



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

*Date de dernière mise à jour : 25 septembre 2023*

## Article 1 – Mentions légales

Le présent site, accessible à l'URL <https://cristauxderuche.fr/> (le « **Site** »), est édité par : Zuzanna Abeille, entrepreneur individuel, domiciliée à Oude Boekeloseweg 33, 7553 DS Hengelo, Pays-Bas, inscrite à la Chambre de Commerce des Pays-Bas (Kamer van Kophandel) sous le numéro KVK 87169193 et sous le nom CRISTAUX DE RUCHE, (ci-après désigné « **CRISTAUX DE RUCHE** »).

Le numéro individuel TVA de CRISTAUX DE RUCHE est : NL 004368312B44.

Le Site est hébergé par la société PlanetHoster, situé 4416 Louis-B.-Mayer, Laval, Québec Canada H7P 0G1, (téléphone : +1 855 774 4678 ou +33 1 76 60 41 43).

Le Directeur de la publication du Site est Zuzanna Abeille.

Pour tout contact avec CRISTAUX DE RUCHE veuillez utiliser le numéro de téléphone suivant : +31 628933588 ou l'adresse e-mail suivante : [contact@cristauxderuche.fr](mailto:contact@cristauxderuche.fr).

CRISTAUX DE RUCHE est inscrite auprès d'une société agréée et soumise au principe de la Responsabilité Élargie du Producteur (REP). Les identifiants uniques générés par l'Agence de la transitions écologique (ADEME) pour l'entreprise CRISTAUX DE RUCHE sont les suivants :

- REP emballages ménagers - FR332772\_01SAWK,
- REP papiers graphiques - FR332772\_03EDFW.

Les retours sont à envoyer à l'adresse communiquée en suivant la procédure décrite dans la politique de Livraisons et retours.

## Article 2 – Dispositions générales relatives aux présentes conditions générales

Les conditions générales de Vente (les « **Conditions Générales de Vente** », ou les « **CGV** ») sont applicables exclusivement à la vente en ligne pour tous les produits proposés par CRISTAUX DE RUCHE sur le Site internet.

Les CGV sont mises à la disposition des clients sur le Site où elles sont directement consultables et peuvent également lui être communiquées sur simple demande par tout moyen.

Les CGV sont opposables au client qui reconnaît, en cochant une case, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande. La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par l'acheteur aux CGV en vigueur au jour de la commande dont la conservation et la reproduction sont assurées par CRISTAUX DE RUCHE.

### **Article 3 – Description des produits**

Le Site est un site de vente en ligne de minéraux et de pierres fines naturelles ainsi que d'objets faits en pierres naturelles tels que figurines, bougeoirs, etc. dans un but décoratif (ci-après le(s) « **Produit(s)**»). Il est ouvert à toute personne physique ou morale (le « **Client** ») utilisant le Site.

Les Produits présentés sur le Site font chacun l'objet d'un descriptif (établi par CRISTAUX DE RUCHE) mentionnant leurs caractéristiques essentielles. Les photographies illustrant les Produits sont préparées avec soin afin de représenter le plus exactement possible les Produits. Cependant, des variations minimales sont possibles. La notice d'entretien du Produit, si c'est un élément essentiel, figure sur le Site ou est au plus tard adressée à la livraison. Les Produits sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur.

Le Client demeure responsable des modalités et des conséquences de son accès au Site notamment par l'Internet. Cet accès peut impliquer le paiement de frais à des prestataires techniques tels que notamment des fournisseurs d'accès à l'Internet, lesquels demeurent à sa charge. En outre, le Client devra fournir et être entièrement responsable des équipements nécessaires afin de se connecter au Site.

Le Client reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique qu'il utilise est sécurisée et en état de fonctionnement.

### **Article 4 – Commandes**

CRISTAUX DE RUCHE s'efforce de garantir une disponibilité optimale de ses Produits. Les offres de Produits sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Si en dépit des meilleurs efforts de CRISTAUX DE RUCHE, un Produit s'avérerait indisponible postérieurement à la commande du Client, CRISTAUX DE RUCHE en informera le Client par e-mail, dans les meilleurs délais et le Client aura le choix entre :

- la livraison d'un Produit d'une qualité et d'un prix équivalent à celui initialement commandé, ou
- le remboursement du prix du Produit commandé au plus tard dans les trente (30) jours du paiement des sommes déjà versées.

Il est convenu qu'en dehors du remboursement du prix du Produit indisponible, si cette option est demandée par le Client, CRISTAUX DE RUCHE n'est tenu à aucune indemnité d'annulation.

