

## Conditions générales de vente

Dans le cadre de l'article L441-1 du Code de commerce, Les Bougies de Clairette propose les conditions générales de vente pour la production de ses bougies, accessoires et décorations artisanales et la vente en ligne sur son site : [www.lesbougiesdeclairchette.fr](http://www.lesbougiesdeclairchette.fr).

Celles-ci ont été rédigées pour formaliser les transactions commerciales entre la boutique en ligne [www.lesbougiesdeclairchette.fr](http://www.lesbougiesdeclairchette.fr), les clients et la loi.

Ces conditions sont applicables sur l'ensemble du site [www.lesbougiesdeclairchette.fr](http://www.lesbougiesdeclairchette.fr).

### 1. Identité de l'entreprise et de la dirigeante (article L221-5 du Code de la consommation)

Nom de l'entreprise : Les Bougies de Clairette

Prénom et Nom : Claire-Marie BOUCHER

Adresse : 1 Allée de l'île de France 76170 Lillebonne

Numéro de SIRET : 95296259500015

E-Mail : [bougies.clairchette@gmail.com](mailto:bougies.clairchette@gmail.com)

### 2. Les produits mis en vente (article L111-1 du Code de la consommation)

Les produits vendus par le site internet Les Bougies de Clairette sont artisanaux. Les produits pourront avoir une légère différence entre les photos présentées et ceux réalisés, puisqu'ils sont réalisés manuellement. En effet, contrairement à la production de masse, les produits sont coulés, moulés et finis à la main par Claire-Marie. Malgré tout, celle-ci s'assure de la qualité de chacun de ses produits avant envoi.

Les bougies :

Les bougies contenant parfumées sont fabriquées à partir de cire de soja 100% végétale.

Les bougies moulées parfumées sont fabriquées à partir de cire de colza 100% végétales.

Chaque bougie est parfumée avec les parfums de Grasse sont sélectionnés avec soin pour leur qualité.

Nos bougies sont dotées de mèches en coton avec une âme en papier, assurant une combustion de qualité et respectueuse de l'environnement.

Pour colorer nos bougies, nous utilisons des colorants à base d'aniline, des composés organiques qui apportent une teinte riche et vive.

Nous intégrons des paillettes dans la conception de nos bougies pour ajouter une touche scintillante et élégante.

Les accessoires et décorations :

Les portes clés, décorations et figurines sont réalisés avec de la résine époxy.

Pour teinter la résine époxy, nous utilisons des colorants spécialement sélectionnés.

Des paillettes sont soigneusement incorporées dans nos accessoires et décorations, conférant une élégance scintillante à chaque pièce.

Des feuilles d'or sont utilisées dans nos créations

Nous intégrons dans nos produits des fleurs séchées qui sont 100% naturelles.

### 3. Les prix (article L113-3 du Code de la consommation)

En tant qu'auto-entreprise, Les Bougies de Clairette n'est pas assujettie à la TVA, les prix sont donc présentés TTC (toutes taxes comprises) pour la France métropolitaine.

Les prix annoncés sur tout le site [www.lesbougiesdeclairchette.fr](http://www.lesbougiesdeclairchette.fr) sont en EUROS TTC (toutes taxes comprises). Cela comprend l'ensemble des produits présent sur le site et sur les fiches produits dans la boutique, le panier et la commande.

Les frais de livraison sont calculés en EUROS TTC et ajoutés en fonction de la taille et du poids de la commande et du mode de livraison en France métropolitaine.

Dans le cas d'une commande personnalisée, un devis pourra être proposé au client avec les tarifs pratiqués. Celui-ci devra le valider en le datant, le signant et en ajoutant la mention «bon pour accord». Une fois validation du devis, la commande du produit pourra être réalisée. Chaque devis sera valable deux mois à compter de la date d'émission. Les prix seront adaptés à la quantité et la personnalisation demandée et pourront varier avec l'évolution des prix des matières premières.

Après chaque commande, une facture sera émise. Celle-ci reprenant les produits commandés, la quantité, les prix et le montant final de la commande.

#### **4. Les modalités de paiement**

Le paiement des produits s'effectuera aussitôt après la commande en ligne des produits.

La totalité du paiement sera à réaliser après validation de la commande avec différentes possibilités, notamment : Paypal, cb, mastercard.

#### **5. Acompte à fournir par le client**

Pour toute commande personnalisée Les Bougies de Clairette, un devis détaillé est préparé pour confirmer votre demande. La validation du devis s'effectue par votre signature manuscrite accompagnée de la mention «bon pour accord», ainsi que de la date, assurant ainsi une entente claire et précise.

Une fois ce devis validé, il sera demandé un acompte de 50% au client par virement bancaire.

