

Conditions générales de vente - CGV

Date de dernière mise à jour : 8 juillet 2026

L'Entreprise Individuelle (E.I) MASTIN Carine, nom commercial et marque déposée: Arbres 2 Vies dont le siège social est situé au 41 rue Jacquemars Giélée 59800 LILLE – France (sans accueil clientèle).

Téléphone : 06.13.59.02.51

Adresse mail : info@arbres2vies.fr

N° SIRET de l'établissement : 98522420300010

Conditions générales de vente des produits vendus sur « arbres2vies.fr »

Article 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les conditions générales de Vente (les «**Conditions Générales de Vente**», ou les «**CGV**») sont applicables à la vente en ligne des produits proposés par l'Exploitante sur le Site internet www.arbres2vies.fr.

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 e-mail.

Les CGV sont opposables au client qui reconnaît, en cliquant **sur** le bouton «**Commander**» prévu à cet effet sur le site, en avoir pris connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande. La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion aux CGV en vigueur au jour de la commande dont la conservation et la reproduction sont assurées par l'Exploitante.

Article 2 – DESCRIPTION DES PRODUITS

Le Site est un site de vente en ligne des créations artisanales en bois, bois flotté, bois&métal et d'objets dit «upcyclés(*) ou recyclés par le haut» conçus et fabriqués par Carine MASTIN, artisane-créatrice-sculptrice sur bois, sous la petite marque artisanale «Arbres 2 Vies». Des chèques cadeau de la marque sont également disponibles pour offrir le choix en cadeau ainsi que des inscriptions à des créneaux d'ateliers d'initiation à la sculpture sur bois au couteau (ci-après le(s) «**Produit(s)**») ouvert à toute personne physique ou morale utilisant le Site (le «**Client**»).

Les Produits présentés sur le Site font chacun l'objet d'un descriptif (établi par Carine MASTIN) mentionnant leurs caractéristiques essentielles. Les photographies illustrant, le cas échéant, les produits ne constituent pas un document contractuel.

(* pour la clarté d'information au Client: les créations upcyclées sont fabriquées en utilisant du métal, du bois, des parties d'objets, ... chinés ou récupérés avant la mise en déchetterie,... le but étant de donner une seconde vie plus qualitative. Elles sont identifiables dans le descriptif du produit par la mention «upcyclée», et indiqué également sur l'étiquette de la marque apposée sur la création «le Produit».)

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 3 - CHÈQUE CADEAU

Objet et validité:

Le Chèque cadeau émis par l'Exploitante "MASTIN Carine E.I / Arbres 2 Vies" est un moyen d'offrir autrement. Il permet le libre choix de cadeau au bénéficiaire. Il évite le retour de produit(s) qui ne plaise(nt) pas. Le chèque cadeau est uniquement accessible sous la forme de papier cartonné rectangulaire imprimé au recto/verso avec son enveloppe. En aucun cas, un chèque cadeau du site «arbres2vies.fr» ne pourra être délivré en format numérique. Le chèque cadeau est envoyé sous enveloppe avec suivi (pour une réception sécurisée) à l'adresse donnée par le Client à l'endroit prévu à cette effet durant la commande, à défaut celle du client lui-même. Les frais d'envoi sont réglés par le Client au moment de la validation de la commande sur le site.

Le chèque cadeau est d'une valeur choisie par le client lors de l'achat (25 euros, ..., spécial "atelier") et il est valable sur le site www.arbres2vies.fr et également sur les marchés, salons pour l'achat de produits. Le chèque cadeau avec cochée la mention "atelier" est lui utilisable uniquement en boutique-atelier pour la participation à un atelier d'initiation à la sculpture sur bois au couteau par Carine MASTIN.

