-24), sauf retard justifié.

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

- 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.

Annulation de la commande après le délai de rétractation

Après le délai de rétractation de 14 jours, en cas d'annulation de la commande par l'acheteur, après acceptation du vendeur, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme correspondant à 25 % du montant de l'achat sera acquise au vendeur, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.

Article 13 - Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 14 - Modalités de livraison

La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. Les produits commandés sont livrés selon les modalités et le délai précisés ci-dessus.

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par l'acheteur sur le bon de commande, l'acheteur devra veiller à son exactitude.

Tout colis renvoyé au vendeur à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais de l'acheteur.

L'acheteur peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison, en validant l'option prévue à cet effet sur le bon de commande.

Si l'acheteur est absent le jour de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de retirer le colis aux lieu et délai indiqués.

Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, l'acheteur doit alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, l'acheteur doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé).

L'acheteur doit indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...).

Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que l'acheteur, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison.

L'acheteur devra alors confirmer par courrier recommandé ces réserves au transporteur au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la réception du ou des articles et transmettre une copie de ce courrier par fax ou simple courrier au vendeur à l'adresse indiquée dans les mentions légales du site.

Si les produits nécessitent d'être renvoyés au vendeur, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès du vendeur dans les 14 jours suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice...).

Article 15 - Erreurs de livraison

L'acheteur devra formuler auprès du vendeur le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.

La réclamation pourra être faite, au choix de l'acheteur :

- par téléphone au numéro suivant : 0627814881 ;
- par e-mail à l'adresse suivante : contact@gwenaailles.com.

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera le vendeur de toute responsabilité vis-à-vis de l'acheteur.

À réception de la réclamation, le vendeur attribuera un numéro d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par e-mail à l'acheteur. L'échange d'un produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution du numéro d'échange.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné au vendeur dans son ensemble et dans son emballage d'origine, en Colissimo Recommandé, à l'adresse suivante :

- Gwen à Ailes - 75 rue Echallard de la Boulaye, 85320 Mareuil Sur Lay Dissais.

Les frais de retour sont à la charge du vendeur.

Article 16 - Garantie des produits

16-1 Garantie légale de conformité

Le vendeur est garant de la conformité du bien vendu au contrat, permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation.

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que :

- l'acheteur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- l'acheteur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-17 du code de la consommation ;
- l'acheteur n'a pas à apporter la preuve de la non-conformité du bien durant les 24 mois en cas de biens neufs (6 mois en cas de biens d'occasion), suivant la délivrance du bien.

16-2 Garantie légales des vices cachés

Conformément aux articles 1641 et suivants du code civil, le vendeur est garant des vices cachés pouvant affecter le bien vendu. Il appartiendra à l'acheteur de prouver que les vices existaient à la vente du bien et sont de nature à rendre le bien impropre à l'usage auquel il est destiné. Cette garantie doit être mise en œuvre dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

L'acheteur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil.

Article 17 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet gwenaailes.com, tous les documents techniques, produits, dessins, supports audio, vidéos, photographies, ebooks, workbooks ... remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de Gwen à Ailes, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces contenus ou documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur Gwen à Ailes.

Les acheteurs s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu étant strictement interdite est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Article 18 - Informatique et Libertés

Les données nominatives fournies par l'acheteur sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures.

Elles peuvent être communiquées aux partenaires du vendeur chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet gwenaailles.com a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

L'acheteur dispose d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le site gwenaailles.com.

Article 19 - Non-validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 20 - Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 21 - Titre

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

Article 22 - Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 23 - Médiation et règlement des litiges

L'acheteur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Les noms, coordonnées et adresse électronique du médiateur sont disponibles sur le site gwenaailles.com :

<https://www.gwenaailles.com/politique-de-confidentialite/>

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des

litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Article 24 - Juridiction compétente

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Pour la définition de la juridiction compétente, le vendeur élit domicile à 75 rue Echallard de la Boulaye - 85320 MAREUIL SUR LAY DISSAIS.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.

