

Conditions Générales de Vente de Flow - La savonnerie

Mises en vigueur à compter du 01/08/2020

1. Généralités

Flow-savonnerie.com est édité par la société « Flow - La savonnerie », SAS au capital de 2500€ gérée par Florence NOËL.

Adresse du Siège Social : 3 Chemin du Sablon - 78770 Marcq
contact@flow-savonnerie.com

Téléphone : 06 12 32 21 40

SIRET : 841 245 855 00017

Répertoire des Métiers : 841 245 855 RM 7801

N° TVA FR16841245855

2. Garanties

La garantie de tous nos articles est une garantie fabricant. Flow - La savonnerie livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Flow - La savonnerie répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. Les frais de port en retour sont à la charge exclusive du vendeur.

Vous disposez des garanties suivantes :

- La garantie légale de conformité (article L.217- 4 et suivants du Code de la consommation)
- La garantie des vices cachés (article 1641 et suivants du Code civil)

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité le consommateur :

- *bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir,*
- *peut 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,*
- *est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien pendant les six mois suivants la délivrance du bien. Ce délai sera porté, **à compter du 18 mars 2016**, à 24 mois, sauf pour les biens d'occasion.*

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

Le consommateur 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 et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article du code civil.

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, Flow - La savonnerie peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, le consommateur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 du code de la consommation ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Procédure de retour de marchandises

Nous vous invitons à nous contacter par e-mail contact@flow-savonnerie.com avec vos coordonnées complètes (Nom, Prénom, Adresse postale, e-mail) et le N° de commande en expliquant le problème et le détail des produits concernés (Nom du produit, N° de lot).

Suite à la réception de votre réclamation, Flow - La savonnerie jugera de la nécessité ou non de récupérer la marchandise. En cas de nécessité de retour de marchandise, Flow - La savonnerie vous enverra un colis prépayé Colissimo (aucun frais à la charge du client).

En cas de retour de marchandise, le remboursement total ou partiel interviendra dans un délai de 7 jours ouvrés suivant la réception de la marchandise. Le cas échéant le remboursement total ou partiel interviendra dans un délai de 7 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation complète avec les éléments cités (coordonnées complètes, N° de commande, Nom du produit, N° de lot).

3. Prix

Tous les prix sont indiqués en EUROS TTC. Les prix sont indiqués en port dû sauf indication contraire sur le site. Toutes les commandes quelles que soit leur origine sont payables en Euros.

4. Règlement

Le fait de passer commande sur le site entraîne de fait l'acceptation de nos conditions générales de

vente ainsi que l'obligation de paiement. Le règlement s'effectue par carte bancaire. Pour d'autres moyens de règlement, nous consulter.

5. Descriptif des produits

Tous nos produits sont décrits avec la plus grande précision possible. Nos savons et shampoings solides sont fabriqués artisanalement.

6. Transport, livraison

Les frais de livraison sont de 6,90€ en France Métropolitaine. Les frais de livraison sont offerts à partir de 69 € d'achat. En cas de remise en main propre (vous souhaitez venir retirer votre colis sur place, à la savonnerie, au 3 Chemin du Sablon 78770 Marcq le samedi entre 10h et 12h) les frais de livraison ne s'appliquent pas. Une remise en main propre ne peut se faire qu'aux heures prévues (samedi entre 10h et 12h hors périodes de fermeture) ou sur RDV (à prendre au 06 12 32 21 40).

Expédition en France métropolitaine

Délai de livraison : 5 jours ouvrés

Transporteur : La Poste

Frais de livraison : 6.90 €

Frais de livraison sont offerts à partir de 69 € d'achat

Expédition en Belgique et au Luxembourg

Délai de livraison : 14 jours ouvrés

Frais de livraison : 9.90 €

Transporteur : Transporteur en vigueur dans le pays

Expédition en Suisse

Délai de livraison : 14 jours ouvrés

Frais de livraison : 12.50 €

Transporteur : Transporteur en vigueur dans le pays

Expédition Outre – mer

Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy

Délai de livraison : 14 jours ouvrés

Frais de livraison : 13.90 €

Transporteur : Transporteur en vigueur dans le pays

Autres destinations

Toutes les autres destinations ne sont pas desservies par la Flow – La savonnerie pour le moment.

Modalités de livraison

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande. Si, au moment de la vérification de la marchandise, il apparaît que celle-ci n'est pas conforme au bon de commande ou qu'elle a été endommagée pendant le transport, nous vous invitons à la refuser et à porter des réserves expresses sur le bon de livraison. Toute réclamation au sujet de la qualité, de la quantité des marchandises reçues, ou erreur de livraison devra être formulée par e-mail contact@flow-savonnerie.com dans un délai de 5 jours suivant la réception de la commande avec vos coordonnées complètes (Nom, Prénom, Adresse postale, e-mail) et le N° de commande.

