

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les Conditions Générales de Vente ci-dessous (ci-après les « **CGV** ») ont pour objet de régir l'ensemble des relations contractuelles entre la société Talisman by, société par actions simplifiée au capital de 40.000 euros, numéro de TVA : FR 08891122541, dont le siège est sis 10, rue de la paix, 75002 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 891 122 541, et ses clients consommateurs (ci-après le « **Client** ») passant commande de produits (ci-après les « **Produits** ») à travers le site [www.talismanby.com](http://www.talismanby.com) (ci-après le « **Site** »).

Ces CGV ont pour objet :

- de préciser les conditions et modalités des ventes proposées par Talisman by et de livraison des produits commandés sur le Site,
- d'informer le Client sur ses droits et ses obligations dans le cadre de la vente en ligne de ces produits.

Toute passation de commande par le biais du Site par le Client implique son acceptation sans réserve des CGV. À cet effet, le Client doit, avant de valider sa commande, confirmer qu'il a pris connaissance des CGV et qu'il les accepte sans réserve.

Talisman by se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGV pour le futur. Les CGV applicables à la Commande sont celles acceptées par le Client au moment où il passe commande.

### **Article 1 - Conditions de commande des Produits**

Pour passer une commande sur le Site, le Client doit avoir la capacité juridique et acheter les Produits en qualité de consommateur et non pour la revente.

Les Produits peuvent être expédiés vers les États membres de l'Union européenne et vers les DROM-COM.

Les prix indiqués sur le site (ci-après le « **Prix** ») sont TTC (notamment TVA et taxe HBJOAT), hors frais de livraison. Les frais de livraison sont indiqués au Client avant la validation de la commande.

En principe, la disponibilité d'un Produit est indiquée sur la page du Site correspondant au Produit. Si les articles commandés ne sont plus disponibles, Talisman by en informera le Client par tout moyen (appel téléphonique ou courrier électronique) dans les plus brefs délais. Talisman by remboursera intégralement le Client de sa commande. Talisman by pourra également proposer au Client d'acheter un Produit similaire.

Le Client s'engage à ce que l'intégralité des informations communiquées à Talisman by sur le Site dans le cadre de la commande soit conforme aux présentes CGV, complète, exacte et à jour. À défaut, Talisman by se réserve : (i) le droit d'annuler purement et simplement la commande ainsi que le paiement ou, (ii) de les subordonner à la communication, par le Client, de tout justificatif des informations et adresses communiquées, pour s'assurer de leur existence et exactitude.

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-11 du Code de la consommation, Talisman by sera en droit, à sa discrétion, s'agissant de ventes au détail, de refuser toute commande anormale excédant un nombre d'articles raisonnable.

Talisman by sera également en droit de refuser toute commande : (i) effectuée par un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ; ou (ii) non conforme aux présentes CGV.

Si Talisman by constate que la commande ne satisfait pas aux présentes CGV (par exemple : adresse de livraison erronée, anomalie des seuils de commande), elle en informera le Client par tout moyen approprié. À défaut pour le Client de procéder auprès de Talisman by à la correction des éléments erronés ou contraires aux CGV figurant dans sa commande, Talisman by se réserve le droit d'annuler purement et simplement la commande ainsi que le paiement.

## Article 2 - Commande des Produits

Le parcours de commande du Client varie en fonction du type de Produit commandé.

### 2.1. Commande d'un Produit Non Personnalisé

Pour un Produit ne faisant l'objet d'aucune personnalisation (ci-après un « **Produit Non Personnalisé** »), le parcours de commande est décrit ci-après.

En premier lieu, le Client sélectionne le Produit qu'il souhaite commander. Le Produit est alors rajouté au panier (ci-après le « **Panier** »). Le Client peut modifier la quantité et éventuellement la taille de Produit dans le Panier et supprimer le Produit du Panier.

Une fois que le Client a terminé la sélection des Produits qu'il souhaite commander, il valide son Panier. Le Client se voit alors demander de se connecter à son compte client (ci-après le « **Compte Client** »).

L'ouverture d'un Compte Client nécessite la saisie d'informations par le Client, notamment d'une adresse email valide et d'un mot de passe (ci-après les « **Identifiants** »). Ces Identifiants sont personnels au Client et devront être tenus confidentiels par celui-ci.

Le Client renseigne ensuite le nom du destinataire (si différent de l'identité fournie dans son Compte Client), l'adresse de livraison et l'adresse de facturation (si différente de l'adresse de livraison). Il choisit enfin les modalités de livraison et le mode de paiement. Le délai de livraison est indiqué avant la commande.

