

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 : OBJET

1.1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **Conditions Générales de Vente** ») régissent l'ensemble des relations entre **ELMDSM**, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 1.000,00 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés d'Avignon sous le numéro 977 570 571, dont le numéro de TVA intracommunautaire est le FR48977570571, et dont le siège social est situé au 145 Allée Louis Montagnat à Vedène (84270) (ci-après « **LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE** »), et toute personne physique majeure ou toute personne morale (ci-après le « **Client** »), à l'occasion de la vente de produits (ci-après le ou les « **Produit(s)** ») proposés sur le site Internet « <https://www.maison-du-savon-de-marseille.fr/> » (ci-après le « **Site** »).

1.2. Il est expressément entendu que les dispositions du Code de la consommation reprises dans le cadre des Conditions Générales de Vente :

- S'appliqueront au Client « consommateur », c'est-à-dire le Client personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;
- Pourront, le cas échéant, s'appliquer au Client « non-professionnel », c'est-à-dire le Client personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles ;
- Ne pourront s'appliquer au Client « professionnel », c'est-à-dire le Client personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

1.3. LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE se réserve le droit d'apporter des modifications au Site, à ses politiques et à ses Conditions Générales de Vente. Tout Client est soumis aux Conditions Générales de Vente en vigueur au moment où il commande les Produits à la Société.

1.4. Si l'une quelconque des clauses des Conditions Générales de Vente est réputée nulle, non avenue ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, cette condition sera réputée dissociable et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des autres clauses.

1.5. Pour commander des Produits sur le Site, le Client doit être âgé d'au moins dix-huit (18) ans. Si le Client est âgé de moins de dix-huit (18) ans, il ne pourra commander de Produits sur le Site sans l'intervention d'un parent ou d'un tuteur. Si le Client passe une commande pour une autre personne, il lui incombera de s'assurer que le destinataire envisagé du Produit a l'âge adéquat pour commander le Produit.

ARTICLE 2 : COMMANDE ET VALIDATION

2.1. Pour passer une commande de Produits, le Client doit accéder au Site et sélectionner les Produits concernés.

2.2. Le Client est responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des données fournies à LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE et s'engage à l'informer de tout changement éventuel. Après en avoir préalablement informé et notifié le Client et en l'absence de réponse de sa part, LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE se réserve le droit de refuser de valider la commande de Produits si le Client enfreint les lois applicables, les Conditions Générales de Vente ou toute autre condition générale, directive ou politique applicable précédemment communiquée au Client et acceptée par celui-ci.

2.3. En passant une commande et en réglant le prix, le Client s'engage de manière irrévocable à acheter les Produits objet de la commande. Ladite commande ne peut donc plus être annulée ou modifiée par le Client, sous réserve de l'application de l'article 6 des Conditions Générales de Vente.

2.4. LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE valide la commande du Client et conclut un accord avec le Client (ci-après le « **Contrat** »). Un courriel confirmant cette validation de la commande passée par le Client est alors adressé à ce dernier.

2.5. LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE se réserve exceptionnellement le droit de ne pas valider la commande en raison d'un problème de stocks disponibles ou d'un problème concernant la commande reçue. Dans ce cas, un courriel est adressé au Client l'informant de l'absence de validation

de sa commande et du remboursement intégral de celle-ci dans un délai de maximum de quatorze (14) jours ouvrés sur le moyen de paiement utilisé lors de la commande.

2.6. LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE ne vend des Produits que dans des quantités qui correspondent aux besoins courants d'un utilisateur final moyen. Ce principe s'applique tout autant au nombre de Produits commandés dans le cadre d'une seule commande qu'à la passation de plusieurs commandes pour un même Produit. LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE ne propose pas de vente en gros par le biais du Site. LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE se réserve donc le droit de refuser les commandes ou de limiter l'exécution des commandes si le Client commande des Produits dans des quantités qui ne correspondent pas aux besoins courants d'un utilisateur final moyen, à savoir plus de 1000,00 €TTC.