A l'exception de toute mention contraire figurant dans ces Conditions Générales et sans préjudice du droit de rétractation prévu par la loi applicable, les commandes du Client sont fermes et définitives.

Au moment de passer une commande, le Client doit sélectionner les Produits choisis, les ajouter à son panier en indiquant les Produits sélectionnés et les quantités souhaitées. Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de revenir aux pages précédentes pour éventuellement corriger le contenu de son panier, avant de le valider.

Le Client s'engage à lire les Conditions Générales de Vente et l'« Info RGPD » alors en vigueur avant de les accepter et de confirmer les modalités et les éventuels frais de livraison et de rétractation préalable au paiement de sa commande. La confirmation de la commande entraîne acceptation des CGV et forme le contrat.

Une copie des présentes Conditions Générales telles qu'acceptées par le Client sera envoyée au Client par e-mail au moment de la confirmation de sa Commande afin que ce dernier puisse s'y reporter.

Les informations contractuelles relatives à la commande (dont notamment le n° de la commande) feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail en temps utile et au plus tard au moment de la livraison. CRISTAUX DE RUCHE conseille vivement au Client d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable cette confirmation de commande à titre de preuve. Une facture numérique sera envoyée au Client par e-mail. CRISTAUX DE RUCHE conseille également au Client d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable cette facture à titre de preuve.

Tout e-mail qui sera adressé au Client dans le cadre d'une commande le sera à l'adresse e-mail que le Client aura renseigné lors de sa commande.

CRISTAUX DE RUCHE se réserve le droit de ne pas valider la commande du Client pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :

- Le Client ne respecterait pas les Conditions Générales en vigueur lors de sa commande ;
- L'historique de commandes du Client montre que des sommes restent dues au titre de précédentes commandes ;
- L'une des précédentes commandes du Client fait l'objet d'un litige en cours de traitement ;
- Le Client n'a pas répondu à une demande de confirmation de sa commande que CRISTAUX DE RUCHE lui a fait parvenir.

CRISTAUX DE RUCHE archive les contrats de vente de Produits conformément à la législation applicable. En formulant une demande à l'adresse suivante [contact@cristauxderuche.fr](mailto:contact@cristauxderuche.fr), CRISTAUX DE RUCHE remettra au Client une copie du contrat objet de la demande.

Toute modification de commande par le Client après confirmation de sa commande est soumise à l'accord de CRISTAUX DE RUCHE.

Les informations communiquées par le Client lors de la passation de la commande (notamment nom et adresse de livraison) engagent celui-ci. Ainsi, la responsabilité de CRISTAUX DE RUCHE ne saurait en aucune manière être recherchée dans l'éventualité où une erreur lors de la passation de la commande empêcherait ou retarderait la livraison/la délivrance.

Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions Générales.

La vente est ouverte aux majeurs capables et aux mineurs à conditions que ceux-ci interviennent sous la surveillance du parent ou tuteur détenant l'autorité parentale. En aucun cas, la vente n'est autorisée pour le compte de tiers à moins d'être valablement habilité à la représenter (personne morale par exemple).

## **Article 5 – Modalités de paiement et sécurisation**

Le Client reconnaît expressément que toute commande effectuée sur le Site est une commande avec obligation de paiement, qui nécessite le paiement d'un prix contre la fourniture du Produit commandé. Le paiement doit être effectuée lors du passage de la commande.

En toute hypothèse, CRISTAUX DE RUCHE se réserve le droit de contrôler la validité du règlement, avant l'expédition de la commande, par tous les moyens nécessaires.

Les commandes peuvent être payées en ayant recours à l'un des modes de paiement suivants :

- **Paiement par carte bancaire.** Les coordonnées bancaires communiquées lors du paiement sont protégées par un procédé de cryptage SSL (Secure Socket Layer). De cette manière, les coordonnées ne sont pas accessibles à des tiers. Les coordonnées bancaires sont analysées par un fournisseur de services financiers (gestionnaire de paiement). La procédure de paiement est conforme au standard PCI DSS (Payment Card Industry Security Standard). CRISTAUX DE RUCHE a accès aux informations suivantes regardant les coordonnées bancaires du Client : prénom et nom affichés sur la carte bancaire, premiers et derniers chiffres du numéro de la carte bancaire. CRISTAUX DE RUCHE n'a pas accès au code de sécurité CVV.

