



# Conditions générales de vente et d'utilisation

## Article 1. Objet - champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») régissent l'ensemble des relations entre la société Chamma-Créations, dont le siège social est situé au 25 rue du Bourbonnais – 69009 LYON, SIRET 313 668 618 00074 (ci-après, « **le Vendeur** »), et les personnes effectuant une Commande (ci-après le « **Client** ») par le biais du Site Chamma-creations.fr

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier à tout moment les CGV. Néanmoins, seules seront applicables à une commande les CGV acceptées par le Client au moment de la conclusion de ladite Commande.

## Article 2. Acceptation des CGV

Le fait pour tout Client de Commander un Produit proposé à la vente sur le Site emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV dont le Client reconnaît explicitement avoir pris connaissance préalablement à la conclusion d'une Commande.

Le fait pour le Client de cocher la case « En cochant cette case, j'accepte et je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente. » signifie qu'il a pris connaissance et a accepté les présentes CGV. À défaut de cocher la case prévue à cet effet, le Client ne pourra pas passer de Commande. Le Client déclare être une personne physique non professionnelle majeure et avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des CGV ou agir sous la supervision et avec l'accord d'une personne ayant l'autorité parentale.

En acceptant les présentes CGV, vous acceptez que votre facture soit mise à votre disposition de manière dématérialisée.

## Article 3. Définitions

Les termes capitalisés dans les CGV auront le sens défini ci-après :

**"Client"** : toute personne ayant procédé à une Commande sur le Site.

**"Produits"** : ensemble des biens proposés à la vente sur le Site et que le Client peut Commander au Vendeur.

**"Utilisateur"** : toute personne naviguant sur le Site sans effectuer de Commande.

## Article 4. Formation du contrat et commandes

### 4.1. Passage de la commande

Pour effectuer une Commande sur le Site, le Client doit au préalable :

- Indiquer son pays de livraison.
- Remplir le formulaire de commande en précisant ses coordonnées postales et son email.
- Indiquer le nombre d'exemplaires souhaités pour chaque produit.

Les informations données par le Client doivent être exactes, complètes et actualisées. Le Client devra veiller à la validité et à la mise à jour de l'adresse électronique qu'il indique lors de son inscription : cette adresse sera considérée comme une adresse personnelle à laquelle seront adressés tous les messages émis par le Vendeur.

Le Client est invité à prendre connaissance des CGV avant de valider sa Commande et d'effectuer le paiement. Toute Commande suppose l'adhésion aux CGV. \*

Le Client aura la possibilité de vérifier le détail de chaque Commande préalablement à sa validation par ce dernier. À partir du moment où le Client confirme définitivement une Commande après la validation de son panier, il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause les CGV, les prix, volumes et quantités des Produits Commandés, ainsi que les frais et taxes applicables à sa Commande.

Chaque Commande sera confirmée au Client par l'envoi d'un e-mail par le Vendeur. Conformément à la réglementation européenne et à la loi française, une Commande est considérée conclue (et le contrat de vente formé) lors de la mise à disposition de cette confirmation de Commande au Client par le Vendeur.

Toute Commande ne correspondant pas manifestement à une vente au détail (en raison de son contenu, sa fréquence ou ne correspondant pas au besoin d'un particulier) et, plus généralement, toute Commande frauduleuse ou présumée comme telle, sera considérée par le Vendeur comme nulle et non avenue.

## **4.2. Caractéristiques des produits**

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, le Client peut, préalablement à toute Commande, prendre connaissance sur le Site des caractéristiques essentielles du ou des Produit(s). Le Client sélectionne un ou plusieurs Produits parmi les différentes catégories proposées sur le Site.

Pour toute question ou précision concernant les caractéristiques des Produits, le Client peut également contacter le service Client du Vendeur.

Les Produits vendus par le Site sont identifiés par une ou plusieurs photos, un texte descriptif et un prix TTC en euros. Les photographies figurant sur le Site se veulent les plus fidèles possibles aux Produits vendus, mais les couleurs et les détails restitués peuvent varier d'un support à l'autre, en fonction notamment de la qualité du support et du navigateur utilisé, de la résolution d'affichage et des contraintes techniques liés à chaque matériel.