ARTICLE 3 : PRIX ET PAIEMENTS

3.1. Tous les prix des Produits seront libellés en euros et incluront l'ensemble des frais et taxes applicables, TVA incluse. Les prix facturés seront ceux en vigueur à la date d'exécution de la commande, tels qu'indiqués sur le Site au moment où le Client passe sa commande auprès de LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE.

3.2. Bien que LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE s'efforce de faire en sorte que tous les détails, descriptions et prix des Produits indiqués sur le Site soient exacts, des erreurs peuvent tout de même se produire. Si LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE découvre une erreur qui rend le prix d'un Produit commandé dérisoire, elle informera immédiatement le Client de l'erreur et lui communiquera le prix exact. Dans ce cas, le Client pourra confirmer à nouveau la commande passée au prix exact ou l'annuler. En l'absence de confirmation de l'acceptation du prix exact ou de l'annulation de la commande par le Client dans les sept (7) jours suivant la communication des informations, LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE traitera la commande comme annulée et en informera le Client.

3.3. Les prix des Produits indiqués sur le Site n'incluent pas les frais de transport, qui seront à la charge du Client s'il n'en est pas convenu autrement. Les frais de transport seront communiqués au Client avant la confirmation de la commande. Le montant total indiqué sur la page « vérifier la commande » sera le montant total dû par le Client pour les Produits commandés, qui comprendra tous les prélèvements, taxes, contributions environnementales et frais de transport applicables.

3.4. Afin de conclure un Contrat avec LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE et de régler la commande, le Client doit posséder une carte de crédit ou de débit valide émise par une banque acceptée par LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE, et disposer de moyens financiers suffisants pour couvrir le prix des Produits. A défaut, LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE se réserve le droit de refuser toute commande du Client. LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE se réserve le droit de rejeter toute commande du Client après vérification des données fournies, qui doivent être correctes et exactes.

3.5. Dès réception de la commande du Client, LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE effectue une vérification standard de préautorisation sur la carte de paiement du Client pour s'assurer qu'il y a suffisamment de fonds pour procéder à l'achat du Produit. La carte sera débitée du montant de la commande une fois la commande acceptée. Si la carte ne peut être débitée dans un délai de cinq (5) jours à compter de la date de validation de la commande par LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE, la commande du Client sera automatiquement annulée et le Client en sera informé par LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE.

3.6. Pour chaque commande réalisée, LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE émettra une facture avec les données fournies par le Client au cours de la procédure d'achat, qui sera envoyée à ce dernier par courriel après confirmation de l'expédition des Produits.

ARTICLE 4 : MODALITES DE RETRAIT ET/OU DE LIVRAISON DES PRODUITS

Lors de la commande, selon les Produits que le Client entend acheter, plusieurs services d'envoi peuvent lui être proposés, sous réserve de certaines conditions prévues ci-après.

4.1. Livraison à domicile

Lors de la commande, le Client peut choisir une livraison des Produits à domicile. La livraison se fait en France Métropolitaine et à Monaco par la remise directe des Produits au destinataire annoncé. À tout moment, le Client est informé du suivi de sa commande à l'aide du numéro de suivi et du lien du transporteur communiqués au moment de l'expédition. Pour les livraisons par Colissimo, les Produits sont déposés directement dans la boîte aux lettres du destinataire si ses dimensions le permettent. Dans le cas contraire, un avis de mise à disposition est déposé dans la boîte aux lettres pour indiquer au destinataire l'adresse de retrait des Produits. En cas d'absence de boîte aux lettres ou d'inaccessibilité à celle-ci à l'adresse de livraison indiquée, les Produits seront remis en point de retrait et la livraison sera considérée comme réalisée. Si le destinataire ne se manifeste pas dans le délai indiqué sur l'avis de passage ou dans le cas où le colis serait réexpédié à LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE, la livraison sera considérée comme réalisée et aucun remboursement ni aucune réexpédition des Produits à une autre adresse ne sera effectuée.