La commande du Client est enregistrée et validée dès acceptation du paiement par la banque.

Le compte du Client sera débité du montant correspondant uniquement lorsque les données de la carte bancaire utilisée auront été vérifiées et le débit aura été accepté par la banque ayant émis la carte bancaire.

L'impossibilité de débiter les sommes dues entraînera la nullité immédiate de la vente.

La carte bancaire peut notamment être refusée si elle est arrivée à expiration, si elle a atteint le montant maximal de dépense auquel le Client a droit ou si les données saisies sont incorrectes.

- **Paiement par portefeuille électronique Paypal.** Le Client possède déjà un compte sur le portefeuille électronique Paypal. Le Client peut utiliser ce compte et régler sa commande en toute sécurité sans communiquer ses coordonnées bancaires.

Le cas échéant, la commande validée par le Client ne sera considérée comme effective que lorsque le centre de paiement bancaire sécurisé aura donné son accord sur la transaction.

Dans le cadre des procédures de contrôle, CRISTAUX DE RUCHE pourra avoir à demander au Client toutes les pièces nécessaires à la finalisation de sa commande. Ces pièces ne seront pas utilisées à d'autres fins que celles-ci.

## **Article 6 – Paiement du prix**

Le prix des Produits en vigueur lors de la commande est indiqué en euros toutes taxes comprises (TTC) hors frais de livraison et de transport. En cas de promotion, CRISTAUX DE RUCHE s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée durant la période de la publicité faite pour la promotion.

Le prix est payable en euros (€) exclusivement. Le prix est exigé en totalité après confirmation de la commande. Les prix proposés comprennent les rabais et ristournes que CRISTAUX DE RUCHE serait amené à octroyer.

Si des frais de livraison ou de transport s'appliquent, ils seront ajoutés au prix des Produits et indiqués de manière distincte avant la validation de la commande par le Client. Le montant total dû par le Client et son détail sont indiqués sur la page de confirmation de commande.

## **Article 7 – Formation du contrat**

Le contrat entre CRISTAUX DE RUCHE et le Client est formé au moment de l'envoi par le Client de la confirmation de sa commande.

L'attention du Client est particulièrement attirée sur le mode d'acceptation de la commande passée sur le Site. Lorsque le Client passe sa commande il doit confirmer celle-ci par la technique du « double-clic », c'est-à-dire d'après l'article 1127-2 du Code Civil « Le contrat n'est valablement conclu que si le destinataire de l'offre a eu la possibilité de vérifier le

détail de sa commande et son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation définitive ».

La procédure de passation de la commande dans la boutique CRISTAUX DE RUCHE est la suivante :

- Le Client ajoute des Produits au panier ;
- Dans l'onglet Panier, le Client a la possibilité d'éventuellement corriger le contenu de son panier ;
- Après avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et de l'« Info RGPD », le Client accepte celles-ci en cochant la case « Je reconnais avoir lu et j'accepte les Conditions Générales de Vente et l'« Info RGPD ». En passant la commande je m'engage à la payer. » et clique sur « Procéder au paiement » ;
- Le Client remplit ses coordonnées et puis clique sur « Continuer vers expédition » ;
- Le Client choisit le mode d'expédition et puis clique sur « Continuer vers le paiement » ;
- Le Client choisit le mode de paiement et puis clique sur « Vérifier la commande » ;
- Le Client a la possibilité de vérifier encore une fois tous les éléments de la commande avant d'être facturé ;
- Si le Client est d'accord avec les détails de la commande il confirme son achat en cliquant sur « Valider le paiement ».

Le « double clic » vaut signature électronique et équivaut à une signature manuscrite. Il constitue une acceptation irrévocable et sans réserve de la commande par le Client.

L'archivage des communications, des bons de commande et des factures est assuré par CRISTAUX DE RUCHE sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable. Ces communications, bons de commande et factures peuvent être produits à titre de preuve du contrat. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par CRISTAUX DE RUCHE sur Internet ou par téléphone constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre CRISTAUX DE RUCHE et ses Clients.

La commande peut être résolue par le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable en cas :

- de livraison d'un Produit non conforme aux caractéristiques déclarées du Produit ;
- de livraison dépassant la date limite fixée dans le bon de commande ou, à défaut d'une telle date, dans les trente (30) jours suivant la conclusion du contrat, après que CRISTAUX DE RUCHE ait été enjoint, selon les mêmes modalités et sans résultat, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable ;
- de hausse du prix qui n'est pas justifiée par une modification technique du produit imposée par les pouvoirs publics.