C'est l'Exploitante (Carine MASTIN d' Arbres 2 Vies), et **uniquement elle** qui inscrit:

- le prénom et nom du bénéficiaire "pour :",
 - le montant du chèque cadeau " d'un montant de",
 - la date de validité " chèque valable jusqu'au.....",
 - le numéro de référence du chèque «Numéro de référence» : «.....»
- et qui coche montant " ☐ "ou " ☐ " spécial "atelier".

Le Client peut lui indiquer le(s) prénom(s), nom(s) "de :", de celui, celle, ceux qui offre(nt) le chèque cadeau au bénéficiaire.

En aucun cas, plusieurs personnes ne peuvent pas être inscrites au niveau de " pour :". C'est 1 chèque cadeau nominatif à une personne.

Le chèque cadeau est valable pendant une durée de 1 an à compter de la date d'émission.

Il n'est **ni remboursable, ni échangeable contre de l'argent**.

Sauf exception pour le chèque spécial «atelier» qui peut être lui transformé en chèque cadeau d'une valeur de 65 euros, si le bénéficiaire ne souhaite simplement pas participer à un atelier d'initiation à la sculpture sur bois.

Cette modification devra être demandée par le bénéficiaire à l'Exploitante par e-mail le plus rapidement possible après la réception du chèque cadeau. Un e-mail de confirmation d'accord de transformation lui sera retourné.

Le bénéficiaire devra présenter son chèque cadeau initial avec cet e-mail d'accord à l'Exploitante lors d'un achat **UNIQUEMENT** en direct sur un marché, salon.

Attention: aucune modification ne doit être apportée sur chèque cadeau initial par le bénéficiaire (comme indiqué plus bas).

Le chèque cadeau «Arbres 2 Vies» est disponible à l'achat sur le Site et également directement lors de marchés, salons.

Conditions d'utilisation:

Le chèque cadeau peut être utilisé en une fois.

Il peut être cumulé avec d'autres moyens de paiement acceptés sur le site. (excepté pour le spécial «atelier»)

La personne bénéficiaire, qui présente le chèque cadeau pour faire un achat, est dans l'obligation de prouver la concordance entre son identité et le chèque cadeau en présentant un document officiel type carte d'identité, permis de conduire. Cela pour éviter toute utilisation frauduleuse ou malveillante.

En cas de retour d'un produit payé en partie ou en totalité par chèque cadeau, le remboursement s'effectuera sous forme d'avoir avec une limite de validité de 6 mois maximum.

En cas d' adresse erronée donnée par le Client au moment de l'achat sur le site pour l'envoi, l'Exploitante ne pourra pas être tenue responsable. Il faut savoir que le chèque cadeau en question devra être annulé par l'Exploitante pour éviter une utilisation frauduleuse ou inappropriée.

De plus et de ce fait, des frais de réimpression de chèque cadeau (2 euros) et des frais de ré-envoi (en fonction du poids de la lettre et en suivi) seront réclamés au Client et cela avant même le ré-envoi du nouveau chèque cadeau à une adresse qui devra être donnée correctement par le Client.

Veuillez prendre note, qu'il ne peut pas être demandé à l'Exploitante plus d'un ré-envoi de chèque cadeau par Client. le Client est tenue de donner une adresse correcte dès la commande faite sur le site.

Exclusions d'utilisation:

Le Chèque cadeau ne peut pas être utilisé pour le règlement de prestations de service (entretien & réparation) et pour l'inscription à un atelier d'initiation à la sculpture sur bois au couteau de manière privative (à domicile de celui-ci ...). Cela, que ce soit en faisant son achat sur le site ou en contact direct ou lors de marchés et/ou salons.

Cette restriction s'applique aussi quel que soit le mode d'achat (en ligne ou en direct par carte bancaire, espèces, ou chèque bancaire).

Le chèque cadeau ne peut pas avoir de signes de modifications quelconques faites par le client ou une tierce personne (comme par exemples: en utilisant du blanc correcteur puis en inscrivant une réécriture ou autre, en barrant puis en réinscrivant une réécriture ou autre,...) sur toutes les parties inscrites exclusivement initialement par l'Exploitante. Si cela se produit, le chèque cadeau sera déclaré par l'Exploitante comme invalide et donc inutilisable et aucun autre chèque cadeau ne sera délivré.