#### **6. Le délai de création des produits**

Les délais de préparation pourra varier en fonction des produits. Les bougies contenant sont prêtes à être expédiées. En effet, n'ayant que très peu de personnalisation, un stock limité est réalisé avec les différentes fragrances pour permettre un délai plus court dès la réception de la commande.

Les bougies moulées sont personnalisées avec la couleur de votre choix, permettant de répondre à vos envies en terme de bougie sur-mesure. Le délai de création sera donc allongé. Le temps de production est de 3 à 4 jours et au-delà de ce délai, un message vous sera communiqué.

Les accessoires et décorations en résine époxy personnalisés et ceux avec le prénom sont conçus à la demande pour adapter votre envie à la réalisation. Le temps de production est de 3 à 4 jours et au-delà de ce délai, un message vous sera communiqué.

Pour les commandes personnalisées et transmises à l'aide du formulaire de contact, un temps de préparation pourra être estimé en amont du temps de préparation de la commande.

Le délai de préparation variera donc en fonction de la quantité des produits commandés et de la personnalisation mise en place. Les Bougies de Clairette s'engage à vous transmettre les délais de préparations sera communiqué.

L'avancement de préparation pourra lui aussi être transmis à la demande du client, sous réserve d'un échange courtois.

#### **7. Modification du délai de création des produits**

Dans le cas d'une commande personnalisée, Les Bougies de Clairette ne sera pas tenue responsable du retard causé par la non transmission des informations dans le délai prévu.

En effet, sans la transmission des informations, l'entreprise sera dans l'incapacité d'effectuer la personnalisation des produits.

Le client s'engage donc à transmettre les informations dès validation de la commande.

#### **8. Conditions de livraison (article L216-1 du Code de la consommation)**

Le délai de livraison pourra varier en fonction de la commande et du temps de préparation. Comme indiqué juste au-dessus, le temps de préparation de la commande sera évalué et transmis au client. Le délai de livraison pourra varier d'2 à 3 jours ouvrés à réception de la commande et validation du paiement.

Les Bougies de Clairette, ne sera pas tenue responsable des retards pouvant être causés par l'entreprise de livraison.

La livraison s'effectuera avec Mondial Relay. Le paiement sera offert dès 50 € d'achat.

Les frais de livraison varieront en fonction du type de livraison et du poids du colis. Ceux-ci seront annoncés au moment de la commande et indiqués avant le paiement.

## **9. Les conditions d'exécution des prestations de service**

Dans le cadre de la création de bougies, d'accessoires et de décorations personnalisés, la prestation de service de personnalisation s'ajoute à la vente du produit en lui-même.

Les Bougies de Clairette s'engage à s'assurer de la conformité de la demande du client lors de la création du produit personnalisé en question.

Si le client ne fournit pas dans les temps les informations, un retard pourra être causé. Les Bougies de Clairette déclinera donc toute responsabilité.

Pour rappel, la personnalisation pourra être différente d'un produit à un autre, les produits proposés par l'entreprise Les Bougies de Clairette sont artisanaux, ceux-ci sont donc créés à la demande du client.

## **10. Le droit de rétractation**

En lien avec l'article L221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours dès la réception de sa commande. Dans ce délai, le client a le droit de retourner ces produits sans motif spécifique, ni payer de pénalités.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine (emballage, accessoire, notices), sans dégradation. Lors de ce retour, 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 gratuits.

En cas d'exercice du droit de rétractation, Les Bougies de Clairette procédera au remboursement des sommes versées, dans un délai de 14 jours suivant la notification de votre demande et via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

## **11. Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés**

Les produits proposés par Les Bougies de Clairette sont conformes à la législation française en vigueur. La vente étant exclusivement en France métropolitaine, la responsabilité de l'entreprise ne sera pas engagée en dehors de cette zone. En cas d'importation ou utilisation des produits en dehors de la France métropolitaine, le client sera responsable et devra vérifier auprès des autorités locales.

Les produits étant artisanaux, créés manuellement et personnalisables, ils seront susceptibles de ne pas ressembler à l'identique aux photos présentées sur les fiches produit.

Pour rappel, les photos étant non contractuelles, celles-ci font office d'exemple des modèles proposés.

Les Bougies de Clairette s'engage à à couvrir les défauts de fabrication présents au moment de l'achat et de la fabrication du produit.

Dans le cas d'un produit défectueux non détecté avant l'envoi, l'entreprise s'engage à effectuer un échange ou un remboursement après renvoi du produit pour vérification. La garantie est valable pendant deux ans dès la livraison du produit, sous réserve de son utilisation et de sa détérioration naturelle.

Attention, les bougies étant parfumées, si celles-ci sont exposées à l'air libre, le parfum sera susceptible de diminuer. L'entreprise n'est en aucun cas responsable du stockage et de l'utilisation des clients.