Dans tous ces cas, le Client peut exiger le remboursement de l'acompte versé majoré des intérêts calculés au taux légal à partir de la date d'encaissement de l'acompte.

La commande peut être résolue par CRISTAUX DE RUCHE en cas :

- de refus de l'acheteur de prendre livraison ;
- de non-paiement du prix (ou du solde du prix) au moment de la commande.

## **Article 8 – Réserve de propriété**

CRISTAUX DE RUCHE reste propriétaire exclusif des Produits commandés sur le Site jusqu'à encaissement de l'intégralité du prix, en ce compris les éventuels frais de port.

## **Article 9 – Expédition et livraison**

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont réservées aux consommateurs résidant en France métropolitaine et pour des livraisons en France métropolitaine, Corse comprise.

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

Les procédures de livraison et de retour sont décrites sur la page « Livraisons et retours ».

Les frais d'envoi sont ceux précisés lors de la finalisation de la commande et sont acceptés par la validation de la commande.

CRISTAUX DE RUCHE s'engage, conformément à la date limite de livraison indiquée sur le Site pour chacun des Produits, à livrer les Produits dans un délai maximum de trente (30) jours après réception de commande.

Les délais de livraison sont annoncés en jours ouvrés sur le Site lors de la commande. Ces délais incluent la préparation et l'expédition de la commande ainsi que le délai prévu par le transporteur.

CRISTAUX DE RUCHE s'engage à expédier les Produits conformément aux délais annoncés au niveau du panier, sous réserve que le paiement de la commande n'ait pas été préalablement refusé.

Cependant, si un ou plusieurs Produits ne pouvaient être livrés dans le délai initialement annoncé, CRISTAUX DE RUCHE adressera un e-mail indiquant au Client la nouvelle date de livraison.

Les Produits seront livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande. Il lui appartient donc de vérifier que cette adresse ne contient pas d'erreur. La responsabilité de CRISTAUX DE RUCHE ne pourra être engagée si l'adresse communiquée par le Client est erronée, empêchant ou retardant ainsi la livraison.

A la livraison, il pourra être demandé de signer un bon de réception.

Aucune livraison ne sera effectuée à une boîte postale.

A la livraison, il appartient au Client de vérifier que le colis est scellé et non endommagé. Si ce n'est pas le cas, le Client doit refuser le colis.

## **Article 10 – Archivage du contrat**

Conformément aux articles L.213-1 et D.231-1 du code de la consommation, CRISTAUX DE RUCHE assure l'archivage de chaque contrat lorsqu'il porte sur une somme égale ou supérieure à 120€. Le contrat sera conservé pendant la durée de dix (10) ans à compter de la livraison des Produits chez le Client.

## **Article 11 – Droit de rétractation**

Si un Produit livré ne donne pas entière satisfaction au Client, ce dernier pourra le retourner à CRISTAUX DE RUCHE. Le Client disposera de quatorze (14) jours pour le faire à compter de la date de réception de la commande.

Conformément à l'article L.221-21 du Code de la consommation et afin de mettre en œuvre ce droit de rétractation dans les conditions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client est invité à remplir le formulaire type de rétractation. Un exemple du formulaire se trouve dans l'Annexe I des présentes CGV. Il est également possible que le Client remplisse toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

CRISTAUX DE RUCHE adressera un accusé de réception de la demande de rétractation du Client par e-mail.

Le cas échéant, le Client peut exercer son droit de rétractation en notifiant les informations suivantes à CRISTAUX DE RUCHE :

- nom, adresse géographique et adresse e-mail ;
- décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Le Client peut utiliser le modèle du formulaire de rétractation ajouté dans l'Annexe I du présent document mais ce n'est pas obligatoire.

Les frais de renvoi sont à la charge du Client. Le Client renvoie le Produit au plus tard dans les quatorze jours (14) suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Les exceptions de l'article L.221-28 du Code de la Consommation s'appliquent et font obstacle à l'exercice du droit de rétractation, notamment si la commande consiste en un contrat :

- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Le Produit retourné doit l'être dans son emballage d'origine, en parfait état, propre à sa revente, non utilisé et avec l'ensemble des accessoires éventuels.

Outre le Produit retourné, le colis de retour doit également contenir un courrier précisant les coordonnées exactes (nom, prénom, adresse géographique et adresse e-mail) et

complètes du Client ainsi que le numéro de commande, et la copie de la facture d'achat. Le Produit retourné doit être envoyé à l'adresse communiquée suite à la réception de la demande de rétractation.