Bon à savoir: une reconduite de validité de chèque cadeau ne peut avoir lieu et pour quelques raisons que ce soit. Le bénéficiaire est donc dans l'obligation de présenter le chèque cadeau avant la fin de sa validité, si ce n'est pas le cas ce chèque sera invalide et donc inutilisable pour un achat, pour la participation à un atelier et sans recours possible.

En cas de perte, de vol d'un chèque cadeau après remise en main propre ou après bonne réception postale, l'Exploitante ne pourra être tenue responsable et aucun remplacement ne sera effectué.

Article 4 – PRIX

Les prix de nos Produits lors de la commande sont indiqués en euros (€) hors taxes (H.T) et hors frais de livraison et de transport. Ils ne sont pas majorés du taux de TVA, le statut d'auto-entrepreneur impliquant une «T.V.A . non applicable» selon l'article 293 B du CGI.

L'Exploitante se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis, mais le Produit sera facturé sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande et sous réserve de disponibilité.

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont donc payables en euros exclusivement.

En cas de promotion, l'Exploitante s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée durant la période de la publicité faite pour la promotion.

Le prix est exigible en totalité après confirmation de la commande. Les prix proposés comprennent les rabais et ristournes que l'Exploitante serait amenée à octroyer.

Si des frais de livraison ou de transport s'appliquent, ils seront ajoutés au prix du(es) Produit(s) 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.

En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine, le Client est l'importateur du ou des Produits concernés. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort de l'exploitante («MASTIN Carine / Arbres 2 Vies»).

Ils seront à la charge du Client et relèvent de l'entière responsabilité du Client, tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et organismes compétents du pays du Client. Nous conseillons donc vivement au Client de se renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales.

RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ : *Le(s) Produit(s) commandé(s) demeure(nt) la propriété exclusive de l'Exploitante jusqu'à l'encaissement de l'intégralité du prix, et des éventuels frais de port.*

Attention : dès que le Client prend possession physiquement du(es) produit(s) commandé(s), les risques de perte, de vol ou d'endommagement du(es) produit(s) lui sont transférés.

Article 5 – COMMANDES & VALIDATION DE COMMANDES

Cher Client, vous pouvez passer commande sur Internet : <https://www.arbres2vies.fr> . Les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation.

Toute commande faite sur le site Internet « arbres2vies.fr » suppose une adhésion aux présentes Conditions Générales de Vente par le Client.

Le Client s'engage donc à lire les Conditions Générales de Vente alors en vigueur avant de les accepter et de confirmer les modalités et les éventuels frais de livraison et de rétractation préalables au paiement de sa commande.

Les Conditions Générales de Vente sont mises à la disposition des Clients sur le Site de l'Exploitante où elles sont directement consultables en cliquant sur « Conditions Générales de Vente » en bas de la page d'accueil, et peuvent également leur être communiquées sur simple demande par courrier électronique à info@arbres2vies.fr .

La confirmation de la commande par le Client entraîne de ce fait l'adhésion pleine et entière aux présentes Conditions Générales de Vente, sans exception ni réserve.

La confirmation de commande vaudra signature et acceptation des opérations effectuées.

Un récapitulatif des informations de la commande sera communiqué au Client via Mollie (plateforme sécurisée de paiement), et la facture lui sera envoyée automatiquement par e-mail via le site de l'Exploitante.

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 l'Exploitante 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.

Tout e-mail qui sera adressé au Client dans le cadre d'une commande le sera à l'adresse e-mail renseignée par le Client.

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

L'accès et l'utilisation du site sont ouverts 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, **il n'est autorisé** pour le compte de tiers à moins d'être valablement habilité à le représenter (personne morale par exemple). Ces actions restent personnelles à chaque Client.

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.

