

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Mises à jour le 10/04/19

La société JINGHI fabrique et commercialise directement ou indirectement ses articles (vêtements et accessoires) sous le nom commercial et la marque LEMAIRE dans le monde entier.

La société JINGHI est une société par actions simplifiées, au capital de 18 580 euros, inscrite au registre du commerce de Paris sous le numéro B 381 279 165, ayant son siège social au 170, rue du Temple (75003) PARIS, téléphone : +33 1 44 78 00 01, email : customerservice@lemaire.fr, numéro de TVA intracommunautaire : FR 47572034361 (ci-après désignée la société LEMAIRE ou LEMAIRE).

### **ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes « Conditions Générales de Vente » (ci-après les CGV) s'appliquent aux ventes à distance des articles LEMAIRE et sont réservées aux seuls consommateurs agissant exclusivement pour leur usage personnel pour une livraison en France, ainsi que sur tout autre territoire, étant précisé que le droit français s'applique à toute commande passée via le site LEMAIRE disponible à l'adresse [www.lemaire.fr](http://www.lemaire.fr) ou par téléphone auprès du Service Client, et ce, quel que soit le pays de livraison choisi par le Client.

Toute commande ne correspondant pas à une vente au détail et, plus généralement, toute commande frauduleuse pourra être refusée par LEMAIRE. LEMAIRE se réserve en conséquence le droit de limiter les quantités d'un article livrées à un même consommateur ou une même adresse postale.

Les CGV ont pour objet, d'une part, d'informer tout éventuel Client sur les conditions et modalités de la vente d'articles par LEMAIRE au consommateur et de définir les droits et obligations des Parties.

S'agissant de la vente par téléphone auprès du service client, Le client est invité à consulter les CGV figurant sur le Site préalablement à sa Commande. S'agissant de la vente sur le Site, Le client en cochant une case prévue à cet effet, reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant la passation de la Commande et les avoir acceptées sans réserve. Conformément aux dispositions de l'article 1369-4 du Code civil, les CGV peuvent être conservées par toute personne visitant le Site, par le moyen d'un téléchargement et peuvent être imprimées.

LEMAIRE se réserve la possibilité de modifier à tout moment les CGV. Néanmoins, les CGV applicables à la Commande sont celles acceptées par le Client au moment de la passation de la Commande. Les CGV sont complétées par la Politique de Confidentialité consultable sur le Site.

### **ARTICLE 2 : INFORMATIONS SUR LES ARTICLES**

Les informations sur les articles LEMAIRE sont disponibles, avec leurs références, dans l'ensemble des boutiques LEMAIRE, ainsi que sur le Site. Le Client peut sélectionner un ou

plusieurs articles parmi les différentes catégories proposées sur le Site dans la limite des stocks disponibles. LEMAIRE est susceptible de modifier à tout moment les articles proposés à la vente sur le Site, sans préjudice des Commandes passées par le Client. Pour toute question ou demande de conseils, le Client peut contacter l'équipe de conseillers LEMAIRE en appelant le Service Client au + 33 1 85 09 91 96 (prix d'un appel local), aux heures d'ouverture du Service indiquées dans la rubrique " Contact" du Site.

En dépit du soin apporté à la présentation des articles sur le Site, LEMAIRE ne peut garantir que leur apparence réelle corresponde exactement à leur aspect à l'écran, notamment en ce qui concerne les variations des coloris. La société LEMAIRE ne saurait être tenue pour responsable des erreurs non substantielles qui pourraient intervenir.

LEMAIRE se réserve le droit de retirer des articles de la vente à tout moment. En cas d'indisponibilité de l'un des articles, le Client en sera informé au plus tôt par le Service Client et il lui sera proposé soit une livraison partielle de sa Commande ou l'annulation de sa Commande. En cas d'annulation totale de la Commande pour indisponibilité, la Commande du client sera automatiquement annulée et le remboursement sera émis de la valeur totale de la commande. En cas d'annulation partielle de la Commande, pour indisponibilité, la Commande du client sera validée et son compte bancaire sera seulement débité du montant des articles disponibles effectivement expédiés.

### **ARTICLE 3 : COMMANDES**

Toute Commande emporte acceptation des CGV et de la Politique de Confidentialité sauf conditions contractuelles particulières conclues entre les Parties.

#### **3.1 Commandes par téléphone**

Les Commandes seront reçues, en Français ou en Anglais, par le Service Client de la société LEMAIRE + 33 1 85 09 91 96 (prix d'un appel local), ce depuis la France Métropolitaine du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00, sauf les jours fériés.