4.2. Retrait en Points Relais

Lors de la commande, le Client peut choisir un retrait des Produits :

- dans l'un des 9 000 points relais Mondial Relay ;
- dans l'un des 10 000 points de retrait La Poste ; ou
- dans l'un des 4 200 commerçants du réseau Pickup, Groupe La poste avec Colissimo.

4.3. Délais de livraison

LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE s'engage à effectuer les livraisons des produits commandés dans les délais les plus brefs et en tout état de cause au plus tard dans les trente (30) jours suivant la validation de la commande, sous réserve de la disponibilité du produit commandé et sauf accord spécifique entre les parties.

Le délai de livraison tient compte du délai de préparation dans les usines de LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE ainsi que du délai d'acheminement du transporteur. Pendant les périodes de forte activité des transporteurs notamment (fêtes de fin d'année, Black Friday, etc.), les délais d'acheminement peuvent être prolongés.

4.4. Transfert de propriété / Transfert des risques

Le transfert de propriété des Produits au profit du Client ne prend effet qu'après complet paiement du prix par ce dernier.

Toutefois, LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE ne supporte les risques de perte et de détérioration des Produits que jusqu'à la livraison desdits Produits au destinataire. Le transfert des risques se fait donc à partir du moment où le destinataire a pris physiquement possession des Produits.

Pendant le délai de rétractation mentionné à l'article 6 ci-dessous, le Client est responsable du Produit en tant que gardien. En cas de détérioration ou de destruction du Produit pendant la garde du Client, ce dernier en subira toutes les conséquences.

4.5. Réclamations / Garanties

A la réception des Produits, le Client doit s'assurer de la conformité de la livraison avec sa commande. Les dommages éventuels doivent faire l'objet de réserves précises, datées et signées, sur le bordereau de livraison. Toutefois, dans le cas où le Client est un « consommateur » ou un « non-professionnel », l'absence de réserves formulées par ce dernier lors de la réception des Produits n'exonère pas LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE de la garantie de conformité des Produits qu'il doit au Client « consommateur » ou « non-professionnel ».

Toute réclamation devra être faite à bref délai de la réception de la commande, au service clients de LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE :

- directement via la rubrique « Contactez le Service Client » sur le Site en précisant le numéro de commande concernée.
- par courriel à l'adresse suivante, à l'attention du Service Client : service-client@maison-du-savon-de-marseille.fr.
- par courrier à l'adresse postale LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE - Service Client - 145 Allée Louis Montagnat à Vedène (84270).
- par téléphone au 04 28 70 53 49 en précisant le numéro de commande concernée le cas échéant.

Si le Produit n'a pas été livré, pour toute autre raison qu'un cas de force majeure ou les cas susvisés (absence du destinataire, informations erronées...), le Contrat pourra être résolu et le Client pourra obtenir restitution du montant de sa commande à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts, dans les conditions prévues à l'article L. 216-6 du Code de la consommation. Le Client devra ainsi, dans un premier temps, enjoindre LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE, par courrier recommandé avec accusé de réception ou par un autre écrit sur support durable (message électronique par exemple), d'effectuer la livraison du Produit dans un délai supplémentaire raisonnable. Ce n'est que dans le cas où LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE ne se serait pas exécutée durant ce nouveau délai, que le Client pourra, selon les mêmes modalités, informer LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE qu'il procède à la résolution de la vente.

Le remboursement s'effectuera par le moyen de paiement utilisé lors de la commande dans un délai de quatorze (14) jours ouvrés à compter de la réception par le Service Client de LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE de l'écrit l'informant de la résolution du Contrat, à moins que la livraison du Produit ait été effectuée entre l'envoi de son écrit et sa réception.

Dans le cas où la commande est passée par un Client qui est un « consommateur » ou un « non professionnel » les Produits bénéficient d'une garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L. 217-1 et suivants du Code de la consommation. Cette garantie ne s'applique pas dans le cas où la commande est passée par un Client qui est un « professionnel ».