## **4.3. Disponibilité**

Nos offres de Produits sont valables aux prix et aux conditions proposés tant qu'ils sont visibles sur le Site. Les Produits proposés à la vente sur le Site peuvent être Commandés dans la limite des stocks disponibles tels qu'ils sont établis par le Vendeur plusieurs fois par jour. La disponibilité indiquée au moment de la consultation du Site par le Client reste tributaire de l'état du stock du Vendeur et bien entendu de ses fournisseurs. Dans le cas où un Produit Commandé serait en rupture de stock temporaire ou définitive, le service Client du Vendeur prendrait contact avec le Client dans les plus brefs délais pour l'avertir que sa Commande pourrait ne pas être honorée dans les délais indiqués ou pourrait être annulée. Le cas échéant, le Vendeur en informerait également les Utilisateurs dans les meilleurs délais via le Site. En cas d'absence de stock sur une référence donnée, le Vendeur Commanderait le Produit auprès de l'éditeur concerné. Ces délais sont compris entre 4 jours et 8 semaines.

La responsabilité du Vendeur ne sera pas engagée en cas d'annulation d'une Commande ou de report ou d'annulation d'une mise sur le marché d'un Produit. Le cas échéant, le Vendeur en informerait néanmoins les Utilisateurs dans les meilleurs délais via le Site et rembourserait aux Clients concernés les sommes versées au Vendeur au titre d'une Pré-Commande ou d'une Commande qui ne pourrait pas être délivrée, à l'exclusion de toute autre somme ou indemnité.

## **Article 5. Tarifs**

Les prix de vente des Produits, indiqués en euros, sont ceux en vigueur au moment de la validation de sa Commande par le Client, ils sont indiqués au Client lors du récapitulatif précédent la conclusion de la Commande. Les prix ne comprennent pas l'octroi de mer, taxe spécifique aux départements d'outre-mer pour l'importation de Produit sur ces territoires. Le Client devra s'en acquitter.

Le mode d'expédition choisi, la zone géographique et le poids du colis font varier les frais de port. Les éventuels frais d'emballage cadeaux seront également facturés en supplément.

Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de la Commande. Tout changement du taux de TVA applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits proposés à la vente sur le Site.

Les prix de vente des Produits peuvent être modifiés par le Vendeur et/ou les éditeurs des livres à tout moment. Conformément à la loi n° 2014-779 du 8 juillet 2014 modifiant l'article 1er de la loi n° 71-766 du 10 Août 1981 relative au prix du livre dite « Lang », pour les Commandes de livres expédiées au Client et qui ne sont pas retirées dans un commerce de vente au détail de livres, le prix de vente du livre est celui fixé par l'éditeur ou l'importateur et la livraison de ce livre ne peut être gratuite.

## **Article 5. Paiement**

Toute Commande est payable dans la monnaie indiquée lors de la Commande. Le paiement s'effectue lors de la Commande par le Client, sauf dispositions contraires figurant dans les CGV ou dérogation explicite accordée par le Vendeur. À aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Pour régler sa Commande, le Client dispose des modes de paiement et de réduction de paiement suivants :

- Carte bancaire
- E-carte bleue

### **5.1. Paiement par carte bancaire, e-carte bleue**

Les cartes bancaires acceptés sur le Site sont les suivantes : Carte Bleue, Visa, Master Card.

Lors du paiement, le Client est automatiquement redirigé vers le Site du partenaire bancaire du Vendeur, le prestataire Stripe.

Le Vendeur n'a de ce ne fait jamais accès aux données bancaires du Client : il est uniquement informé par le prestataire de la bonne transaction du règlement.

Pour le paiement par carte bancaire, le Site permet d'utiliser les systèmes suivants :

- Le système 3DSecure, programme créé par Visa et Mastercard afin de renforcer la sécurité des paiements en ligne
- Le système One Click : plus besoin pour le Client lors de chaque achat de saisir l'ensemble de ses coordonnées bancaires, ni de sélectionner le mode et l'adresse de livraison. Pour cela, il lui suffit d'enregistrer ses coordonnées de carte de paiement de façon sécurisée auprès du prestataire Stripe.
- Le système E-carte bleue. Dans ce cas, le débit de la carte est effectué immédiatement.

Afin d'assurer la sécurité du paiement par carte bancaire, le Client devra transmettre au Vendeur le cryptogramme visuel (CVV) de sa carte bancaire, lors de chaque opération de paiement. Les données bancaires ne seront pas conservées au-delà de la transaction, sous réserve que le Client ait bien refusé l'enregistrement des coordonnées de sa carte bancaire.