L'exploitante se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement, et de ne pas confirmer une commande pour quelque raison que ce soit, et plus particulièrement en cas de problème d'approvisionnement, en cas de difficulté concernant la commande reçue. Et aussi 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 l'Exploitante lui a fait parvenir.

L'Exploitante archive les contrats de vente de Produits conformément à la législation applicable.

Toute modification de commande par le Client après confirmation de sa commande est soumise à l'accord de l'Exploitante par e-mail.

Article 6 - DISPONIBILITÉ

Nos produits sont proposés sur le site «arbres2vies.fr» dans la limite des stocks disponibles.

L'Exploitante s'efforce de garantir une disponibilité optimale de ses Produits sur le site. **Chaque produit est et restant unique**, l'Exploitante sera dans l'impossibilité de recréer à l'identique un produit aperçu sur le site et un produit dit «épuisé».

Si en dépit des meilleurs efforts de l'Exploitante, un Produit s'avérerait indisponible postérieurement à la commande du Client et du fait d'une autre commande faite dans le même laps de temps, l'Exploitante fera la confirmation de la validation de la commande du premier client à avoir fait l'achat (heure de validation de commande à l'appui) et elle informera le second Client par e-mail de l' indisponibilité du Produit dans les meilleurs délais et le Client sera remboursé du prix du produit commandé au plus tard dans les trente (30) jours du paiement des sommes déjà versées.

En cas d'indisponibilité de produit après passation de commande, l'Exploitante en informera le Client par e-mail. La commande sera automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué ou comme déjà évoqué plus haut dans l'article 4 sera remboursée.

En outre, le site Internet «arbres2vies.fr» n'a pas vocation à vendre ses produits en grandes quantités puisque chaque produit est «unique», créé à la main principalement au couteau, aux gouges.

Le processus de fabrication des produits étant long, il y a un certain délai entre la fabrication et la disponibilité des produits.

Si suite au parcours sur site, un Client souhaite faire une demande de création spécifique, il est invité à prendre contact directement par téléphone ou par e-mail pour exprimer son souhait. L'Exploitante examinera la faisabilité, le délai de réalisation, le tarif... . Un devis sera établi au Client. Ce type de démarche ne peut pas avoir lieu sur le site mais bien directement avec Madame Mastin Carine et de préférence par échanges téléphoniques et par e-mails.

Article 7 – 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. En toute hypothèse, l'Exploitante se réserve le droit de contrôler la validité du règlement, avant l'expédition de la commande, par tous les moyens nécessaires.

L'Exploitante utilise la solution de paiement en ligne Mollie intégrée par Webador (éditeur, créateur de sites).

Le règlement des achats du Client s'effectue par carte bancaire, par compte PAYPAL... grâce au système sécurisé Mollie, prestataire de paiement en ligne intégré par Webador.

Le débit de la carte est effectué au moment de la conclusion de la commande.

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

1. Paiement par carte bancaire. Le paiement s'effectue directement sur les serveurs bancaires sécurisés de la banque de l'Exploitante, les coordonnées bancaires du Client ne transitent pas sur le Site. Les coordonnées bancaires communiquées lors du paiement sont protégées par un procédé de cryptage SSL (Secure Socket Layer). De cette manière, ces coordonnées ne sont pas accessibles à des tiers.

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.

2. Paiement par compte PAYPAL, APPLE PAY, Google PAY. Le paiement s'effectue via votre compte personnel et sécurisé PAYPAL en passant par la plateforme de paiement sécurisée Mollie.

Article 8 – EXPÉDITION, LIVRAISON ET RETRAIT

Les commandes sont traitées et expédiées par l'Exploitante sous 1 à 3 jours ouvrables et après une vérification de la bonne réception du paiement de la commande.

Après les délais de traitement de commande suivent les délais de livraison qui eux varient en fonction du lieu de résidence du Client et du mode de livraison choisi lors de la commande.