#### **3.2 Commandes sur le Site internet**

Les Commandes peuvent être passées sur le Site disponible à l'adresse [www.lemaire.fr](http://www.lemaire.fr) (ci-après le Site). Le Client conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à Internet et de l'utilisation du Site. Toutes les étapes nécessaires à la vente sont précisées sur le Site. Le Client, avant de valider définitivement sa Commande, vérifie le détail et le prix total de sa Commande, corrige d'éventuelles erreurs, avant de confirmer son accord définitif sur le paiement de la Commande.

L'attention du Client est attirée sur le fait que la validation d'une Commande entraîne l'obligation de payer le prix convenu. Pour valider définitivement une Commande, il convient de cliquer sur le bouton « Valider et payer ». A partir du moment où le Client a validé sa Commande, LEMAIRE accusera réception de celle-ci sans délai et par voie électronique. Dans le cadre d'une Commande livrée par « retrait en boutique », le Client recevra un email confirmant sa Commande postérieurement à son achat. Il sera ensuite averti par email de la disponibilité de son colis dans la boutique LEMAIRE choisie par ce dernier. La société LEMAIRE recommande à ses clients de conserver ces emails sur un support papier ou

informatique. En cas de non réception de ces emails, il est recommandé au Client de vérifier si ceux-ci ne se sont pas arrivés dans la boîte de courriers indésirables. Le Client est informé que les emails sont envoyés à l'adresse de messagerie électronique qu'il a renseignée. En conséquence, cas d'erreur de saisie de l'adresse de messagerie électronique concernée, ou de non réception du message confirmant l'expédition ou la mise à disposition de la Commande, la responsabilité de LEMAIRE ne saurait être engagée (sauf si la non réception du message de confirmation résulte d'une faute de LEMAIRE). Dans ce cas la vente sera considérée comme définitive. Le Client pourra néanmoins exercer son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article 8 des CGV.

### 3.3 Commande d'articles sans création de compte sur le Site

Si le Client ne sollicite pas la sauvegarde des données nécessaires à l'exécution de la Commande, il ne crée pas de compte sur le Site. Une facture sous format électronique sera disponible en cliquant sur le lien figurant dans l'email de confirmation de sa Commande.

### 3.4 Refus, Suspension ou Annulation de Commandes

LEMAIRE se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute Commande dont le nombre d'articles ou le montant à payer (pour une seule ou plusieurs Commandes cumulées) ne correspondrait pas à l'utilisation moyenne habituelle d'un foyer et toute Commande qui laisserait supposer qu'une activité économique est réalisée par Le Client en lien avec les articles commandés ou plus généralement, toute Commande anormale. Enfin, LEMAIRE se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une Commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due par le Client, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site de LEMAIRE, y compris à l'occasion de Commandes antérieures.

## **ARTICLE 4 : PRIX DES ARTICLES**

Le prix des articles, indiqué en Euros, s'entend toutes taxes comprises.

Sauf circonstance particulière, LEMAIRE ne facture pas de frais d'expédition.

Les différentes modalités d'expédition sont prévues ci-après dans les CGV et sont rappelées sur le Site. Elles peuvent être modifiées à tout moment par LEMAIRE. Aussi, LEMAIRE conseille à tout Client de consulter régulièrement les CGV figurant sur le Site. Les prix de vente des articles en ligne sur le Site sont ceux en vigueur au moment de la passation de la Commande par Le Client. Les prix de vente des articles peuvent être modifiés par LEMAIRE à tout moment. Cette modification sera signalée au Client avant toute Commande. LEMAIRE exerce un contrôle régulier afin de vérifier que les prix pratiqués sont corrects ; cependant, certains prix peuvent être affectés d'une erreur. Si LEMAIRE constate une erreur de prix dans la Commande, le Client sera informé dès que possible. LEMAIRE se réserve la possibilité d'annuler la Commande de l'article affecté d'une erreur de prix manifeste. Si la Commande a fait l'objet d'un règlement, le Client sera immédiatement remboursé de la somme versée.

Le Client recevra, lors de la confirmation de sa Commande, pour chacun des articles, la confirmation écrite du prix payé détaillant le prix des articles.

