

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir le cadre et les conditions dans lesquelles le Client peut acheter, sur le site accessible par l'URL <https://helinga.com/fr>, (ci-après le « **Site** ») les articles de joaillerie personnalisés ou non (ci-après les « **Produits** ») commercialisés par la société Hëlinga, société à responsabilité limitée, dont le siège social est 5 rue Constance à Paris (75018), immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 953.905.973 (ci-après « **Hëlinga** »)

OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente sont conclues entre Hëlinga et le Client.

Le Client est, nécessairement, une personne physique, majeure et capable, visitant le Site, ayant le statut de consommateur et à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

Toute commande implique l'adhésion du Client aux présentes conditions générales de vente.

Hëlinga se réserve la possibilité de modifier à tout moment, les présentes conditions générales de vente. Elles seront applicables à toute commande intervenant après leur mise en ligne.

PRIX

Les prix de vente des articles sont indiqués en Euros et sont ceux en vigueur au jour de la commande par le Client. Les prix tiennent compte de la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) applicable au jour de la commande.

Ces prix s'entendent hors frais de livraison (port, emballage et confection du colis) qui sont facturés en supplément du prix. Le montant des frais de livraison sera précisé au cours du processus de commande.

Si le Client demande une livraison hors de l'Union Européenne, il est informé que des frais supplémentaires liés aux formalités douanières pourront lui être appliquées par le transporteur. Il s'agit notamment des droits de douane, des frais de dossier du transporteur et des éventuelles taxes du pays du lieu de livraison (telles que la taxe sur les produits et services, la taxe sur la valeur ajoutée, ...). Le Client paiera au transporteur directement l'ensemble de ces frais et ceux-ci ne pourront pas être remboursés au Client par Hëlinga en cas de rétractation conformément à l'Article « Droit de Rétractation ».

COMMANDE

La validation de la commande vaut acceptation irrévocable des prix et des descriptions des Produits commandés.

A compter de l'acceptation de la commande, celle-ci est considérée comme irrévocable. L'acceptation de la commande résultera de la réception, après l'enregistrement de sa commande, d'un courriel récapitulatif confirmant que la commande a été prise en compte par Hëlinga. Hëlinga pourra annuler la commande, par envoi d'un courriel, informant le Client de son annulation en cas de difficultés particulières et, notamment, en cas de problème de stock.

PAIEMENT

La passation d'une commande sur le site internet oblige à son paiement par le Client.

Le paiement peut s'effectuer en ligne par carte bancaire ou par Paypal.

Les cartes acceptées sont la Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express, Discover, Diners Club et China UnionPay.

Afin d'assurer la sécurité des paiements, Hëlinga utilise les services de paiement sécurisé Stripe et Paypal.

LIVRAISON

Les conditions de livraisons, leur coût et les délais sont indiqués lors de la commande. Il en est de même lors de précommande, les dates prévues d'expédition et de livraison étant alors expressément précisées.

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours du processus de commande.

Hëlinga confie la livraison à un transporteur tiers dont le nom figure sur le Site lors de la commande.

Hëlinga ne pourra pas être tenue pour responsable de la livraison des Produits à une mauvaise adresse ou de l'absence de livraison, si cette situation résulte d'une erreur ou d'une omission du Client lors de la commande.

Dans le cas où la commande ne pourrait pas être livrée du fait d'une telle erreur ou omission, Hëlinga remboursera le Client du montant de sa commande, une fois cette commande retournée à Hëlinga, déduction faite des frais de livraison (aller et retour).

DROIT DE RÉTRACTATION (RETOURS ET REMBOURSEMENT/ECHANGE)

Hëlinga commercialise sur le Site des Produits soumis au droit de rétractation (à savoir les Produits standardisés et non personnalisés) et des Produits non-soumis au droit de rétractation (les produits confectionnés spécialement pour le client, sur mesure ou personnalisés, par exemple, gravés).

Pour les Produits soumis au droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux du renvoi direct des Produits.

Le délai de quatorze (14) jours court à compter du jour de la réception du bien par le Client ou un tiers (autre que le transporteur) désigné par lui.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit en informer Hëlinga par une déclaration écrite sans équivoque :

- Par courrier adressé à Hëlinga 5 rue Constance à Paris (75018)
- Par e-mail adressé à contact@helinga.com

Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation téléchargeable [ici](#) mais ce n'est pas obligatoire.

Le Client s'engage à renvoyer ou à restituer les produits concernés dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter par la Poste en renvoyant le/les articles concernés dans un colis, à ses frais, accompagnés du bon de livraison dûment rempli, dans l'emballage d'origine à l'adresse suivante : Hëlinga, 5 rue Constance à Paris (75018).

Conformément à l'Article L.121-21-3 du Code de la Consommation, la responsabilité du Client peut être engagée en cas de dépréciation des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces Produits. Dans

un tel cas, Hëlinga se réserve le droit de refuser le Produit retourné dans un état ne permettant sa remise en vente.