## **5.2. Sécurité des paiements et dispositions générales**

Le Client garantit au Vendeur qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il aura choisi, parmi ceux disponibles, lors de la passation de sa Commande.

Le Vendeur se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution et/ou livraison d'une Commande, quels que soient sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel de toute somme qui serait due par le Client au Vendeur, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site ou au paiement d'une Commande.

Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur Internet, les informations relatives à une Commande et au Client concerné pourront être transmises à tout tiers habilités aux fins de vérification.

Lorsqu'un moyen de paiement est délivré par un établissement bancaire ou financier, seuls sont acceptés par le Vendeur les moyens délivrés par un tel établissement de service de paiements dûment habilité en France.

Le Vendeur utilise des outils de paiement sécurisés, Stripe. La sécurité du paiement repose sur l'authentification du Client, sur l'intégrité et la confidentialité de l'intégralité de ses données personnelles. Pour assurer cette sécurité, le prestataire de paiement utilise des techniques réputées fiables de cryptographie et respecte les différentes réglementations bancaires applicables.

## **Article 6. Livraison**

### **6.1. Modes de livraison**

Les Produits seront délivrés à l'adresse indiquée par le Client lors de la passation de sa Commande, située dans le Territoire.

Les modes de livraison ou de mise à disposition des Produits en fonction du type de Produits et du lieu de livraison sont indiqués au Client lors de la passation de la Commande.

Les livraisons dans les DOM TOM sont soumises à des taxes locales. Il appartient au Client de les régler.

### **6.2. Livraison standard : Colissimo**

La livraison par Colissimo est effectuée par la Poste.

Un numéro de colis est envoyé par e-mail dès l'expédition du colis afin que le Client puisse suivre son acheminement. Le colis est remis sans signature.

En cas d'absence et de boîte aux lettres trop étroite, le facteur dépose habituellement le colis dans le bureau de Poste le plus proche. Le Client en est averti grâce à un avis de passage. Il dispose de 15 jours pour récupérer le colis. S'il ne récupère pas le colis dans les 15 jours, le colis est automatiquement retourné à l'entrepôt du Vendeur. En cas d'absence, le livreur passe à deux reprises. Si le Client n'est toujours pas présent, le colis est automatiquement retourné à l'entrepôt du Vendeur.

### **6.3. Délais de livraison**

Les délais de livraison sont précisés lors de la passation de la Commande. Ils s'appliquent en jours ouvrés.

Le Vendeur ne pourra être tenue responsable en cas de retard de livraison en raison d'une adresse incomplète et/ou erronée indiquée par le Client.

## **Article 7. Droit de Rétractation**

### **7.1. Délai**

En application de l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la date de réception ou de retrait des Produits Commandés sur le Site pour retourner à ses frais, un ou plusieurs articles de la Commande, pour remboursement.

Il est précisé que :

- Le jour de la réception du Produit n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L. 221-18 ;
- Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;
- Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Dans le cas d'une Commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier Produit.

Le Client souhaitant exercer son droit de rétractation doit impérativement retourner le ou les Produits concernés au Vendeur selon la procédure décrite à l'Article 9.3 ci-dessous.

Le Client renonce notamment à ce titre à son droit de rétractation pour toute Commande d'Ebook, laquelle est exécutée par l'envoi de liens de téléchargements et/ou de consultation valant livraison définitive. En cas d'achat d'un contenu numérique non fourni sur support matériel, le Client renonce expressément à son droit de rétractation.

## **7.2. Modalités d'exercice du droit de rétractation**

Lorsque le Client souhaite exercer ses droits de rétractation d'une Commande qui lui a été intégralement ou partiellement livrée, les Produits faisant l'objet de cette rétractation totale ou partielle de la Commande doivent être retournés par le Client ou le destinataire des Produits Commandés. Le Client doit pour cela suivre les instructions ci-dessous.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client demande au Vendeur à procéder au retour du ou des Produits concernés via le formulaire de rétractation fourni sur le Site par le Vendeur, conformément à l'article L.221-21 du Code de la Consommation. Il est conseillé au Client d'utiliser le formulaire type (Annexe 1) pour exercer son droit de rétractation.

Les Produits retournés incomplets, abîmés, endommagés, ou impropres à être revendus engagent la responsabilité du Client. Le Vendeur pourra refuser le retour des Produits ou appliquer un remboursement seulement partiel pour tout Produit retourné non-conforme aux exigences précisées dans les présentes CGV.