## ARTICLE 5 : MODALITES DE REGLEMENT

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

- par le compte PayPal du Client. En choisissant le paiement via PayPal, le Client sera automatiquement dirigé sur son compte PayPal. Une fois le paiement PayPal validé, le Client verra apparaître la page de confirmation de sa Commande sur le Site.
- par virement bancaire depuis un compte émetteur au nom du client et dans ce cas LEMAIRE communique au client par e-mail les coordonnées bancaires du compte LEMAIRE sur lequel doit être effectué le virement.
- par carte bancaire (sont acceptées les cartes du réseau "CB", Visa, Eurocard/Mastercard, American Express). Dans ce cas la carte bancaire du Client est débitée :
  - dès l'expédition de la Commande pour toutes les Commandes, à l'exception des Commandes livrées par « retrait en boutique » ;
  - pour les commandes livrées par « retrait en boutique » au moment de la mise à disposition de la Commande dans la boutique LEMAIRE choisie par Le Client :

Lors d'une commande par téléphone, le client confirme au Service Client, qu'il est le titulaire de la carte bancaire et que le nom figurant sur cette carte bancaire à débiter est bien le sien. Il communique ensuite, par téléphone, le numéro et la date d'expiration figurant au recto de sa carte bancaire ainsi que les numéros du cryptogramme visuel figurant au verso (ou au recto) de sa carte bancaire.

Lors d'une commande sur internet, le client garantit à la société LEMAIRE, qu'il est le titulaire de la carte bancaire et que le nom figurant sur cette carte bancaire à débiter est bien le sien puis communique dans un environnement sécurisé sur Internet, le numéro et la date d'expiration figurant au recto de sa carte bancaire ainsi que les numéros du cryptogramme visuel figurant au verso (ou au recto) de sa carte bancaire.

Pour tout paiement sur internet, un contrôle s'effectuera en ligne auprès d'un organisme. Ce dernier procèdera à un stockage et un traitement automatisé des informations relatives à chaque commande. Les coordonnées de carte bancaire font partie de ce traitement qui a lieu dans un environnement sécurisé.

Afin de lutter contre toute fraude sur internet, La société LEMAIRE met en œuvre un traitement relatif à l'évaluation des risques et à la prévention de la fraude au paiement des achats en ligne. Ce traitement est réalisé par la société « Shopify ».

Toutes les données collectées ont pour destinataire les personnes habilitées à lutter contre fraude au sein la société LEMAIRE.

Dans l'hypothèse où, le débit des sommes dues par le client s'avérerait impossible pour quelle que raison que ce soit, la vente effectuée par téléphone serait immédiatement résolue et le processus d'achat sur Internet serait immédiatement annulé.

## ARTICLE 6 – LIVRAISON ET RÉCEPTION

### 6.1 Règles générales

Les articles commandés par le Client conformément aux CGV sont livrés à l'adresse indiquée par le Client comme adresse de livraison sur la Commande concernée (« Adresse de livraison »). Toutes informations relatives aux modalités de livraison sont disponibles depuis la page de validation du panier. Elles le sont aussi avant le règlement de la commande sur la page récapitulative de celle-ci. La société LEMAIRE ne procédera à aucune livraison si l'encaissement complet du prix s'avère impossible.

LEMAIRE propose également la livraison dans une boutique (livraison par « retrait en boutique »)

La livraison n'interviendra qu'après que le règlement du montant de la commande soit enregistré. Conformément au Code de la consommation, la livraison des articles commandés interviendra dans les délais communiqués par la société LEMAIRE, ou à défaut dans un délai maximale de 30 jours à compter du jour de la commande (sous réserve du paiement complet du prix).

### 6.2 Les modes de livraison

#### 6.2.1 Livraison par « retrait en boutique »

Le « retrait en boutique » permet au client de retirer le produit commandé dans une boutique de son choix parmi une liste qui lui sera proposé. Le produit sera dans les délais communiqués par la société LEMAIRE où à défaut, au plus tard dans les 30 jours suivant la commande (sous réserve du paiement complet du prix). Dès la mise à disposition du produit dans la boutique, le client en est immédiatement informé par email.

Le client dispose d'un délai de 15 jours calendrier pour venir retirer son produit en boutique. A cette fin, le client devra présenter l'email de confirmation de commande ainsi que la carte de crédit ayant servi au paiement et une pièce d'identité en cours de validité (avec photo). Par ailleurs, le Client, en choisissant ce mode de livraison, consent à une vérification de son identité.

L'article acheté sera ensuite remis au client contre signature d'un bon de retrait.