Dans le cas d'un vice caché (défaut caché), qui pourrait diminuer son utilisation ou rendre le produit inutilisable, l'entreprise s'engage à effectuer un échange ou un remboursement après renvoi du produit pour vérification. La garantie est valable pendant deux ans dès la livraison du produit, sous réserve de son utilisation et de sa détérioration naturelle.

Les Bougies de Clairette ne sera pas tenue responsable de l'utilisation des clients de ses produits et décline toute responsabilité si le client ne respecte pas la notice d'utilisation. L'entreprise ne sera donc pas retenue des dommages qui résulteront d'une mauvaise utilisation des produits achetés au sein de la boutique.

De même, l'entreprise décline toute responsabilité dans le cas où le client ne renverrait pas le produit défectueux et ne sera pas tenue responsable de son utilisation.

Les Bougies de Clairette ne sera pas tenue responsable de l'utilisation du réseau internet. En effet, l'entreprise décline

toute responsabilité des dommages liés à l'utilisation du réseau internet. Elle ne sera donc pas responsables des coupures du réseau, des tentatives de piratage informatiques ou des virus informatiques qui pourront être liés à une mauvaise gestion de l'outil informatique. Si le client a le moindre doute quant à la sécurité du site internet, celui-ci pourra contacter l'entreprise pour lui en faire part.

Les Bougies de Clairette s'engage à fournir des produits conformes et sans défauts. Dans le cas contraire, le client pourra prendre contact via le formulaire de contact.

## **12. Garantie commerciale et service après vente**

Dans le cas d'une livraison abîmée ou d'un produit défectueux, Les Bougies de Clairette s'engage à effectuer un échange du produit dans les 14 jours suivant la réception du colis.

L'entreprise demandera au client de fournir des pièces justificatives (photos) et étudiera la demande dès réception des informations. Si celle-ci est validée, la commande sera échangée ou remboursée. Dans le cadre d'un produit personnalisé, un délai de production pourra être ajouté au retour du produit.

Cette garantie commerciale sera considérée comme exceptionnelle et sera mise en place avec des échanges cordiaux et polis. Les Bougies de Clairette se réserve le droit de ne pas répondre aux demandes des clients agressifs.

Dans le cas d'échanges houleux, l'entreprise pourra porter plainte auprès des autorités compétentes. Restons courtois et respectueux.

Un support complet après votre achat

Au sein de la boutique Les Bougies de Clairette, notre engagement envers nos clients s'étend bien au-delà du moment de l'achat. Nous sommes fiers de proposer un service après-vente complet et personnalisé pour assurer votre entière satisfaction avec chacun de nos produits artisanaux.

Réponses à vos questions : Après l'achat d'une de nos bougies ou de tout autre produit de notre boutique, nous sommes prêts à répondre à toutes vos questions concernant l'utilisation de nos créations.

Assistance sur la livraison et l'installation : Nous comprenons que le processus de livraison et d'installation peut parfois soulever des interrogations. Notre service après-vente est là pour vous guider à travers ces étapes essentielles.

Assistance en ligne et physique : Les Bougies de Clairette est toujours à votre disposition, que ce soit pour une assistance en ligne via le site internet [www.lesbougiesdeclairette.fr](http://www.lesbougiesdeclairette.fr), via son formulaire de contact ou pour un soutien en personne lors des événements où nous sommes présents.

Conseils personnalisés : Notre expertise ne se limite pas à la vente de bougies. Nous offrons des conseils personnalisés pour vous aider à tirer le meilleur parti de nos produits, qu'il s'agisse de parfumer votre intérieur ou de créer une ambiance spécifique.

Formations sur les bougies et fondants : Pour ceux qui souhaitent en savoir plus sur l'univers des bougies et des parfums, nous proposons des fiches explicatives sur l'utilisation des bougies et fondants.

## **13. Modalité de règlement des litiges**

En cas de litige et de désaccord entre l'entreprise et le client, Les Bougies de Clairette vous rappelle vos droits :

Vous avez la possibilité de vous renseigner sur la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL). Celle-ci permet aux consommateurs et aux professionnels de l'Union européenne de régler les litiges relatifs à l'achat en de biens et services sans passer par des procédures judiciaires.

Dans un second temps, vous avez la possibilité de faire appel à un médiateur, qui pourra proposer une résolution de litige alternative, afin d'éviter une procédure judiciaire.

Si le médiateur ne trouve pas un compromis, une procédure judiciaire pourra être mise en place. Il est possible de faire appel à un tribunal rattaché à la ville de Lillebonne dans laquelle se situe Les Bougies de Clairette ou celui rattaché à votre domicile.