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

Ces frais d'envoi sont variables selon à la fois le poids du colis, le choix de livraison hors ou à domicile et le pays destinataire. Ils regroupent l'ensemble des actions logistiques pour l'envoi (frais d'envoi demandés par le transporteur, frais d'emballage et protection du(es) produit(s), étiquetage,...)

La livraison est le transfert au Client de la possession physique du(des) Produit(s).

Aucune livraison ne sera effectuée à une boîte postale.

En cas de retard d'expédition, un mail vous sera adressé pour vous informer d'une éventuelle conséquence sur le délai de livraison qui vous a été indiqué.

§ Le(s) Produit(s) mis en colis est/sont livré(s) par le transporteur MONDIAL RELAY soit:

- HORS DOMICILE dans un locker / à un point relais au choix du Client. Ce transporteur indique un délai de 3 à 6 jours ouvrés.

- À DOMICILE en 3 à 6 jours ouvrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours du processus de commande. Il appartient donc au Client de vérifier que cette adresse ne contient pas d'erreur. La responsabilité de l'Exploitante ne pourra être engagée si l'adresse communiquée par le Client est erronée, empêchant ou retardant ainsi la livraison.

À la livraison, il appartient au Client de vérifier que les Produits livrés sont conformes à sa commande et que le colis est scellé et non endommagé. Si ce n'est pas le cas, le Client doit impérativement l'indiquer sur le bordereau de livraison. Aucune réclamation sur la quantité ou l'état du Produit ne sera admise si la réclamation n'a pas été portée sur le bordereau de livraison.

En cas de livraisons par transporteur, l'Exploitante ne peut être tenue pour responsable de retard de livraison dû exclusivement à une indisponibilité du client après plusieurs propositions de rendez-vous.

§ Le Produit «chèque cadeau» est lui envoyé par la poste en envoi SOUS ENVELOPPE avec suivi à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours du processus de commande. Il appartient donc au Client de vérifier que cette adresse ne contient pas d'erreur. La responsabilité de l'Exploitante ne pourra être engagée si l'adresse communiquée par le Client est erronée, empêchant ou retardant ainsi la livraison.

Les délais de traitement, d'expédition et de livraison sont de 4 à 9 jours ouvrés, ils peuvent exceptionnellement s'allonger à une durée maximale de 30 jours ouvrés lors de périodes de congés de l'Exploitante ou en cas de force majeure .

L'Exploitante s'engage, conformément à la date limite de livraison indiquée sur le Site, à livrer les Produits dans un délai maximum de trente (30) jours après réception de commande.

L'Exploitante s'engage à expédier les Produits conformément aux délais annoncés sur le site, sous réserve que le paiement de la commande n'ait pas été préalablement refusé.

Conformément aux dispositions légales, en cas de retard de livraison, le Client bénéficie de la possibilité d'annuler la commande dans les conditions et modalités définies à l'article L 138-2 du Code de la Consommation. Si entre temps le Client reçoit le(s) Produit(s), l'Exploitante procédera à son remboursement ainsi que les frais de retour dans les

conditions de l'article L 138-3 du Code de la Consommation et ceci, dès réception du colis du Client à l'adresse du siège de l'Exploitante («Arbres 2 Vies/ MASTIN Carine»).

§ Le «RETRAIT en main propre» peut également être privilégié par le Client pour une récupération de sa commande. Le délai de récupération est au minima 2 jours après commande faite en journée (et après vérification de la bonne réception du règlement auprès de la banque) et ne peut pas dépasser 4 semaines (sauf lors de périodes de congés de l'Exploitante ou en cas de force majeure). Rappelons que la commande a été validée et donc le paiement a été effectué sur le site. Il est impossible de régler sa commande au moment de la récupération.

Le lieu de récupération est **uniquement** au centre ville (parking public de la mairie) de la commune de Neuville-en-Ferrain. Pour se faire, le client prend contact soit par e-mail: arbres2vies@gmail.com soit par téléphone/ SMS au: 06 13 59 02 51 .