A l'égard du Client « consommateur » ou « non-professionnel », LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE est ainsi tenue des défauts de conformité du produit dans les conditions prévues aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation.

Le Client « consommateur » ou « non-professionnel » bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir : il peut choisir entre la réparation et le remplacement du Produit dans les conditions prévues à l'article L.217-8 du Code de la consommation. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de deux (2) à compter de la délivrance du Produit sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du Produit ou du défaut invoqué.

Il est rappelé que le Client, « consommateur », « non-professionnel » ou « professionnel », bénéficie également d'une garantie légale contre les défauts cachés du Produit conformément à 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. Le Client dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice pour agir.

En tout état de cause, en cas de retour de Produits, ceux-ci doivent être accompagnés de leur preuve d'achat, à LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE 145 Allée Louis Montagnat à Vedène (84270). Le Client doit mentionner s'il souhaite un échange ou un remboursement. Le remboursement sera effectué par le moyen de paiement utilisé lors de la commande. Le délai de remboursement ne dépassera pas quatorze (14) jours à compter de la réception de la demande de remboursement du Client.

ARTICLE 6 : DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation à exercer dans un délai de quatorze jours (14) à compter du jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du Produit, et ce, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge.

Le cachet de la Poste ou la date du récépissé de mise à disposition constitue le point de départ de ce délai.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit accepter la livraison de la commande, puis notifier sa décision de rétractation à LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE au moyen de déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, par lettre envoyée par la Poste à LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE - Service Client - 145 Allée Louis Montagnat à Vedène (84270), ou au moyen du formulaire de rétractation dont un modèle figure à l'Annexe 1 des Conditions Générales de Vente.

Un accusé de réception de ce formulaire de rétractation sera ensuite adressé par LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE. Après l'expiration du délai de quatorze (14) jours susvisés, aucune demande de rétractation ne sera plus recevable.

Il est rappelé que tous les Produits commandés sur le Site par un Client « consommateur » peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation, à l'exception des Produits désignés par l'article L.221-28 du Code de la consommation. En effet, conformément à cet article, le droit de rétractation ne peut être exercée notamment pour les contrats (i) de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, (ii) de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement et (iii) de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Concernant les Produits pouvant faire l'objet d'un droit de rétractation, le Client devra les retourner, accompagnés de la preuve d'achat, à l'adresse LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE - Service Client - 145 Allée Louis Montagnat à Vedène (84270), dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la communication de sa décision de se rétracter, dans leur emballage d'origine, non descellés, ouverts ou entamés, intacts et prêts à être remis en commercialisation. Les frais de retour des Produits sont à la charge du Client.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans les conditions du présent article, le prix du ou des Produit(s) retourné(s), ainsi que les frais de livraison standards de la commande initiale, seront remboursés au Client, mais non les frais de retour, qui restent à la charge du Client. Le remboursement sera effectué par LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE, qui utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour passer la commande initiale, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE a été informée de la décision du Client de se rétracter. LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE pourra néanmoins différer le remboursement jusqu'à ce que le Client lui ait fourni une preuve de l'expédition du ou des Produit(s) retourné(s) ou jusqu'à récupération de ce ou ces Produit(s) si celle-ci intervient avant la fourniture de ladite preuve de l'expédition.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITES

Les indications relatives aux Produits commercialisés sur le Site sont destinées, sans être exhaustives, à informer le Client de la façon la plus complète possible sur les caractéristiques essentielles des Produits.

Les photographies présentes sur le site LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE sont purement illustratives et ne sauraient engager la responsabilité de LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE quant à leur exactitude.

Pour les commandes personnalisables, LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE décline toute responsabilité en cas d'erreur de saisie par le Client du texte personnalisé.

LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE n'est tenue que d'une obligation de moyens en ce qui concerne le fonctionnement et la continuité du service sur Internet. Sa responsabilité ne saurait donc être engagée pour les inconvénients et dommages qui résulteraient de l'utilisation du réseau Internet tels qu'une rupture dans la continuité du service, la présence de virus informatiques ou des intrusions extérieures ou, plus généralement, tout cas qualifié de force majeure tel que défini à l'article 10 des Conditions Générales de Vente.