CRISTAUX DE RUCHE remboursera au Client la totalité des sommes versées (le montant du Produit ainsi que les frais de livraison initiaux) dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du Produit et de l'ensemble des éléments permettant de mettre en œuvre le remboursement du Client. Ce remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui employé par le Client. A ce titre, le Client ayant réglé sa commande sous forme d'avoirs / bons cadeau pourront être remboursés par avoirs / bons cadeau selon la volonté de CRISTAUX DE RUCHE.

En acceptant les présentes Conditions Générales de Vente, le Client reconnaît expressément avoir été informé des modalités de rétractation.

## **Article 12 – Avis clients**

CRISTAUX DE RUCHE garantit que les avis sur les Produits et/ou la Boutique publiés dans la Boutique proviennent uniquement de personnes ayant utilisé ou acheté un Produit. La publication d'un avis sur les Produits et/ou la Boutique n'est possible qu'après l'achat d'un Produit pour les Clients ayant passé une commande dans la Boutique et dont la commande a été livrée.

Après la livraison de la commande, CRISTAUX DE RUCHE envoie dans les 14 jours au Client une demande pour donner son avis sur les Produits ou la Boutique. Le Client peut évaluer volontairement les Produits et/ou la Boutique dans un délai, par exemple de 30 jours à compter de la réception d'une demande d'avis.

Le traitement des données en vue de l'envoi d'un e-mail demandant une évaluation de la Boutique et/ou des Produits est effectué conformément à l'art. 6.1.f) du RGPD, et ce traitement a lieu dans le but justifié de l'administrateur des données (CRISTAUX DE RUCHE), qui est d'améliorer l'offre et/ou les Produits et/ou la Boutique en collectant des avis fiables à leur sujet par le propriétaire de la Boutique.

Les données personnelles du Client, en particulier son adresse e-mail, ne sont pas mises à la disposition d'autres personnes ou entités et sont uniquement utilisées pour vérifier si la personne qui évalue est bien la personne qui a commandé les Produits donnés et sont conservées uniquement à titre d'information de CRISTAUX DE RUCHE.

## **Article 13 – Service clients**

Le Client peut contacter CRISTAUX DE RUCHE :

- au numéro suivant +31 628933588 aux jours et heures d'ouverture suivants : du lundi au vendredi de 9h à 16h (hors jours fériés). Il s'agit d'un numéro de contact néerlandais. Cependant, le service client s'effectue en Français. Les tarifs d'appel

téléphonique depuis le pays d'origine vers un autre pays de l'Union Européenne sont plafonnés à 0,19€ (hors TVA) par minute selon le règlement européen. Afin d'éviter des charges d'appel, une communication via le service Whatsapp est également possible.

- par e-mail en vous adressant à [contact@cristauxderuche.fr](mailto:contact@cristauxderuche.fr) en indiquant son nom, l'objet de sa demande et le numéro de la commande concernée ;
- par courrier en envoyant une lettre à l'adresse : Cristaux de Ruche, Zuzanna Abeille, Oude Boekeloseweg 33, 7553 DS Hengelo, Pays-Bas, en indiquant son nom, l'objet de sa demande et le numéro de la commande concernée.

Les finalités et l'étendue du traitement des données, les entités auxquelles les données seront transférées, ainsi que les droits des personnes concernées sont décrits dans la politique de confidentialité disponible sur [cristauxderuche.fr/policies/privacy-policy](http://cristauxderuche.fr/policies/privacy-policy).

## **Article 14 – Newsletter**

Lors de la passation d'une Commande, le Client peut s'abonner à la Newsletter du CRISTAUX DE RUCHE. La newsletter consiste à envoyer par CRISTAUX DE RUCHE des informations commerciales par voie électronique à l'adresse e-mail fournie par le Client, avec son accord préalable.

Afin de s'abonner à la Newsletter, le Client est tenu de fournir l'adresse e-mail correcte à laquelle les informations doivent être envoyées et pour confirmer son inscription. L'abonnement est confirmée après l'inscription. Il s'agit pour le Client de confirmer son inscription en se connectant à la boîte mail de l'adresse e-mail fournie et en cliquant sur le lien d'activation inclus dans le message de confirmation.

Le Client peut retirer son consentement à tout moment grâce à l'option de désabonnement, disponible dans chaque message de newsletter envoyé par CRISTAUX DE RUCHE. Le Client peut également contacter directement CRISTAUX DE RUCHE pour retirer son consentement à recevoir la newsletter à tout moment.

