

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Actualisées le 29-06-2021

1. Champ d'application

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes conclues par l'intermédiaire du site de commerce électronique www.ceramyca.com et www.ceramyca.fr (ci-après « **le Site** ») entre la société Morilles du Lac, société à responsabilité limitée, au capital social de 1 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Annecy sous le numéro 830 965 778, dont le siège social est situé 1095 Route d'Angon 74290 Talloires-Montmin – France (ci-après « **Ceramyca** ») et le client final désirant acquérir les produits commercialisés sur le site internet (ci-après les « **Produits** ») pour ses besoins personnels ou professionnels, étant agréé que dans le cadre de cette activité professionnelle cette dernière doit être sans rapport direct ou indirect avec une activité d'intermédiaire ou de revendeur (ci-après le « **Client** »).

Ceramyca et le Client sont conjointement dénommées les « **Parties** ».

Le Client déclare avoir la capacité juridique permettant la conclusion d'un contrat au sens des articles 1145 et suivants du Code civil et atteste être une personne physique majeure agissant pour ses besoins personnels ou ses besoins professionnels, tels que définis ci-dessus. Le Client confirme son engagement de ne pas revendre les Produits dans un but commercial.

2. Acceptation des conditions générales de vente

Le fait de passer commande sur le Site emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV qui sont accessibles à tout moment sur le Site. Ceramyca vous invite à imprimer et conserver une copie des présentes CGV pour toute référence future.

Les CGV applicables à la commande sont celles en vigueur à la date de la passation de la commande. Ceramyca se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Ces modifications sont publiées par leur mise en ligne et sont réputées acceptées sans réserve lorsque le Client accède au Site et passe une commande postérieurement à leur mise en ligne. Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes CGV serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes CGV ni remettre en cause la validité des autres dispositions qui continueront à s'appliquer.

3. Produits

3.1. Caractéristiques et informations relatives aux Produits

Le Client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance sur le Site des caractéristiques essentielles des Produits qu'il souhaite commander, présentées dans chacune des fiches Produits. Le choix d'un Produit et la décision d'achat relèvent de la seule responsabilité du Client.

Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles. Les informations qui figurent sur le Site sont aussi précises que possible. Toutefois, les photographies et autres reproductions des articles ne sont qu'indicatives et n'ont pas de valeur contractuelle.

3.2. Disponibilité des Produits

Nos offres de Produits et de prix sont valables aussi longtemps qu'elles sont visibles sur le Site, sauf opérations spéciales dont la durée de validité est spécifiée sur le Site. Ceramyca invite le Client à consulter la disponibilité des Produits vendus sur la page d'information de chaque Produit.

Des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement exister, notamment dans le cas de commandes simultanées d'un même Produit par plusieurs clients.

En cas de commande d'un seul produit qui se révélerait indisponible, Ceramyca se réserve le droit d'annuler la commande, sous réserve de prévenir le Client.

En cas de commande de plusieurs Produits, si l'un des Produits se révèle finalement indisponible, Ceramyca informera alors le Client de l'impossibilité d'envoi du Produit indisponible. Le reste de la commande sera traité et mis à disposition du Client dans les délais annoncés par l'email d'information sur son suivi de commande. Le Client peut également opter pour l'annulation totale de sa commande, sous réserve d'en informer Ceramyca par email dans les 48h de la réception de l'email d'information sur son suivi de commande.

Afin d'assurer une meilleure qualité de service et de disponibilité des Produits auprès de l'ensemble des Clients du Site, Ceramyca se réserve le droit de limiter la quantité de Produits pouvant être achetée par le Client, ce en conformité avec les dispositions applicables en la matière et notamment celles de l'Article L. 121-11 du Code de la Consommation.

4. Commande

Pour être en mesure de passer une commande de Produits, le Client obligatoirement suivre les étapes suivantes :

- Ajouter un ou plusieurs Produit(s) disponible(s) sur le Site à son panier ;
- Se connecter à son compte Client ou se créer un compte Client sur le Site ;
- Choisir une date de livraison ;
- Préciser son adresse de facturation ou vérifier ses coordonnées s'il dispose d'un compte sur le Site. A cet égard, le Client, lors de la création du compte, devra créer son identifiant et son mot de passe. Le Client devra veiller à protéger son mot de passe et à ne pas le divulguer. En effet, il est important de noter que le Client est responsable de tout achat effectué avec son identifiant et son mot de passe, même si cela n'est pas de votre fait ;
- Choisir un mode de paiement ;
- Accepter les CGV ;
- Vérifier les éléments de sa commande et le cas échéant, revenir aux étapes précédentes pour corriger les erreurs ;
- Procéder au paiement de sa commande en cliquant sur « COMMANDER ET PAYER ». A cet égard, le Client devra être titulaire d'une carte bancaire en cours de validité. La commande sera réputée finalisée au moment de la validation de paiement émise par l'organisme de paiement du Client.

En cas d'inactivité prolongée lors de la connexion il est possible que la sélection des Produits choisis avant cette inactivité ne soit plus garantie. Le Client sera invité à reprendre sa sélection d'articles depuis le départ.

Le Client recevra ensuite par mail :

- un accusé réception valant confirmation de la commande ;
- une confirmation du paiement de la commande ;
- la confirmation de la date à laquelle la commande peut être retirée.

Ceramyca se réserve le droit de ne pas accepter une commande en cas de non-respect des CGV, en cas d'erreurs, d'anomalies dans la commande, en cas d'incident de paiement ou de suspicion de fraude et/ou d'abus.

5. Prix – Paiement – Frais de Livraison

5.1. Prix

Sauf mention contraire, les prix affichés sur le Site sont exprimés en euro (€).