La prise de contact pour convenir d'une date et d'une heure du retrait ainsi que le retrait doivent être faits à des heures raisonnables soit entre 9 heures et 19 heures maximum et selon aussi les disponibilités de chacun.

Au moment de la récupération, le client doit justifier de son identité ainsi que de la commande auprès de madame MASTIN Carine (l'Exploitante) avant remise de celle-ci.

Article 9 – FORMATION DU CONTRAT

Le contrat entre le Client et l'Exploitante 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 vérifier celle-ci et il reconnaît accepter les présentes «Conditions Générales de Vente» en cliquant sur le bouton « Commander» ce qui 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 l'Exploitante 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 l'Exploitante sur Internet ou par téléphone constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre l'Exploitante et ses Clients.

Article 10 – RÉTRACTATION & RETOUR

Si un Produit livré ne donne pas entière satisfaction au Client, ce dernier pourra le retourner à l'Exploitante.

Le Client disposera de quatorze (14) jours pour le faire à compter de la date de réception de la commande. (Conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception des produits pour exercer son droit de rétraction sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.)

Pour 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 contacter l'Exploitante par e-mail à l'adresse suivante : info@arbres2vies.fr

L'Exploitante 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 l'Exploitante:

- nom, adresse géographique, numéro de téléphone et adresse électronique, numéro et date de commande, le(s) produit(s) concernés par la rétractation ou retour.

- décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemples: une lettre envoyée par la poste ou un courrier électronique dès lors que ces coordonnées sont disponibles et de ce fait apparaissent sur le formulaire type de rétractation). Le Client peut utiliser un modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Dans ce cadre, la responsabilité du Client est engagée. Tout dommage subi par le produit à cette occasion peut être de nature à faire échec au droit de rétractation.

Les frais de retour sont à la charge du Client, sauf en cas de défaut de notre part.

Le Produit retourné doit l'être dans son emballage d'origine, en parfait état, non utilisé.

Outre le Produit retourné, le colis de retour doit également contenir un courrier précisant les coordonnées exactes (nom, prénom, adresse) et complètes du Client ainsi que le numéro de commande, et la facture originale d'achat.

En cas d'exercice du droit de rétractation, l'Exploitante procédera au remboursement des sommes versées, dans un délai de 14 jours suivant la réception de la commande et de l'ensemble des éléments permettant de mettre en œuvre le remboursement du Client. Ce remboursement pourra être effectué par le même moyen de paiement que celui employé pour le Client. A ce titre, le Client ayant réglé sa commande sous forme d'avoirs/ chèque cadeau pourra être remboursé par avoirs (d'une validité de 6 mois) selon la volonté de l'Exploitante.

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

EXCEPTIONS AU DROIT DE RÉTRACTATION :

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21-8 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas à la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur (du Client) ou nettement personnalisés. Exemple de personnalisation: ajout d'un prénom,surnom, date, ... sur le produit.

Article 11 – RESPONSABILITÉ ET GARANTIE

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur.

La responsabilité de l'Exploitante ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré. Il appartient au Client de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez de commander.

Par ailleurs, l'Exploitante ne saurait être tenue pour responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation et d'entretien du produit acheté.

L'Exploitante ne saurait être tenue 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.

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, l'Exploitante 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.

L'Exploitante ne peut être tenue 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, l'Exploitante ne peut être tenue 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 l'Exploitante serait recherchée à raison d'un tel comportement d'un de ses Clients, ce dernier s'engage à garantir l'Exploitante contre toute condamnation prononcée à son encontre ainsi qu'à rembourser l'Exploitante de l'ensemble des frais, notamment les honoraires d'avocats, engagés pour sa défense.

Enfin la responsabilité de l'Exploitante ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques...