Une fois toutes ces informations régulièrement saisies et validées, le prix des Produits ainsi que les frais de livraison éventuels s'affichent. Le Client procède ensuite au paiement, en fonction du mode de paiement utilisé (carte bancaire, PayPal, etc.). Seule la confirmation du paiement, ou la confirmation du crédit auprès du partenaire de Talisman by tel que prévu à l'Article 5 - des CGV, valide définitivement la commande et engage contractuellement Talisman by vis-à-vis du Client. Talisman by informe le Client de la confirmation du paiement et de la commande, et communique au Client la facture à cette occasion. La facture sera également disponible dans le Compte Client dès l'expédition des Produits.

Une fois la commande passée, Talisman by se réserve le droit de contacter le Client pour lui proposer une personnalisation du Produit Non Personnalisé. En cas d'acceptation de cette personnalisation, le prix et le délai de livraison du Produit pourront être mis à jour. Le Produit sera par ailleurs considéré comme un Produit Sur Mesure.

### 2.2. Commande d'un Produit Sur Mesure

Talisman by propose au Client un parcours de commande qui lui permet de personnaliser le Produit (ci-après le « **Produit Sur Mesure** ») (ex. : choix de motifs, disposition des motifs selon les spécifications du Client, choix de matériaux). Une fois les choix effectués à travers l'interface dédiée du Site, le Client sélectionne l'option de commande du Produit, qui est alors ajouté au panier. Les mêmes étapes que celles d'un Produit Non Personnalisé s'appliquent alors à la Commande, sauf disposition différente des présentes CGV.

Une fois la commande d'un Produit Sur Mesure passée, Talisman by se réserve le droit de contacter le Client pour lui proposer des modifications des spécifications du Produit Sur Mesure, notamment pour des raisons techniques. En cas d'acceptation de ces modifications, le prix et le délai de livraison du Produit pourront être mis à jour. En cas de différence de prix entre le Produit commandé et le Produit ainsi modifié, cette différence sera remboursée par Talisman by (si le prix du Produit de remplacement est inférieur à celui du Produit commandé) ou devra être payée par le Client (si le prix du Produit de remplacement est supérieur à celui du Produit commandé) avant toute livraison.

Par ailleurs, propose au Client de lui recommander une sélection de personnalisation du Produit Sur Mesure en fonction de ses réponses au questionnaire qui lui est proposé. Talisman by se réserve le droit de refuser de répondre à une sollicitation du Client au-delà de deux (2) demandes par mois et de deux (2) allers-retours par demande. Talisman by recommandera alors une ou plusieurs personnalisations directement dans le Compte Client. Le Client pourra ajouter le Produit Sur Mesure à son panier.

Si le Client souhaite confier un matériau précieux (ex. : pierre précieuse de famille) à Talisman by pour la réalisation d'un Produit Sur Mesure, le Client devra envoyer la pierre à un partenaire, tiers de confiance (ci-après, le « **Partenaire** »), qui attestera des caractéristiques du matériau en question. Le Partenaire émettra une attestation reprenant les principales caractéristiques du matériau (ex. : taille, carats, netteté). Le Partenaire renverra ensuite le matériau à Talisman by qui procédera à la préparation du Produit Sur Mesure selon les spécifications du Client.

Le cas échéant, le Partenaire pourra être mandaté par le Client pour faire fondre le bijou par un fondeur tiers de confiance.

Talisman by se réserve le droit de refuser toute personnalisation demandée, notamment pour des raisons techniques ou éthiques (discrimination, insultes, etc.). Auquel cas, Talisman by en informera le Client par tout moyen approprié. A défaut pour le Client de modifier sa personnalisation dans des conditions acceptables par Talisman by, cette dernière se réserve le droit d'annuler purement et simplement la commande ainsi que le paiement. En tout état de cause, le Client reste responsable des textes, mots et symboles utilisés pour la personnalisation.

### **Article 3 - Carte Cadeau Talisman by**

Talisman by propose également une carte cadeau (ci-après la « **Carte Cadeau Talisman by** »).

La Carte Cadeau Talisman by est utilisable en une ou plusieurs fois, à concurrence de son montant créditeur au moment de la commande.

Dans le cas où la Carte Cadeau Talisman by ne couvrirait pas intégralement le montant de la commande, le solde devra être réglé par un autre moyen de paiement accepté par Talisman by.

Une Carte Cadeau Talisman by ne peut être utilisée pour l'achat d'autres cartes cadeaux.