Le Client n'est pas tenu de fournir des données autres que des données personnelles, et ces données sont traitées par CRISTAUX DE RUCHE uniquement dans le but d'exécuter le contrat et d'envoyer la newsletter.

## **Article 15 – Propriété intellectuelle et licence d'utilisation du site**

CRISTAUX DE RUCHE est seul titulaire de tous les éléments présent sur le Site, notamment et sans limitation, tous textes, fichiers, images animées ou non, photographies, vidéos, logos, dessins, modèles, logiciels, marques, identité visuelle, base de données, structure du Site et tous autres éléments de propriété intellectuelle et autres données ou informations (ci-après, les « **Éléments** ») qui sont protégés par les lois et règlements français et internationaux relatifs notamment à la propriété intellectuelle.

En conséquence, aucun des Éléments du Site ne pourra en tout ou partie être modifié, reproduit, copié, dupliqué, vendu, revendu, transmis, publié, communiqué, distribué, diffusé, représenté, stocké, utilisé, loué ou exploité de toute autre manière, à titre gratuit ou onéreux, par un Client ou par un tiers, quel que soient les moyens et/ou les supports utilisés, qu'ils soient connus ou inconnus à ce jour, sans l'autorisation préalable exprès et écrite de CRISTAUX DE RUCHE au cas par cas, et le Client est seul responsable de toute utilisation et/ou exploitation non autorisée.

Par ailleurs, il est précisé que CRISTAUX DE RUCHE n'est pas propriétaire du contenu mis en ligne par les Clients, pour lequel ces derniers demeurent intégralement responsables et garantissent la Société contre tout recours à ce titre. Les Clients accordent à CRISTAUX DE RUCHE une licence non-exclusive transférable, sous-licenciable, à titre gratuit et mondiale pour l'utilisation des contenus de propriété intellectuelle qu'ils publient sur le Site, pour toute la durée de protection de ces contenus.

CRISTAUX DE RUCHE se réserve la possibilité de saisir toutes voies de droit à l'encontre des personnes qui n'auraient pas respecté les interdictions contenues dans le présent article.

## **Article 16 – Responsabilité et garantie**

CRISTAUX DE RUCHE ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat du fait du Client ou en raison d'un événement qualifié de force majeure par les tribunaux compétents ou encore du fait imprévisible et insurmontable de tout tiers aux présentes.

CRISTAUX DE RUCHE ne peut être tenu pour responsable des informations importées, stockées et/ou publiées sur le Site par les Clients. CRISTAUX DE RUCHE ne peut être tenu pour responsable au titre de toute information publiée par un Client sur le Site et des dommages directs ou indirects que cette utilisation pourrait causer à un tiers, le Client à l'origine de la publication restant seul responsable à ce titre.

Le Client reconnaît que les caractéristiques et les contraintes d'Internet ne permettent pas de garantir la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des transmissions de données sur Internet. Ainsi, CRISTAUX DE RUCHE ne garantit pas que le Site et ses services fonctionneront sans interruption ni erreur de fonctionnement. En particulier, leur exploitation pourra être momentanément interrompue pour cause de maintenance, de mises à jour ou d'améliorations techniques, ou pour en faire évoluer le contenu et/ou leur présentation.

CRISTAUX DE RUCHE ne peut être tenu pour responsable de l'utilisation qui serait faite du Site et de ses services par les Clients en violation des présentes Conditions Générales et des dommages directs ou indirects que cette utilisation pourrait causer à un Client ou à un tiers. En particulier, CRISTAUX DE RUCHE ne peut être tenu pour responsable des fausses déclarations faites par un Client et de son comportement vis-à-vis des tiers. Dans le cas où la responsabilité de CRISTAUX DE RUCHE serait recherchée à raison d'un tel comportement d'un de ses Clients, ce dernier s'engage à garantir CRISTAUX DE RUCHE contre toute

condamnation prononcée à son encontre ainsi qu'à rembourser CRISTAUX DE RUCHE de l'ensemble des frais, notamment les honoraires d'avocats, engagés pour sa défense.