Lorsque le droit de rétractation est exercé conformément aux modalités prévues ci-dessus, Hëlinga remboursera le Client de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison initiaux, mais à l'exclusion des coûts directs de renvoi des biens, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du Client de se rétracter. Hëlinga peut toutefois différer le remboursement jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Hëlinga effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Concernant les frais de livraison initiaux, Hëlinga n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par Hëlinga.

Pour les produits non-soumis au droit de rétractation

Conformément à l'article L.121-21-8 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

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

Il en résulte que les articles de joaillerie fabriqués selon les spécifications du Client ou gravés à la demande du client ne pourront faire l'objet d'un droit de rétractation.

GARANTIES

Les Produits proposés à la vente sur le Site bénéficient :

- De la garantie légale de conformité prévue par les articles L.217-4 et suivants du code de la consommation
- De la garantie des défauts du bien vendu au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du code de la consommation. Il est dispensé de prouver l'existence du défaut de conformité du bien durant les deux ans suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion pour lesquels ce délai est de six mois.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

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

Article L217-4 du Code de la Consommation

Le vendeur livre 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 été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-4 du Code de la Consommation :

Le vendeur livre 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 été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 du Code de la Consommation :

Le bien est conforme au contrat :

1/ S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

S'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

S'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2/ Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 du code de la Consommation :

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

Article L217-16 du Code de la Consommation :

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 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.

Article 1648 al 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.

Article 2232 du Code Civil :

Le report du point de départ, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit.

Le premier alinéa n'est pas applicable dans les cas mentionnés aux articles 2226, 2226-1, 2227, 2233 et 2236, au premier alinéa de l'article 2241 et à l'article 2244. Il ne s'applique pas non plus aux actions relatives à l'état des personnes.

INTÉGRALITÉ

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait déclarée nulle par un changement de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres clauses des présentes Conditions Générales de Vente.

RECLAMATION – MEDIATION – DROIT APPLICABLE - COMPÉTENCE

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le processus de médiation des litiges, toute réclamation du Client doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée de tous les éléments justificatifs à l'adresse suivante, Hélinga, 5 rue Constance, 75018 Paris.

L'Utilisateur est informé qu'en cas de litige il dispose de la possibilité de recourir à une procédure de médiation de la consommation.

Le nom du médiateur de la consommation compétent en cas de litige relatif au présent Contrat pourra être communiqué, sur simple demande de l'Utilisateur à Hélinga. Tous les litiges de la consommation peuvent être résolus par une médiation sauf les cas suivants :

- Si le Client n'a pas tenté, au préalable, de résoudre son problème directement auprès de Hélinga par une réclamation écrite ;
- Si la réclamation a été adressée à Hélinga depuis plus d'un an ;
- Si la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Si le litige ne rentre pas dans le champ de compétence du médiateur.

Le Site est un Site destiné aux Utilisateurs utilisant la langue française, le français est la langue de référence pour tout litige porté devant les tribunaux et ce quelle que soit la langue maternelle de l'Utilisateur.

En cas de litige, le droit applicable est le droit français et le tribunal compétent sera déterminé au regard du règlement applicable.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les modèles, les contenus textuels, visuels, audio, photographiques, les logiciels, les systèmes, les bases de données exploités ou mis à disposition par le Site sont protégés les droits de propriété intellectuelle. Toute utilisation, modification, ajustement, assemblage, désassemblage, décompilation, en tout ou partie d'un élément sans l'accord écrit du Site sont strictement interdits.

DONNÉES PERSONNELLES

Les informations collectées à l'occasion de la navigation sur le Site et de la commande de Produits sont enregistrées dans un fichier informatisé par Hélinga pour l'exécution du présent Contrat et, plus particulièrement, pour la vente des Produits et leur livraison. La base légale du traitement est le présent Contrat, à la fois pour les mesures préalables à la conclusion du Contrat et pour l'exécution du Contrat.

L'Utilisateur est informé, lors de la collecte des données à caractère personnel, des caractéristiques du traitement et notamment des destinataires des données et de la durée de conservation de celles-ci.

L'Utilisateur a, également, été informé de ses droits et, notamment, son droit d'accéder aux données le concernant, de les rectifier, de demander leur effacement ou d'exercer son droit à la limitation du traitement de ses données.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de ses données dans ce dispositif, l'Utilisateur peut contacter Hëlinga à l'adresse électronique suivante : contact@helinga.com.

Conformément à la réglementation applicable, l'Utilisateur, s'il estime, après avoir contacté Hëlinga, que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, peut adresser une réclamation à la CNIL.

Les règles détaillées relatives au traitement des données à caractère personnel du Client fait l'objet du document « Politique de Confidentialité » qui a été soumis à l'Utilisateur et accepté par lui lors du processus de commande. Il est donc renvoyé à ce document pour toute information complémentaire.