Article 12 – SERVICE CLIENTS

Le Client peut contacter l'Exploitante par téléphone **06 13 59 02 51** ou par e-mail en s'adressant à **info@arbres2vies.fr** en indiquant son nom, numéro de téléphone, l'objet de sa demande et le numéro de la commande concernée.

Article 13 – DROIT APPLICABLE EN CAS DE LITIGE

La langue des Conditions Générales de Vente est la langue française. Les présentes conditions générales de vente sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français. En cas de litige, les tribunaux français seront les seuls compétents.

Si vous, Client, n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation, désigné ci-dessous, si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou pas de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :

MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.medconsodev.eu>

ou par voie postale en écrivant à :

MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV
Centre d'Affaires Stéphanois SAS
IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE
3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

Article 14 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET LICENCE D'UTILISATION DU SITE

Tous les éléments du site www.arbres2vies.fr sont protégés par les lois et règlements français et internationaux relatifs notamment à la propriété intellectuelle. L'Exploitante est donc seul titulaire de tous les «Éléments» présents sur le site, notamment et sans limite, tous textes, fichiers, logo, structure du site, photographies, marque, vidéos, base de données et tous autres éléments de propriété intellectuelle et de données ou informations. En conséquence, personne (Client ou tiers) n'est donc autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, utiliser, modifier, copier, dupliquer, re-vendre, stocker, louer... ou exploiter de toute autre manière à titre gratuit ou payant, quels que soient les moyens et/ou les supports utilisés, qu'ils soient connus ou inconnus à ce jour, sans l'autorisation préalable écrite de l'Exploitante. Le Client est seul responsable de toute utilisation et/ou exploitation non autorisée.

Article 15 – LIENS HYPERTEXTES

Les liens hypertextes disponibles sur le Site peuvent renvoyer vers des sites tiers non édités par l'Exploitante du site « arbres2vies.fr ». 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 l'Exploitante 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, l'Exploitante ne saurait être tenue responsable de quelque façon que ce soit du fait de ces liens hypertextes.

En outre, le Client reconnaît que l'Exploitante 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 l'Exploitante.

L'Exploitante 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 l'Exploitante au cas par cas.

Article 16 – RÉFÉRENCES

Le Client autorise l'Exploitante à mentionner le prénom, le nom du Client, à titre de référence dans ses supports de communication (site internet, proposition commerciale, avis Google, relation avec la presse, communiqué de presse, dossier de presse, communication interne, etc.).

Article 17 – DONNÉES PERSONNELLES

L'Exploitante se réserve le droit de collecter les informations nominatives et les données personnelles concernant le Client. Elles sont nécessaires à la gestion de la commande, ainsi qu'à l'amélioration des services et des informations que l'Exploitante adresse au Client.

Elles peuvent aussi être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations, telles que celles chargées de l'exécution des services et commandes pour leur gestion, exécution, traitement, paiement et livraison.

Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations nominatives et aux données personnelles le concernant, directement sur le site Internet.

Article 18 – PREUVE PAR ARCHIVAGE

L' Exploitante du site « arbres2vies.fr » archive les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil.

Les registres informatisés de l'Exploitante seront considérés par toutes les parties concernées comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

Article 19 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS

L'Exploitante 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, l'Exploitante 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 l'Exploitante ne saurait être tenue responsable de quelque manière que ce soit envers lui ou tout tiers du fait de ces modifications, suspensions ou cessations.

L'Exploitante 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.

Article 20 – DISPOSITION GÉNÉRALES

Intégralité de l'accord des parties

Les présentes Conditions Générales constituent un contrat régissant les relations entre le Client et l'Exploitante du site. Elles constituent l'intégralité des droits et obligations de l'Entreprise individuelle et de l'Exploitante 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 portée et leur force.

ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES PAR LE CLIENT

Le Client reconnaît avoir lu attentivement les présentes Conditions Générales.

En s'inscrivant 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 l'Exploitante ne s'appliquera pas à toute commande intervenue antérieurement, sauf accord express du Client à l'origine d'une commande donnée.