Si le Client décide de faire retirer le produit par une personne de son choix, il sera demandé à cette personne (mandaté par le Client) de se munir :

- De sa propre pièce d'identité
- De la pièce d'identité du client pour le compte duquel elle vient retirer l'article
- De l'email de confirmation de Commande reçu par le client

Le Client s'engage à informer toute personne qu'il aura mandatée :

- Du délai de 15 jours dont il dispose pour venir chercher l'article en boutique,
- Des pièces nécessaires qui lui seront demandées pour que le retrait de l'article puisse être effectué
- Que ce service implique un traitement de données personnelles concernant cette personne conformément à l'article 12 des CGV.

Une fois le délai de 15 jours expiré à compter de l'envoi au client par la société LEMAIRE du message l'informant que son produit est disponible, la vente sera résolue de plein droit. Le client sera alors remboursé du prix de sa commande.

Au moment de la remise du colis, le client ou son mandataire devra signer un bordereau de remise de la commande. Ce bordereau vaut preuve de la livraison par la société LEMAIRE et réception par le client ou le destinataire de la Commande des articles commandés.

#### 6.2.2 Livraison à une adresse postale

Le colis comportant les articles commandés et payés est remis en main propre, à l'adresse exacte mentionnée lors de la passation de la Commande. L'ensemble des livraisons est réalisé contre signature en livraison FEDEX.

Si livraison s'avère impossible compte tenu de l'absence du destinataire sur le lieu de livraison, un avis de passage sera laissé à l'adresse de livraison indiquée par le client et le transporteur fera une nouvelle tentative de livraison le jour ouvré suivant. En cas d'échec, un nouveau passage sera effectué le jour ouvré d'après. Si la livraison n'a pu finalement être réalisée, le client a cinq jours ouvrés à compter du dernier passage du transporteur pour contacter le Service Client avant que les articles de sa Commande ne soient remis en stock et cette dernière annulée et remboursée.

#### 6.3 Anomalie, avarie, colis endommagé

Le client, ou le destinataire de la Commande est invité à vérifier l'état apparent du colis et des articles à la livraison.

En cas d'anomalie portant sur le colis ou sur le(s) article(s) commandé(s) le Client ou son mandataire devra impérativement suivre les procédures décrites ci-après.

Attention : le non-respect de la procédure adéquate exclut tout recours à l'égard du transporteur et de la société LEMAIRE. En effet, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement. Le Client ou le destinataire de la Commande ne pourra prétendre à ce que la société LEMAIRE livre de nouveau les articles commandés s'il ne suit pas les procédures adéquates.

Il est demandé au client, ou à son mandataire de contacter le Service clients pour connaître les modalités de retour de sa Commande endommagée. Une procédure sera alors communiquée par le Service client, celle-ci devra impérativement être suivie par le Client, à défaut, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou échange des produits en causes

##### 6.3.1 Procédures à suivre lorsque le colis est endommagé •

Livraison par « retrait en boutique »

Si au moment de la remise du colis le client ou le destinataire de la Commande remarque une anomalie sur celui-ci (dommage, ouverture, trace de liquide), il pourra refuser la réception.

Dans ce cas la société LEMAIRE conservera le colis ou paquet, notifiera l'anomalie et procédera au remboursement du client.

Livraison par FEDEX à une adresse postale :

Si le client ou le destinataire de la Commande remarque une anomalie sur le colis (colis endommagé, colis ouvert, trace de liquide), il devra inscrire des réserves manuscrites circonstanciées sur le bon de livraison.

Ces réserves constituent un moyen de preuve de l'existence et de l'importance du dommage. Le Client ou son mandataire doit veiller à être précis et complet dans leur rédaction. Il ne devra pas ouvrir le colis.

Le Client, dans un délai maximum de quatorze (14) jours après la réception du colis concerné, devra se munir de son numéro de Commande et du numéro de bordereau écrit en bas du code barre afin de signaler l'anomalie par email ou au Service clients, qui organisera la collecte chez le Client

#### 6.3.3 Procédure à suivre en cas d'article manquant ou endommagé

Dans un délai bref et un délai maximum de 14 jours après réception de son colis, le client ou le destinataire de la commande devra signaler l'absence ou la dégradation de son produit auprès du service clients : au +33 1 85 09 91 96 (prix d'un appel local).

Le Service Clients pourra demander toute information relative à l'identité du client ou du destinataire de la commande et procéder à toute vérification utile à cette occasion.

#### 6.4 Délais de livraison

Les délais de livraison commencent à courir dès la réception de la confirmation de commande par email. Les délais de livraison des commandes à destination de la France sont ceux annoncés lors de la prise de commande.