La responsabilité de LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE ne saurait être recherchée dans le cas où les informations relatives à la commande s'avèreraient incomplètes, insuffisantes ou erronées et n'auraient pas permis au transporteur mandaté d'assurer la livraison ou de déposer l'avis de passage.

ARTICLE 8 : POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES

Le client est invité à se référer à la Politique de Protection des Données de LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE accessible [ici](#), pour connaître les modalités de traitement des données le concernant.

ARTICLE 9 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les designs, images, graphismes du Site sont protégés par des droits d'auteurs et par des droits de propriété intellectuelle, pour le monde entier et appartiennent ou ont été cédés à la société LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE, qui bénéficie d'un droit d'utilisation exclusif. A ce titre, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction ou utilisation, quelle que soit la forme de ces droits de propriété intellectuelle, sans le consentement préalable écrit de la société LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE, donnera lieu à des poursuites judiciaires.

Aucune stipulation des présentes Conditions Générales de Vente ne peut être interprétée comme opérant un quelconque transfert de droit de propriété intellectuelle sur ces signes au profit du client.

ARTICLE 10 : CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de retards ou de non-exécution du contrat conclu, due à la survenance d'un événement de force majeure et sans que cela soit limitatif, en cas de guerre, d'émeute, de crise sanitaire, de ruptures d'approvisionnement indépendants de la volonté des Parties, d'insurrection, d'interruption de transport, de problème d'importation, de grève, d'incendie, de tremblement de terre, de tempête, d'inondation, d'intempéries, d'actes de terrorisme, des dispositions ou décisions d'ordre législatif ou réglementaire apportant des restrictions à l'exécution du contrat, ainsi que les cas retenus par la jurisprudence française et tout autre cas indépendant de la volonté expresse des parties, imprévisible et rendant impossible l'exécution normale des présentes Conditions Générales de Vente.

La survenance d'un cas de force majeure suspendra, dans un premier temps, de plein droit, l'exécution de la commande. Si au-delà d'une période de trois mois, les parties constatent la persistance du cas de force majeure, la commande sera automatiquement annulée, sauf accord contraire des deux parties.

ARTICLE 11 : MEDiateur DE LA CONSOMMATION

11.1. Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE garantit au Client « consommateur » le recours effectif à un dispositif de médiation de la

consommation. Le médiateur a pour mission de tenter, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Après avoir saisi le service client de LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de soixante (60) jours, le Client « consommateur » pourra saisir le médiateur de la consommation.

Le Client « consommateur » reste cependant libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et de saisir les juridictions compétentes.

11.2. Le Client « consommateur » est également informé qu'il a la possibilité de recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) pour régler son litige : www.ec.europa.eu/consumers/odr/

ARTICLE 12 : LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION

12.1. Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française. La langue des Conditions Générales de Vente est la langue française.

12.2. En cas de litige non résolu après saisine du service client de LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE, compétence expresse est attribuée aux tribunaux du ressort du siège social de LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE, nonobstant appel en garantie ou pluralité de défendeurs, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

Toutefois, dans le cas où la commande est passée par un Client qui est un « consommateur », les dispositions précédentes concernant le lieu de juridiction ne s'appliquent pas.

Annexe 1 - Modèle de formulaire de rétractation

(Compléter et retourner ce formulaire seulement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article 6 des Conditions Générales de Vente)

A l'attention de LA MAISON DU SAVON DE MARSEILLE - Service Client - 145 Allée Louis Montagnat à Vedène (84270)

Par la présente, je vous notifie ma rétractation du contrat portant sur la vente du/des Produit(s) suivant(s):

Commandé(s) le (*)/reçus le (*),

Nom du client,

Adresse du client,

Signature du client (uniquement si ce formulaire est adressé sous format papier),

Date