Article 25 - Protection des données personnelles

25.1 Données collectées

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce site sont les suivantes :

- **ouverture de compte** : lors de la création du compte de l'utilisateur, ses nom ; prénom ; adresse électronique ; n° de téléphone ; adresse postale ;
- **connexion** : lors de la connexion de l'utilisateur au site web, celui-ci enregistre, notamment, ses nom, prénom, données de connexion, d'utilisation, de localisation et ses données relatives au paiement ;
- **profil** : l'utilisation des prestations prévues sur le site web permet de renseigner un profil, pouvant comprendre une adresse et un numéro de téléphone ;
- **paiement** : dans le cadre du paiement des produits et prestations proposés sur le site web, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur ;
- **communication** : lorsque le site web est utilisé pour communiquer avec d'autres membres, les données concernant les communications de l'utilisateur font l'objet d'une conservation temporaire ;
- **cookies** : les cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du site. L'utilisateur a la possibilité de désactiver les cookies à partir des paramètres de son navigateur.

25.2 Utilisation des données personnelles

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services du site web, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- accès et utilisation du site web par l'utilisateur ;
- gestion du fonctionnement et optimisation du site web ;
- organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur ;
- proposition à l'utilisateur de la possibilité de communiquer avec d'autres utilisateurs du site web ;
- mise en oeuvre d'une assistance utilisateurs ;

- personnalisation des services en affichant des publicités en fonction de l'historique de navigation de l'utilisateur, selon ses préférences ;
- prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité ;
- gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs ;
- envoi d'informations commerciales et publicitaires, en fonction des préférences de l'utilisateur.

25.3 Partage des données personnelles avec des tiers

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- lorsque l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en oeuvre de ces services, le site web est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a passé des contrats ;
- lorsque l'utilisateur publie, dans les zones de commentaires libres du site web, des informations accessibles au public ;
- lorsque l'utilisateur autorise le site web d'un tiers à accéder à ses données ;
- lorsque le site web recourt aux services de prestataires pour fournir l'assistance utilisateurs, la publicité et les services de paiement. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces prestations, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière protection des données à caractère personnel ;
- si la loi l'exige, le site web peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre le site web et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- si le site web est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce partie.

25.4 Sécurité et confidentialité

Le site web gwenaailes.com met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le site web ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

25.5 Mise en œuvre des droits des utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits suivants, qu'ils peuvent exercer en faisant leur demande à l'adresse suivante :

contact@gwenaailes.com

- le droit d'accès : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant. Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, le site web peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.
- le droit de rectification : si les données à caractère personnel détenues par le site web sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations.

- le droit de suppression des données : les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- le droit à la limitation du traitement : les utilisateurs peuvent de demander au site web de limiter le traitement des données personnelles conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- le droit de s'opposer au traitement des données : les utilisateurs peuvent s'opposer à ce que ses données soient traitées conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- le droit à la portabilité : ils peuvent réclamer que le site web leur remette les données personnelles qui lui sont fournies pour les transmettre à un nouveau site web.

25.6 Evolution de la présente clause

Le site web gwenaailes.com se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, le site web s'engage à publier la nouvelle version sur son site. Le site web informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet. Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte.

Formulaire de rétractation

*(à compléter par le consommateur, et à envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception,
dans le délai maximum de 14 jours suivant la date de conclusion du contrat de vente)*

Prénom et nom du consommateur :

Adresse du consommateur :
.....
.....
.....

À l'attention de :

Gwen à Ailes

située à : 75 rue Echallard de la Boulaye, 85320 Mareuil Sur Lay Dissais

n° de téléphone : 06.27.81.48.81

adresse mail : contact@gwenailes.com

Je vous notifie, par la présente, ma rétractation du contrat d'achat suivant :

Commande N°

Effectuée en date du/...../..... sur le site gwenailes.com

portant sur les produits / services suivants :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Formulaire de rétractation rédigé le (date) :/...../..... à (lieu)

Signature du consommateur :