### **Article 4 - Prix**

Les prix de vente des Produits proposés sur le Site sont indiqués en euros et « toute taxe comprise » (TTC). Les prix de vente des Produits sur le Site sont ceux en vigueur au moment de la passation de la commande par le Client. Les prix peuvent être changés à tout moment.

En cas d'erreur manifeste sur le prix, Talisman by se réserve le droit d'annuler la commande et de rembourser le Client.

Les prix ne comprennent pas les frais de livraison, facturés en supplément du prix des produits achetés. Les frais de livraison sont indiqués sur le Site avant la confirmation de la commande par le Client.

### **Article 5 - Paiement**

Le Client assure être détenteur des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de règlement qu'il aura choisi pour régler sa commande.

Les moyens de paiement autorisés sont : carte bancaire, American Express, Carte Cadeau Talisman by, virement bancaire, Paypal.

Le Client peut demander à bénéficier d'un paiement en plusieurs fois ou d'un paiement différé à 40 jours, à travers un service de financement proposé par la société ALMA. Dans ce cas, il accepte les conditions générales d'ALMA disponibles à l'adresse suivante et la commande ne sera finalisée qu'à la condition qu'il remplisse les conditions de financement qui y sont prévues et que sa demande soit acceptée par la société ALMA : [https://getalma.eu/legal/terms/customer/merchant\\_11iL1x84G0B4xEERU6oWQoGcGOKAv7fh7N](https://getalma.eu/legal/terms/customer/merchant_11iL1x84G0B4xEERU6oWQoGcGOKAv7fh7N).

Les commandes sont payables en euros, TTC et contributions obligatoires comprises et frais de livraison. Le Client prendra en charge les éventuels frais bancaires (y compris dans le cas d'un remboursement).

En cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due par le Client ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site, Talisman by se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison.

#### **Article 6 - Livraisons**

Talisman by s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour respecter le délai de livraison indiqué. En tout état de cause, Talisman by s'engage à respecter un délai de livraison maximum de dix semaines. Pour les Produits en stock, le délai d'expédition indicatif est de 72 heures ouvrées.

Les frais de livraison, sauf stipulation contraire, sont à la charge du Client et varient en fonction de la zone géographique de livraison ainsi que du mode de livraison choisi par le Client.

Le Client se voit offrir des options d'emballage, à titre gratuit. Le choix sera proposé avant la validation de la commande.

Le colis est livré par le transporteur sélectionné par Talisman by à l'adresse désignée par le Client dans sa commande et lui est remis contre signature. Chaque livraison est réputée effectuée dès mise à disposition du Produit auprès du Client, matérialisée par le système de contrôle utilisé par le transporteur.

Il appartient au Client de vérifier son colis à l'arrivée et de faire toutes réserves et réclamations, qui apparaîtraient justifiées, auprès du transporteur, voire de refuser le colis, si celui-ci est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces de détérioration.

#### **Article 7 - Réserve de propriété – transfert des risques**

Talisman by conserve la propriété des Produits vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoire. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client des risques de perte ou de détérioration des Produits ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner à compter de la livraison des Produits.

#### **Article 8 - Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation pendant une période quatorze jours à compter de la réception du Produit, sans avoir à justifier d'une quelconque raison.

Conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, le Client ne pourra pas exercer son droit de rétractation pour les Produits Sur Mesure. En effet, ces produits seront fabriqués en conformité avec ses souhaits précis et pourraient ne pas convenir à d'autres consommateurs. Les dispositions du présent article ne sont donc applicables qu'aux Produits Non Personnalisés.

Le Client exerce son droit de rétractation en informant Talisman by de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai de quatorze jours, du formulaire de rétractation disponible en annexe aux présentes CGV ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Toute demande de retour, quel qu'en soit le motif, et notamment en cas de rétractation, devra être adressée au Service client de Talisman by. Talisman by se réserve le droit de refuser tout retour de Produit n'ayant pas fait l'objet d'une demande préalable.

Lorsque le droit de rétractation s'applique, le Client doit renvoyer le Produit dans les quatorze jours à compter de la communication de sa décision de se rétracter. Le Client supporte les coûts liés au renvoi du Produit. En cas de dépréciation du Produit, résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit, la responsabilité du Client pourra être engagée. Talisman by pourra procéder à un contrôle du Produit pour s'assurer qu'il n'a pas été modifié par le Client avant le retour.

Talisman by procède alors au remboursement de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, dans les quatorze jours à compter la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter. Le remboursement peut être différé jusqu'à récupération du Produit ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition du Produit, la date retenue étant celle du premier de ces

faits. Talisman by effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale.