Le Client est seul responsable de l'intégralité des contenus qu'il met en ligne sur le Site, dont il déclare expressément disposer de l'intégralité des droits, et garantit à ce titre CRISTAUX DE RUCHE qu'il ne met pas en ligne de contenus violant des droits tiers, notamment de propriété intellectuelle, ou constituant une atteinte aux personnes (notamment diffamation, insultes, injures, etc.), au respect de la vie privée, une atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs (notamment, apologie des crimes contre l'humanité, incitation à la haine raciale, pornographie infantine, etc.). En cas d'atteinte aux lois en vigueur, aux bonnes mœurs ou aux présentes Conditions Générales, CRISTAUX DE RUCHE peut exclure de plein droit les Clients qui se seront rendus coupables de telles infractions et supprimer des informations et renvoyer à ces contenus litigieux. CRISTAUX DE RUCHE est qualifié d'hébergeur s'agissant du contenu mis en ligne par des tiers. A ce titre, il est rappelé que CRISTAUX DE RUCHE n'a aucune obligation générale de surveillance du contenu transmis ou stocké via le Site. Dans le cas où la responsabilité de CRISTAUX DE RUCHE serait recherchée à raison d'un contenu mis en ligne par le Client, ce dernier s'engage à garantir CRISTAUX DE RUCHE contre toute condamnation prononcée à son encontre ainsi qu'à rembourser CRISTAUX DE RUCHE de l'ensemble des frais, notamment les honoraires d'avocats, engagés pour sa défense.

Les Produits bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation (notamment L. 217-4 à L. 217-14 du Code de la consommation), et de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Lorsque vous agissez dans le cadre de la garantie légale de conformité :

- vous bénéficiez d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien (sauf biens d'occasion).

Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Reproduction des articles L. 217-4, L. 217-5, L. 217-7, L. 217-8 - L. 217-17 du Code de la consommation, de l'article 1641, 1644 et du premier alinéa de l'article 1648 du Code civil, tels qu'en vigueur à la date des présentes Conditions Générales se trouve dans l'Annexe II des présentes CGV.

Il est rappelé que la recherche de solutions amiables préalablement à une éventuelle action en justice n'interrompt pas les délais d'action des garanties légales.

## **Article 17 – Données personnelles**

Pour davantage d'informations concernant l'utilisation de données à caractère personnel par CRISTAUX DE RUCHE, veuillez lire attentivement la Politique de confidentialité sur le respect de la vie privée. Vous pouvez à tout moment la consulter sur le Site.

## **Article 18 – Liens hypertextes**

Les liens hypertextes disponibles sur le Site peuvent renvoyer vers des sites tiers non édités par CRISTAUX DE RUCHE. Ils sont fournis uniquement pour la convenance du Client, afin de faciliter l'utilisation des ressources disponibles sur l'Internet. Si le Client utilise ces liens, il quittera le Site et acceptera alors d'utiliser les sites tiers à ses risques et périls ou le cas échéant conformément aux conditions qui les régissent.

Le Client reconnaît que CRISTAUX DE RUCHE ne contrôle ni ne contribue en aucune manière à l'élaboration des conditions d'utilisation et/ou du contenu s'appliquant à ou figurant sur ces sites tiers.

En conséquence, CRISTAUX DE RUCHE ne saurait être tenu responsable de quelque façon que ce soit du fait de ces liens hypertextes.

En outre, le Client reconnaît que CRISTAUX DE RUCHE ne saurait cautionner, garantir ou reprendre à son compte tout ou partie des conditions d'utilisation et/ou du contenu de ces sites tiers.

Le Site peut également contenir des liens hypertextes promotionnels et/ou bandeaux publicitaires renvoyant vers des sites tiers non édités par CRISTAUX DE RUCHE.

CRISTAUX DE RUCHE invite le Client à lui signaler tout lien hypertexte présent sur le Site qui permettrait d'accéder à un site tiers proposant du contenu contraire aux lois et/ou aux bonnes mœurs.

Le Client ne pourra pas utiliser et/ou insérer de lien hypertexte pointant vers le site sans l'accord écrit et préalable de CRISTAUX DE RUCHE au cas par cas.

## **Article 19 – Références**

Le Client autorise CRISTAUX DE RUCHE à mentionner le nom du Client, son logo à titre de référence dans ses supports de communication (plaquette, site internet, proposition commerciale, relation avec la presse, communiqué de presse, dossier de presse, communication interne, etc.).

## **Article 20 – Dispositions générales**

### **INTEGRALITE DE L'ACCORD DES PARTIES**

Les présentes Conditions Générales constituent un contrat régissant les relations entre le Client et CRISTAUX DE RUCHE. Elles constituent l'intégralité des droits et obligations de la Société et de CRISTAUX DE RUCHE relatifs à leur objet. Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales étaient déclarées nulles 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. En outre, le fait pour une des parties aux présentes Conditions Générales de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie à l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales ne saurait s'interpréter comme une renonciation de sa part à se prévaloir dans l'avenir d'un tel manquement.