Les Produits retournés par le Client au Vendeur sont à adresser, après avoir complété le formulaire de rétractation disponible sur le Site, à :

Chamma Créations

E. Pavans de Ceccatty – 25 rue du Bourbonnais 69009 LYON

Le retour du Produit au Vendeur s'effectue sous la responsabilité du Client. En conséquence, le Vendeur recommande au Client de confier le retour du Produit à un transporteur lui permettant de suivre le colis de retour adressé au Vendeur. Dans le cas contraire, si le colis de retour expédié par le Client ne parvenait pas au Vendeur, le Client ne serait pas en mesure d'interroger son transporteur pour localiser le colis de retour.

Les frais de transport du colis de retour demeurent à la charge du Client.

Le Vendeur remboursera au Client la totalité des sommes versées lors de la Commande, comprenant le prix du ou des Produits faisant l'objet de l'exercice du droit de rétractation, ainsi que le montant des frais d'envoi des Produits Commandés par le Client, calculé au prorata de la valeur du ou des Produits faisant l'objet de l'exercice du droit de rétractation.

Afin d'assurer le bon traitement du retour, le Client doit joindre à son colis le bon de retour.

Le remboursement interviendra au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le Client a retourné les Produits qui lui ont été délivrés.

Toute non-restitution du Produit malgré le remboursement et l'indication de bonne livraison par le transporteur expose le Client à réparation.

## **Article 8. Non-conformité de la commande**

### **8.1. Annulation d'une commande non-livrée**

Dans le cas où le Vendeur manque à son obligation de livrer le Produit commandé dans les délais indiqués lors de la Commande, le Client peut procéder à l'annulation de la Commande dans les conditions définies à l'article L.216-6 du Code de la consommation.

La totalité des sommes versées par le Client lui seront alors restituées si les Produits Commandés ne lui ont pas été livrés. Le remboursement interviendra au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le Client a exercé son droit à obtenir la résolution de la vente.

## **8.2. Retour des Produits en cas de non-conformités**

### **8.2.1. État de la Commande délivrée**

Le Client ou le destinataire des Produits Commandés est invité à vérifier l'état apparent des Produits au moment de la livraison.

En présence d'anomalie apparente (avarie, Produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, Produits cassés...) constatée à la livraison en présence du Transporteur, le Client ou le destinataire des Produits Commandés est tenu de signaler les dommages, réclamations et réserves sur le bon de livraison, et de refuser la livraison des Produits en émettant immédiatement un constat d'anomalie auprès du Vendeur qui pourra se retourner le cas échéant contre le Transporteur.

Dans l'hypothèse où le Client constate, après ouverture des colis, des Produits abîmés ou manquants, il dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours francs à compter de la réception de la Commande pour en faire part au Vendeur, soit via le formulaire de contact, soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Chamma Créations

E. Pavans de Ceccatty – 25 rue du Bourbonnais 69009 LYON

Il est également invité à exercer son droit de retour en application de l'Article 10.2.2 ci-dessous.

### **8.2.2. Contrôle des Produits retournés au Vendeur et modalités de remboursement**

A réception du colis de retour, le Vendeur contrôlera la conformité du Produit retourné et le motif de retour.

Si le Produit retourné ne justifie pas un échange ou un remboursement, son retour sera refusé par le Vendeur et le Produit sera mis à la disposition du Client dans les entrepôts du Vendeur, ou pourra être réexpédié au Client, à sa demande et à ses frais, dans les trois mois suivants la réception par le Vendeur du Produit retourné par le Client.

Si, en revanche, le Produit retourné justifie un remboursement, le remboursement du Client sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de la Commande, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle les Produits retournés par le Client ont été reçus par le Vendeur. En cas de d'impossibilité de remboursement par le même moyen de paiement (CB périmée ...), le remboursement aura lieu par chèque.

Le Vendeur remboursera au Client la totalité des sommes versées, comprenant le prix du ou des Produits faisant l'objet de l'exercice du droit de retour, ainsi que le montant des frais d'envoi des Produits Commandés par le Client, calculé au prorata de la valeur du ou des Produits faisant l'objet de l'exercice du droit de retour, à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que standard.

## **Article 9. Garanties légales de conformité**

### **9.1. Garantie relative aux vices cachés**

Le Vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus au sens de l'article 1641 du Code Civil.