Les délais de livraison tiennent compte de l'heure de prise de commande et des jours ouvrés du pays de destination.

Les délais de livraison pourront, en période de fête (du 23 novembre au 31 décembre), être allongés du fait de la forte activité de la société LEMAIRE à cette époque de l'année. Néanmoins ces délais ne pourront excéder 30 jours après la conclusion de la commande.

### **ARTICLE 7 : DROIT DE RÉTRACTATION ET RETOUR DES ARTICLES**

En application de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation. Le client pourra donc exercer ce droit, sans avoir à le motiver, dans un délai de 14 jours à compter de la réception du produit par le Client ou par son mandataire.

Si le Client a effectué une commande avec plusieurs produits, le délai de rétractation ne commence à courir qu'à partir du moment où le client ou le tiers désigné a reçu le dernier produit.

Conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les commandes portant sur :

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

Pour notifier sa décision de rétractation, le client peut utiliser le formulaire de rétractation figurant au bas des CGV, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté. Cette demande doit être adressée au Service Clients par email à l'adresse email suivante : [customerservice@lemaire.fr](mailto:customerservice@lemaire.fr) Le client recevra sans délai un accusé de réception de sa demande de rétractation qui sera envoyé par email et accompagné d'un bon de retour (un exemplaire se trouve également dans le colis reçu par le client).

Pour restituer les articles, le client peut :

- Bénéficier d'un service offert d'enlèvement des articles, sur le lieu de son choix (en France Métropolitaine). A cet effet, Le Client devra contacter le Service Clients afin de convenir d'un rendez-vous (date) pour l'enlèvement du/des article(s) par la société LEMAIRE. Cet enlèvement devant avoir lieu au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de la décision du client de se rétracter
- Retourner le ou les articles dans la boutique suivante : 28 rue de Poitou 75003 Paris, avec les articles livrés dans leur emballage d'origine, complets (boîtes, accessoires, protections, étiquettes, livrets, etc.) et accompagnés d'une copie de la facture et la carte de crédit utilisée pour l'achat, afin de procéder au retour.
- Renvoyer les articles par voie postale. Dans ce cas, le client devra, dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, renvoyer l'article concerné, à l'adresse suivante : E-commerce – 170 rue du Temple, 75003 Paris, France.

Quel que soit le mode de retour choisi, le remboursement interviendra au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le client aura notifié à la société LEMAIRE sa rétractation (ou, si le client choisit de renvoyer les articles par voie postale, dans les quatorze (14) jours suivant la réception, par la société LEMAIRE, des articles retournés ou suivant la date à laquelle le client a fourni une preuve de l'expédition des articles, la date retenue étant celle du premier de ces faits).

Le remboursement des sommes versées pour le(s) article(s) retourné(s) s'effectuera, selon le mode de paiement des articles, par crédit sur le compte bancaire du Client correspondant à la carte bancaire ayant servi au paiement, via PayPal ou par virement sur le compte bancaire du Client.

En application de l'article L.221-24 du Code de la consommation, les frais supplémentaires payés par le client et liés au choix d'un mode spécifique de livraison ne lui seront pas remboursés.

Aucun remboursement n'est effectué en boutique à l'exception des cas d'échanges pour un produit de valeur inférieure dans le cas où la Commande a été payée par carte de crédit et dans les conditions prévues à l'article 9. Par ailleurs, dans le cas d'un cadeau, le droit de

rétractation reste au bénéfice exclusif du Client et ne peut en aucun cas être exercé par le destinataire du cadeau.

Quel que soit le mode de retour choisi le Client doit retourner les articles livrés dans leur emballage d'origine, complets (boîtes, accessoires, protections, étiquettes, livrets, etc.) et accompagnés du bon de retour dûment rempli ainsi que d'une copie de la facture.

Si le produit retourné est incomplet, détérioré, sali, ou dans un état qui raisonnablement laisse à penser qu'il a été utilisé ou porté, celui-ci ne pourra ni être remboursé ni échangé.

## **ARTICLE 8 : ÉCHANGE**

La société LEMAIRE offre par ailleurs la possibilité à ses clients d'échanger le produit commandé dans les conditions suivantes :

Seul le client ayant procédé à un paiement par carte bancaire pourra échanger l'article livré pour un article d'un prix inférieur.

Pour tous les autres modes de paiement, l'échange ne pourra se faire que contre un article de prix **égal ou supérieur**.