### **MODIFICATIONS DES CONDITIONS**

CRISTAUX DE RUCHE se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis le contenu du Site ou des services qui y sont disponibles, et/ou de cesser de manière temporaire ou définitive d'exploiter tout ou partie du Site.

En outre, CRISTAUX DE RUCHE se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis la localisation du Site sur l'Internet, ainsi que les présentes Conditions Générales. Le Client est donc tenu par conséquent de se reporter aux présentes Conditions Générales avant toute utilisation du Site.

Le Client reconnaît que CRISTAUX DE RUCHE ne saurait être tenu responsable de quelque manière que ce soit envers lui ou tout tiers du fait de ces modifications, suspensions ou cessations.

CRISTAUX DE RUCHE conseille au Client de sauvegarder et/ou imprimer les présentes Conditions Générales pour une conservation sûre et durable, et pouvoir ainsi les invoquer à tout moment pendant l'exécution du contrat si besoin.

### **RECLAMATION - MEDIATION**

En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité au service client de l'entreprise aux coordonnées suivantes :

- au numéro suivant +31 628933588 aux jours et heures d'ouverture suivants : du lundi au vendredi de 9h à 16h (hors jours fériés). Il s'agit d'un numéro de contact néerlandais. Cependant, le service client s'effectue en Français. Les tarifs d'appel téléphonique depuis le pays d'origine vers un autre pays de l'Union Européenne sont plafonnés à 0,19€ (hors TVA) par minute selon le règlement européen. Afin d'éviter des charges d'appel, une communication via le service Whatsapp est également possible.
- par e-mail en vous adressant à [contact@cristauxderuche.fr](mailto:contact@cristauxderuche.fr);

- par courrier en envoyant une lettre à l'adresse : Cristaux de Ruche, Zuzanna Abeille, Oude Boekeloseweg 33, 7553 DS Hengelo, Pays-Bas.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service client ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de dix (10) jours, le Client pourra consulter la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) au lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

## **DROIT APPLICABLE**

Ces Conditions Générales sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français.

## **ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES PAR LE CLIENT**

Le Client reconnaît avoir lu attentivement les présentes Conditions Générales.

En effectuant un achat sur le Site, le Client confirme avoir pris connaissance des Conditions Générales et les accepter, le rendant contractuellement lié par les termes des présentes Conditions Générales.

Les Conditions Générales applicables au Client sont celles disponibles à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au Client, il est donc précisé que toute modification des Conditions Générales qui serait effectuée par CRISTAUX DE RUCHE ne s'appliquera pas à toute commande intervenue antérieurement, sauf accord exprès du Client à l'origine d'une commande donnée.

## **ANNEXE I**

### Annexe à l'article R221-3 du Code de la consommation :

*« Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (2) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire (3). »*

### Annexe à l'article R221-1 du Code de la consommation :

## **MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de Cristaux de Ruche, Zuzanna Abeille, Oude Boekeloseweg 33, 7553 DS Hengelo, Pays-Bas, [contact@cristauxderuche.fr](mailto:contact@cristauxderuche.fr) :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien 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.

## **ANNEXE II**

### Art. L.217-4 du code de la consommation :

*« Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :*

*1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;*

*2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;*

*3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;*

*4° Il est mis à jour conformément au contrat.»*

### Art. L.217-5 du code de la consommation :

*« I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :*

*1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;*

*2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;*

*3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;*

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.»

Art. L.217-7 du code de la consommation :

« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans. »

Art. L.217-8 du code de la consommation :

« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts. »

Art. L.217-9 du code de la consommation :

«Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.»

Art. L.217-10 du code de la consommation :

« La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien. »

Art. L.217-11 du code de la consommation :

« La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement. »

Art. L.217-12 du code de la consommation :

« Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable. »

Art. L.217-13 du code de la consommation :

« Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur. »

Art. L.217-14 du code de la consommation :

« Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix. »

Art. L.217-15 du code de la consommation :

« Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

*La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité. »*

Art. L.217-16 du code de la consommation :

« Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

*Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.*

*Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.*

*Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques. »*

Art. L.217-17 du code de la consommation :

« Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

*Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.»*

Art. 1641 du code civil :

« 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.»

Art. 1644 du code civil :

« Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.»

Art. 1648 alinéa 1er du code civil :

*« 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. »*