Le Vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont le Client a pu se convaincre lui-même (article 1642 du Code Civil).

L'action résultant des vices cachés doit être intentée par le Client dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice (article 1648, alinéa 1er du Code Civil) et 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.

### **9.2. Garanties commerciales contractuelles**

Indépendamment des garanties légales développées ci-dessus, le Client peut également, le cas échéant, en fonction du Produit acheté, bénéficier d'une garantie commerciale supplémentaire.

En cas de recherche de solutions amiables préalablement à toute action en justice, il est rappelé qu'elles n'interrompent pas les délais d'action des garanties légales ni la durée de la garantie contractuelle développée ci-avant.

## **Article 10. Responsabilité**

Le Vendeur ne pourra être tenue pour responsable de tous dommages indirects qui pourraient survenir du fait de l'achat des Produits. De même la responsabilité du Vendeur au titre des obligations des CGV ne saurait être

engagée en cas de survenance d'un évènement imprévisible et insurmontable ou de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil et les juridictions françaises.

La responsabilité du Vendeur ne sera pas engagée en cas de retard dû à une rupture de stock ou d'indisponibilité des Produits chez l'éditeur ou chez le fournisseur, ni en cas d'arrêt total des services postaux ou des moyens de transports. En outre, en cas de différences non substantielles entre les photos de présentation des articles sur notre Site, textes et illustrations et les articles commandés, notre responsabilité ne sera pas engagée.

#### **Article 11. Protection des données personnelles**

Le Vendeur est impliqué dans la protection des données personnelles et s'engage à assurer le meilleur niveau de protection des données personnelles en conformité avec la loi Informatique et Libertés et la réglementation européenne relative à la protection des données personnelles.

#### **Article 12. Propriété intellectuelle des contenus des Sites**

L'accès au Site ne confère aux Utilisateurs et Clients du Site aucune prérogative sur les éléments du Site protégés par des droits de propriété intellectuelle, notamment, sans que cette liste soit limitative, les informations, données, photographies, marques, images, dessins, graphismes, animations, textes (ci-après les "Éléments"). Les Éléments restent la propriété exclusive du Vendeur ou de leurs titulaires respectifs. Conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé est autorisée, et notamment la copie, la reproduction, la représentation, la modification, la traduction, la création de Produits dérivés, distribution ou toute autre exploitation non conforme avec l'objet du Service, sauf accord préalable écrit du Vendeur ou des titulaires respectifs.

#### **Article 13. Non-validité partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des CGV sont tenues pour non valides 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 force et leur portée.

#### **Article 14. Non-renonciation**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre partie d'un manquement à l'une quelconque des obligations visées au sein des présentes conditions générales de vente ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### **Article 15. Droit applicable – Langue du contrat**

Les ventes de Produits sont soumises à la loi française.

Le Site, les CGV et les Commandes effectuées via le Site et leur exécution sont régis exclusivement par la loi française. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des CGV ou d'une Commande sera jugé conformément au droit français et relèvera de la compétence du tribunal du lieu de domicile du Client ou, au choix de ce dernier, du lieu de délivrance effective du Produit.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **Article 16. Règlement des litiges**

Dans l'hypothèse où un litige naîtrait de la présente relation contractuelle, les Parties s'engagent, avant toute action judiciaire, à rechercher une solution amiable.

Pour régler vos litiges, vous êtes invités à nous adresser une réclamation écrite au :

Chamma Créations

E. Pavans de Ceccatty – 25 rue du Bourbonnais 69009 LYON

Ou par le Formulaire de contact sur le Site.

En application des articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution à l'amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

À cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Vous avez donc la possibilité de vous adresser, en cas de litige en lien avec vos Commandes passés sur notre Site, au service de médiation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) simplement et gratuitement par voie électronique en déposant votre dossier sur <http://www.mediateurfevad.fr/> ou par mail : [mediateurduecommerce@fevad.com](mailto:mediateurduecommerce@fevad.com).

Vous pouvez aussi vous adresser à ce service de médiation par courrier simple (joindre votre e-mail, votre téléphone et la réclamation écrite) à :

Le service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD  
BP20015  
75362 Paris CEDEX 8

À défaut d'accord amiable entre les Parties à l'issue de la médiation, le litige sera soumis aux tribunaux français ;  
le tribunal compétent sera celui du défendeur.