## **Article 9 - Garanties légales**

### **8.1. Garantie légale de conformité**

Conformément aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation, Talisman by répond des défauts de conformité du Produit existant lors de la délivrance, c'est-à-dire qu'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et qu'il présente les caractéristiques présentées lors de la vente. Talisman by 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.

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du Produit sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. La garantie ne couvre pas les défauts que le Client connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du Produit.

En cas de défaut de conformité, le Client choisit entre la réparation et le remplacement du Produit. Talisman by peut cependant ne pas procéder selon le choix du Client si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut. Si la réparation ou le remplacement du Produit sont impossibles, le Client peut se faire restituer le prix payé et rendre le Produit ou garder le Produit et se faire restituer une partie du prix, sauf si le défaut de conformité est mineur.

### **8.2. Garantie des vices cachés**

Talisman by est tenue des vices cachés du Produit dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil. Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, le Client pourra faire valoir la garantie des vices cachés dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Le Client devra apporter la preuve que le vice était non apparent, existait lors de l'achat et rend le produit impropre à l'usage auquel il est destiné, ou diminue très fortement cet usage.

Sous réserve de l'apport de cette preuve, le Client pourra choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

## **Article 10 - Service Client**

Tout au long du processus de commande, le service client de Talisman by est disponible par chat ou email ([bienvenue@talismanby.com](mailto:bienvenue@talismanby.com))

## **Article 11 - Droit de propriété intellectuelle**

Le Client reconnaît ne détenir aucun droit de propriété intellectuelle sur les Produits, et en particulier sur les Produits Sur Mesure. Ces droits de propriété intellectuelle restent la propriété de Talisman by ou des artistes ayant participé à la création des Produits.

Le Site et tous ses éléments s'y trouvant (marque, dessins, logos, modèles, etc...) sont soit la propriété exclusive de Talisman by, qui en détient les droits. Toute reproduction totale ou partielle est interdite.

## **Article 12 - Données personnelles**

Les données personnelles du Client collectées et conservées par Talisman by dans le cadre de toute commande ont pour but la bonne gestion des commandes, des livraisons et factures et de manière générale la bonne exécution du contrat issu des présentes CGV. Elles sont conservées pendant une durée de dix ans à compter de la dernière connexion du Client à son Compte Client.

Taliman by pourra également collecter les données personnelles du Client, sous réserve de son consentement, afin de proposer un service de mise en beauté annuelle. Les données ainsi collectées sont conservées pendant une durée de trois ans à compter de la dernière connexion du Client à son Compte Client.

En outre, les données personnelles du Client sont collectées et conservées par Talisman by afin de respecter ses obligations de conservation des documents commerciaux et des factures (base légale : intérêt légitime). Elles sont conservées pendant une durée de dix ans à compter de la commande.

Talisman by se réserve la possibilité d'utiliser à des fins commerciales les données transmises par le Client si celui-ci l'accepte (il y donne alors son consentement) lors de l'inscription sur le Site en cochant la mention suivante : « Je souhaite recevoir les offres de Talisman by ». Dans le cas contraire, le Client est considéré comme refusant ce type d'utilisation de ses données personnelles. Le Client peut à tout moment indiquer son opposition à ce type d'utilisation.

### **Article 13 - Responsabilité**

La responsabilité de Talisman by ne peut être engagée en cas de faute du Client, en cas de fait imprévisible d'un tiers ou en cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du code civil. La responsabilité de Talisman by est limitée aux dommages directs, matériels et prévisibles lors de la conclusion du contrat résultant d'un manquement à ses obligations ou garantie légales, réglementaires ou contractuelles.

### **Article 14 - Loi applicable et litiges**

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. En cas de litige, conformément à l'article R. 631-3 du code de la consommation, le Client peut saisir soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Le Client est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle en adressant une réclamation écrite au service de médiation FEVAD, pour toute réclamation liée à un achat sur le Site introduite au cours des 12 derniers mois.

Conformément aux dispositions du code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Talisman by adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiateur du e-commerce de la FEVAD  
60 Rue La Boétie  
75008 Paris

Le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement amiable n'aurait pas abouti. Les modalités de saisine du Médiateur peuvent être consultées ici : <https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>.

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux Parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de médiation.

Pour obtenir plus d'informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges et la plateforme de règlement en ligne des litiges, le Client peut également consulter le site : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

ANNEXE : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de :

bienvenue@talismanby.com

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

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.