En cas de nécessité de retour de marchandise, Flow - La savonnerie enverra un colis prépayé Colissimo (aucun frais à la charge du client).

En cas de retour de marchandise, le remboursement total ou partiel interviendra dans un délai de 7 jours ouvrés suivant la réception de la marchandise. Le cas échéant le remboursement total ou partiel interviendra dans un délai de 7 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation complète avec les éléments cités (coordonnées complètes et N° de commande).

En cas de manquement de Flow - La Savonnerie à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévus dans les conditions générales de vente (article 9 - Délai) ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, Flow - La savonnerie d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par Flow - La savonnerie de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que Flow - La savonnerie ne se soit exécuté entre-temps.

Lorsque le contrat est résolu dans les conditions prévues à l'article L. 216-2, Flow – La savonnerie rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque Flow - La savonnerie refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévus dans les conditions générales de vente (article 7 - Délai de Livraison) ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par Flow - La savonnerie, prend physiquement possession de ces biens.

7. Délai de livraison

Les délais d'exécution correspondent aux délais moyens et aux délais de traitement de la commande et de livraison.

Nous expédions les colis au minimum 2 fois par semaine. Délai de livraison en France Métropolitaine : 5 jours ouvrés. En cas de commande urgente contactez nous.

Dans le cas d'un retrait à la savonnerie, votre commande est disponible à la Savonnerie, 3 chemin du Sablon, 78770 Marcq dès le samedi suivant la commande aux horaires d'ouverture de la savonnerie de 10h à 12h.

France métropolitaine

Délai de livraison : 5 jours ouvrés

Belgique et Luxembourg

Délai de livraison : 14 jours ouvrés

Suisse

Délai de livraison : 14 jours ouvrés

Outre – mer

Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy

Délai de livraison : 14 jours ouvrés

8. Délai de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier à *Flow - La savonnerie, 3 Chemin du Sablon 78770 Marcq* contact@flow-savonnerie.com, votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire .

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Vous devrez renvoyer le bien à *Flow - La savonnerie, 3 Chemin du Sablon 78770 Marcq* sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours accompagné de la facture.

Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

Conditions de rétractation

Voici un modèle de formulaire de rétractation sur lequel vous pouvez librement vous fonder :

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

A l'attention de Flow - La savonnerie, 3 Chemin du Sablon 78770 Marcq
contact@flow-savonnerie.com

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

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile. »

9. Réclamations, médiation et Droit applicable

Les litiges sont directement réglés entre l'Acheteur et le Vendeur. L'Acheteur et Flow - La savonnerie feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à la résolution amiable du litige.

Le cas échéant, l'Acheteur peut présenter toute réclamation en envoyant une demande par e-mail, courrier simple ou recommandé :

Flow - La savonnerie
3 Chemin du Sablon - 78770 Marcq
contact@flow-savonnerie.com

Téléphone : 06 12 32 21 40

Conformément aux dispositions des articles. L. 611-1 à L. 616-3 du Code de la consommation, le

consommateur est informé qu'il peut recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues par le titre Ier du livre VI du code de la consommation.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès de Flow - La savonnerie, l'Acheteur peut soumettre le différend auprès de Médiation - Vivons Mieux ensemble, 465 Avenue de la Libération 54 000 Nancy, qui tentera en toute indépendance de rapprocher les parties en vue d'obtenir une solution amiable.

Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est le français. En cas de litige, à défaut de résolution amiable, le consommateur peut saisir à son choix :

- la juridiction du lieu où demeure le défendeur ;
- en matière contractuelle, la juridiction du lieu de la livraison effective de la chose ou du lieu de l'exécution de la prestation de service ;
- en matière délictuelle, la juridiction du lieu du fait dommageable ou celle dans le ressort de laquelle le dommage a été subi.

Conformément à l'ordonnance 2015-1033 du 20/08/2015 et au décret d'application 2015-1382 du 30/10/2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L152-2 du code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès de Médiation - Vivons Mieux ensemble. Pour soumettre votre litige au médiateur vous devez :

- remplir le formulaire sur le site internet <https://www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr>,
- envoyer votre demande par courrier simple ou recommandé au Médiation - Vivons Mieux ensemble - 465 Avenue de la Libération 54 000 Nancy
- mediation@vivons-mieux-ensemble.fr

Quelque soit le moyen utilisé pour saisir Médiation - Vivons Mieux ensemble, votre demande doit contenir les éléments suivants : vos coordonnées postales, email et téléphoniques ; ainsi que les noms et adresse complets de Flow - La savonnerie ; un exposé succinct des faits et la preuve des démarches préalables auprès de Flow - La savonnerie.

Plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

10. Clause de réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété de Flow - La savonnerie jusqu'au complet encaissement du prix par notre société. Jusqu'à cette date, la marchandise livrée est considérée comme consignée. Nonobstant, toute clause contraire, en cas de non respect par l'acheteur d'une des échéances de paiement, Flow - La savonnerie sans préjudice de ses autres droits, pourra obtenir, par lettre

recommandée, la restitution de la marchandise aux frais de l'acheteur jusqu'à exécution par ce dernier de la totalité des engagements.

11. Responsabilité

Les produits proposés sont conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables sur le territoire français. Par ailleurs, des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site flow-savonnerie.com, la société dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

12. Informations nominatives

Flow - La savonnerie s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations que vous nous communiquez. Celles ci sont confidentielles.

En conséquence, conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant.

Le respect de la protection des données à caractère personnel constitue une valeur éthique de Flow - La savonnerie conformément à sa politique de protection des données personnelles. Flow - La savonnerie prend toutes les précautions nécessaires pour s'assurer que vos données personnelles sont traitées en toute sécurité et en conformité avec la réglementation. Vous trouverez des informations détaillées sur le traitement de vos données personnelles dans le cadre de l'utilisation de ce site internet.

<https://www.flow-savonnerie.com/info/donnees-personnelles>

Vous disposez du droit de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel, gérée par la société Opposetel, afin de ne pas faire l'objet de sollicitations commerciales par téléphone, en vous rendant sur le site internet <https://conso.bloctel.fr>. L'inscription sur cette liste n'interdit cependant pas à Flow - La savonnerie de vous contacter à des fins de prospection, sauf si vous avez spécifiquement exercé votre droit d'opposition afin de ne plus recevoir des offres commerciales de la part de Flow - La savonnerie.

13. Programme de Parrainage et de fidélité

Programme de parrainage

La participation au programme de parrainage est exclusivement réservée aux clients de Flow – La savonnerie qui ont réalisé à minima une commande via le site e-commerce.

En participant au programme de parrainage, le Parrain accepte de transmettre au(x) Filleul(s) son code parrain ou son adresse e-mail.

Un bon de réduction d'une valeur de 3€ est attribué au Parrain pour chaque commande d'un filleul d'un montant minimum de 25€ hors frais de port ayant utilisé un code Parrain validé.

Le bon de réduction est non échangeable en espèces et non utilisable sur les commandes en cours. Il ne peut être cumulé avec d'autres promotions. Le bon de réduction est non cessible.

Le bon de réduction est automatiquement crédité sur le compte Mes récompenses du parrain qui est valable 6 mois. Au-delà 6 mois, il s'annule automatiquement. Il peut cumuler ses récompenses dans son compte *Mes récompenses*.

Le parrain peut envoyer par email depuis son compte client dans la rubrique Programme de Parrainage une invitation de parrainage en indiquant son code parrain dans le champ réservé à cet effet ou transmettre son code parrain ou l'URL de parrainage dans les forums, blogs et réseaux sociaux.

Le filleul reçoit un e-mail l'informant qu'il a été parrainé et qu'il bénéficie d'un bon de réduction d'une valeur de 3 € utilisable immédiatement lors de sa commande d'un montant minimum de 25€ hors frais de port.

Lors de la création de son compte, le filleul devra saisir son code parrain ou l'adresse e-mail du parrain. Le parrainage est valable uniquement à l'ouverture d'un nouveau compte client. En cas d'oubli d'enregistrement du parrainage lors de l'ouverture du compte, le filleul ne pourra plus associer le code parrain avec son adresse e-mail.

Une fois le compte créé avec le code parrain ou l'adresse e-mail du parrain, le filleul recevra automatiquement un e-mail avec son bon de réduction d'une valeur de 3€.

Un bon de réduction d'une valeur de 3€ est attribué au Filleul suite à son parrainage. Le bon de réduction est non échangeable en espèces et non utilisable sur les commandes en cours. Il ne peut être cumulé avec d'autres promotions. Le bon de réduction est non cessible et est valable uniquement sur les prochaines commandes sur le site e-commerce www.flow-savonnerie.com.

Programme de fidélité

Pour chaque commande, le client obtient **par tranche de 10€ une récompense de 0,50€** Ce crédit peut être transformé en bon de réduction pour sa prochaine commande uniquement sur le site e-commerce www.flow-savonnerie.com sous réserve de validité des récompenses. Ces récompenses ont une **durée de validité de 6 mois**. Au-delà 6 mois, elles s'annulent automatiquement.

14. Modification des Conditions Générales de Vente

Flow - La savonnerie se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente ci-dessus et accessibles en pdf au lien ci-dessous :

https://www.flow-savonnerie.com/conditions_generales_vente.pdf

Seules celles en vigueur au moment de la conclusion du contrat seront opposables à l'acheteur.