Le Client pourra, selon son choix, dans les trente jours (30) suivant la date de livraison :

- Soit procéder à l'échange à distance. Dans cette hypothèse, le Client pourra appeler le Service Clients et convenir de l'enlèvement offert des articles sur le lieu de son choix (en France Métropolitaine) par LEMAIRE,

Ou

o Retourner les articles livrés dans leur emballage d'origine, complets (boîtes, accessoires, protections, étiquettes, livrets, etc.) et accompagnés du bon de retour dûment rempli ainsi que d'une copie de la facture, à l'adresse suivante :. Dans ce dernier cas, les frais de renvoi de l'article seront à la charge du Client. Il appartiendra au Client de se ménager la preuve de ce retour, ce qui suppose que les articles devront être retournés par envoi recommandé, ou par tout autre moyen donnant date certaine, les frais de retour restant à la charge de Le Client. Toute nouvelle livraison ne pourra intervenir qu'à compter de la réception par la société LEMAIRE des articles retournés par Le Client.

- Soit se présenter, dans la boutique de la société LEMAIRE suivante : 28 rue de Poitou, 75003 Paris, avec les articles livrés dans leur emballage d'origine, complets (boîtes, accessoires, protections, étiquettes, livrets, etc.) et accompagnés d'une copie de la facture et de la carte de crédit utilisée pour régler l'achat (ou l'email de confirmation de paiement envoyé par Paypal), afin de procéder à l'échange.

Si le produit retourné est incomplet, détérioré, sali, ou dans un état qui raisonnablement laisse à penser qu'il a été utilisé ou porté, celui-ci ne pourra ni être remboursé ni échangé.

Ces produits seront retournés au Client par voie postale dans le cas d'un échange à distance.

L'échange sera refusé en cas de présentation en boutique. Ainsi, s'agissant des souliers, la semelle devra, elle aussi, être intacte : à ce titre, il est vivement recommandé d'essayer les souliers LEMAIRE sur une surface de type moquette ou tapis. En cas d'échange d'articles, la vente initiale sera résolue.

Le paiement de la nouvelle vente s'effectuera par compensation avec le montant de la vente précédente.

Après échange du produit, et dans le cadre d'un paiement par carte bancaire, s'il y a un trop perçu, la carte bancaire du client fera l'objet d'un re-crédit.

Dans le cas d'un cadeau, le destinataire de celui-ci pourra exercer son droit à l'échange. Néanmoins dans le cadre d'un échange à distance via le service client de la société LEMAIRE, aucun remboursement ne pourra être effectué pour le compte du destinataire du cadeau en cas de différence de prix.

En cas d'échange d'articles via le Service Clients, la nouvelle vente sera soumise aux CGV.

Dans le cadre de la politique commerciale d'échange proposée au titre du présent article, la société LEMAIRE se réserve la possibilité de refuser un échange au-delà de deux (2) demandes successives. Par ailleurs, les frais de livraison payés le cas échéant par le client ne lui seront pas remboursés.

## **ARTICLE 9 : CONFORMITÉ – GARANTIE – SERVICE APRÈS-VENTE**

Conformément aux articles L217-4 et suivant du Code de la consommation, tous les articles en vente sur le site de la société LEMAIRE bénéficient de la garantie légale de conformité. Par ailleurs les dispositions des articles 1641 et suivants inhérents à la garantie contre les vices cachés sont applicables. Le Client pourra donc renvoyer les articles livrés défectueux ou non conformes et cela sans frais.

### **9.1. Garantie légale de conformité**

L'article L217-4 du Code de la consommation prévoit que : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Conformément à l'article L211-5 du Code de la consommation, pour être conforme au contrat le bien doit :

- Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant
- Correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées au Client sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre pour ce type de produit

- Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien comme le prévoit l'article L211-12 du Code de la consommation.

Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement de l'article, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;

La garantie de conformité est une garantie légale, elle s'applique donc indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie par la société LEMAIRE.

## 9.2 Garantie contre les vices cachés

L'article 1641 du Code Civil prévoit que : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

L'article 1648 du Code Civil quant à lui prévoit que : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

Dans le cadre de la garantie légale des vices cachés, la société LEMAIRE, selon le choix du Client, s'engage, après évaluation du vice :

- Soit à lui rembourser la totalité du prix de l'article retourné,
- Soit à lui rembourser une partie du prix de l'article si le client décide de conserver l'article.

Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Ces dispositions ne sont pas exclusives du droit de rétraction défini à l'article 8 ci-dessus.

## 9.3 Exclusion de garanties

Sont exclus de garantie les articles modifiés ou réparés par le Client. De la même façon la garantie ne jouera pas pour les vices apparents en application de l'article 1642 du Code civil. Enfin la garantie ne prendra pas en charge les articles endommagés lors du transport ou du fait d'une mauvaise utilisation.

## 9.4 Conséquence de la mise en œuvre des garanties

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, la société LEMAIRE, s'engage au choix du client :

- Soit à remplacer l'article par un article identique en fonction des stocks disponibles,
- Soit à rembourser le prix de l'article si le remplacement d'un article s'avérait impossible.

Dans le cadre de la garantie légale des vices cachés, la société LEMAIRE, selon le choix de du client, s'engage, après évaluation du vice :

- Soit à lui rembourser la totalité du prix de l'article retourné,
- Soit à lui rembourser une partie du prix de l'article si le client décide de conserver l'article.

## **ARTICLE 10 : RÉCLAMATIONS - INFORMATIONS**

Pour toute information, réclamation ou question relative aux CGV ou aux articles eux-mêmes, les Clients devront s'adresser au Service Client de la société LEMAIRE par téléphone : +33 1 85 09 91 96 (prix d'un appel local), ou sur le Site via le formulaire « Contact », en rappelant le cas échéant leur numéro de Commande.

## **ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES**

En application du REGLEMENT GENERAL DE LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (RGPD) le client accepte que ses données personnelles puissent être collectées sur le site de la société LEMAIRE qui agit en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

La société LEMAIRE s'engage à protéger et à assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles de ses clients conformément au RGPD, notamment en prenant toutes précautions utiles pour empêcher que ces données soit déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

En particulier, les données personnelles des clients peuvent être transmises aux prestataires et partenaires contractuels qui, en qualité de sous-traitants au sens du RGPD, interviennent et contribuent directement à la gestion des commandes et pour lesquels il est absolument nécessaire d'accéder aux données personnelles renseignées par le client lors de la création et de l'utilisation de son Compte (identité, adresse postale, numéro de téléphone, adresse mail). Les sous-traitants ne peuvent agir que sur instruction de la société LEMAIRE

Les données personnelles des clients sont collectées pour les finalités suivantes :

- La gestion des commandes et des relations avec les clients ;
- L'information des clients relative aux offres et informations commerciales en lien avec la marque ;
- Le renforcement et l'amélioration de la communication du Site Internet et de la marque par l'envoi, notamment, de newsletters et d'offres spéciales en fonction des préférences du client constatées sur le site ;
- L'amélioration et la personnalisation des services proposés aux clients ;

- Le respect des obligations légales et réglementaires.
- Les données personnelles du client ne sont conservées que pour la durée strictement nécessaire au regard des finalités précédemment exposées.

Conformément au RGPD, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant.

Pour tout exercice d'un ou plusieurs Droits Informatique et Libertés, le client doit adresser une demande par email ou par courrier au service client de la société LEMAIRE, en remplissant le formulaire de contact situé sur le site.

Chaque demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant signature du client et préciser l'adresse de réponse.

La réponse à la demande exercée sur le fondement d'un ou plusieurs Droits Informatiques et Libertés sera adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

Le client peut, conformément au RGPD, donner des directives quant à l'utilisation de ses données personnelles pour définir la manière dont il entend que soient exercés, après son décès, les Droits Informatiques et Libertés conformément au RGPD.

Enfin le Client est informé qu'il a la possibilité de s'opposer à tout démarchage téléphonique en écrivant à l'adresse suivante et en indiquant ses nom, prénom, adresse e-mail et ses références client : Société Opposel, service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret 10000 Troyes

## **ARTICLE 12 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

La société LEMAIRE conserve la propriété pleine et entière des articles vendus jusqu'au parfait encaissement du prix intégral, en principal, frais, taxes et contributions obligatoires compris.

## **ARTICLE 13 : DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

La marque "LEMAIRE", ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et logotypes figurant sur les articles LEMAIRE, leurs accessoires ou leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive de la société LEMAIRE.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images, logotype, ou toute combinaison ou conjonction avec toute autre marque, symbole, logotype et plus généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite, sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de la société LEMAIRE, est strictement interdit.

Il en est de même pour tous droits d'auteur, dessins et modèles, brevets qui sont la propriété de la société LEMAIRE.

L'usage de tout ou partie du Site, notamment par téléchargement, reproduction, transmission ou représentation à d'autres fins que pour usage personnel et privé dans un but non commercial est strictement interdit.

Toute violation de ces dispositions expose son auteur aux sanction prévues par le Code civil en ses articles 1240 et suivants (responsabilité civile) et aux Code de la propriété intellectuelle en ses articles L335-1 et suivants (contrefaçon de droits d'auteur), L716-1 et suivants (droits des marques).

Par ailleurs, la création d'un lien hypertextes renvoyant sur le site de la société LEMAIRE, ne pourra être fait qu'avec l'accord de la société LEMAIRE.

Cet accord pourra être révoqué à tout moment.

Les sites ayant un lien hypertexte dirigeant vers la boutique en ligne ou auxquels la boutique en ligne pourrait renvoyer ne sont pas sous le contrôle de la société LEMAIRE, de ce fait la société LEMAIRE décline toute responsabilité (notamment éditoriale) concernant l'accès et le contenu à ces sites.

#### **ARTICLE 14 – SIGNATURE ET PREUVE**

La société LEMAIRE œuvre à protéger les informations personnelles de ses clients en assurant un haut niveau de sécurité.

Le client quant à lui a également un rôle à jouer dans la protection de ses données à caractère personnel. Notamment il doit maintenir la sécurité de ses transactions en ligne en ne communiquant à personne son identifiant (adresse de messagerie électronique) et/ou son mot de passe et en changeant régulièrement son mot de passe.

Par conséquent, la société LEMAIRE ne peut pas être responsable de la divulgation des informations concernant le client à tout individu ayant utilisé son identifiant (adresse de messagerie électronique de Le Client) et/ou son mot de passe.

Attention : l'utilisation de l'identifiant (adresse de messagerie électronique de Le Client) et/ou du mot de passe du client vaudront preuve de son identité, et exigibilité, à la validation de la commande, des sommes correspondantes.

La société LEMAIRE décline toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations.

La fourniture du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'acceptation de ladite commande et également exigibilité des sommes engagées par la saisie des articles figurant sur la Commande.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la société LEMAIRE et de ses partenaires seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les Parties.

#### **ARTICLE 15 : FORCE MAJEURE**

En application de l'article 1218 du Code civil, la société LEMAIRE suspendra toute exécution de ses obligations contractuelles en cas de survenance d'un cas de force majeure.

La société LEMAIRE informera le Client dans les sept (7) jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze (15) jours, le client aurait alors la possibilité de résilier la commande en cours, et il serait alors procédé à son remboursement.

## **ARTICLE 16 : LITIGES - DROIT APPLICABLE**

Si vous rencontrez un problème relatif à un Produit, notre Site ou tout autre service de la société LEMAIRE en lien avec le Site ou un Produit, merci de contacter notre service client à l'adresse suivante : [customerservice@lemaire.fr](mailto:customerservice@lemaire.fr)

Dans l'hypothèse où votre problème ne serait pas résolu, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », vous avez le droit de recourir gratuitement à un service de médiation.

Lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL): <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>

La société LEMAIRE a signé une convention cadre avec l'organisme de médiation MEDICYS lui permettant d'arbitrer des litiges de façon extrajudiciaire. Cet organisme de médiation peut être joint :

- Par voie électronique : [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr)
- Par voie postale : MEDICYS - Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice - 73, Boulevard de Clichy, 75009 Paris

Le litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation que lorsque :

1. Le Client justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Vendeur par une réclamation écrite.
2. Le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Vendeur.

La demande ne doit être ni manifestement infondée ni abusive. Enfin, si le litige a déjà été examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou qu'il n'entre pas dans son champ de compétence, le médiateur devra rejeter la demande du Client. Dans l'hypothèse où sa demande n'est pas recevable, le Client est informé par le médiateur du rejet de sa demande de médiation, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

## **FORMULAIRE DE RETRACTATION**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat). - À l'attention de Service Client de la Société LEMAIRE à l'adresse email suivante : [customerservice@lemaire.fr](mailto:customerservice@lemaire.fr)

Je/Nous [\*] vous notifie/notifions [\*] par la présente ma/notre [\*] rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

- Bien \_\_\_[référence]\_\_\_\_\_
- Commandé le [\*]
- reçu le [\*] : \_\_\_\_\_
- Nom du (des) consommateur(s)
- Adresse du (des) consommateur(s)
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
- Date [\*] Rayez la mention inutile.