Ceramyca se réserve le droit de modifier les prix à tout moment ; les Produits seront en tout état de cause facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la passation de la commande.

Conformément aux règles applicables et aux réglementations en vigueur, tout achat fait par l'intermédiaire du Site est soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) qui sera indiquée lors de la validation de la commande.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions venaient à être modifiées ainsi que dans l'hypothèse de la création de nouvelles taxes ou contributions, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Produits. Aucune taxe ou contribution non prévue au moment de la commande ne pourra être ultérieurement demandée au Client.

Les prix facturés sont ceux en vigueur à la date de la commande. Le Client est informé que les prix sont susceptibles d'évoluer. Le Client est donc invité à porter attention au prix en vigueur au moment de la commande et qui mentionné sur le Site lorsque son Produit est mis dans le panier d'achat.

Une facture en devise euro (€) est à disposition du Client sur son compte personnel accessible depuis le Site.

5.2. Paiement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- par carte bancaire, sont acceptées les cartes du réseau : Visa, MasterCard, Carte bleue, E-carte bleue, American Express
- par virement bancaire

A cette fin, le Client garantit à Ceramyca, qu'il est le titulaire de la carte bancaire qu'il utilise et que le nom figurant sur cette carte bancaire à débiter est bien le sien puis communique dans un environnement sécurisé par internet, le numéro et la date d'expiration figurant au recto de sa carte bancaire ainsi que les numéros du cryptogramme visuel figurant au verso (ou au recto) de sa carte bancaire. Le Client sera débité au moment de la validation de sa commande.

Le montant dû est le montant indiqué sur la page de confirmation de commande affichée au Client au moment du paiement (sauf exception détaillée à l'Article 6.4 des présentes).

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit (opposition, refus du centre émetteur, etc.), le débit des sommes dues par le Client s'avérât impossible, la vente effectuée serait immédiatement résolue et le processus d'achat sur internet annulé. La responsabilité de Ceramyca ne pourra alors en aucun cas être engagée à ce titre.

Ceramyca se réserve également la possibilité de refuser au Client toute commande ou d'honorer une livraison si un litige de paiement antérieur existe.

5.3. Sécurisation des transactions

Les coordonnées de la carte bancaire du Client sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et ne transitent jamais en clair sur le réseau Internet. Le paiement est directement effectué auprès de notre banque ce qui implique qu'aucune information bancaire du Client ne transite via le Site.

Malgré le cryptage des données, Ceramyca rappelle qu'aucune transmission de données sur internet n'est sécurisée à 100 % et que les informations communiquées en ligne peuvent être potentiellement interceptées et utilisées par d'autres personnes que le destinataire souhaité.

6. Retrait de la commande

6.1. Lieu de retrait

Les Produits achetés sur le Site sont retirés par le Client au lieu communiqué par l'équipe de Ceramyca à la date et au créneau horaire indiqué lors de la confirmation de commande.

6.2. Délai

Le Client est informé de la mise à disposition de sa commande par email.

A titre informatif, le délai moyen de mise à disposition varie de 1 à 700 jours ouvrables après réception de votre commande acquittée, avec un maximum n'excédant pas 104 semaines.

Ceramyca invite le Client à consulter régulièrement son suivi de commande sur son compte-client.

Si Ceramyca est empêchée de respecter les délais par un cas de force majeure ou un cas fortuit (article 13) par une cause étrangère, notamment une faute qui est imputable au Client, le délai de livraison est prolongé de plein droit en fonction de la durée de l'empêchement. Ceramyca informera le Client par e-mail de la survenance et de la fin de tels empêchements. Si l'empêchement dure plus d'un mois, le Client pourra résilier la commande de plein droit, sans que le Client puisse réclamer une indemnité.

6.3. Retrait de la commande

Pour retirer sa commande, le Client est invité à se présenter muni d'une pièce d'identité et de la confirmation de commande qu'il a reçue par email.

La commande sera remise au Client contre signature du bon de retrait, sur présentation des justificatifs énoncés ci-dessus. La signature du bon de retrait par le Client atteste de la prise de possession de la marchandise.

Malgré tout le soin apporté à la préparation des commandes, et étant rappelé que la disponibilité de tous les Produits ne peut être garantie, le Client doit s'assurer de la conformité de sa commande lors du retrait de la marchandise au siège de Ceramyca.

7. Droit de rétractation

Les dispositions de cette Clause sont uniquement applicables pour les Clients consommateurs, achetant des Produits pour des besoins personnels (et donc en aucun cas lors d'achat pour des besoins professionnels).

7.1. Droit et délais de rétractation

Le Client bénéficie, dans les conditions prévues aux articles L. 221-18 à L. 221-28 du Code de la Consommation, d'un droit de rétractation relatif aux Produits achetés sur le Site, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du jour de la réception des Produits.

En cas de commandes multiples (de plusieurs Produits), le délai de rétractation cours à compter de la réception du dernier Produit.

Le Client doit manifester sa décision d'user de son droit de rétractation avant l'expiration du délai susmentionné. Le Client a la possibilité de remplir et de transmettre sa déclaration de rétraction soit :

- en contactant directement le Service Client qui vous indiquera la procédure à suivre
- Le Client peut également adresser sa demande sur papier libre à l'adresse suivante : Ceramyca – Morilles du Lac - Service Client 922 impasse du var 74410 ST JORIOZ – France. Le Client peut, s'il le souhaite, utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible en annexe I des présentes CGV.

Le Client recevra alors sans délai une confirmation de sa rétractation par email.

7.2. Procédure de retour gratuite des Produits

Dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation, le Produit doit impérativement être renvoyé dans son emballage d'origine, non déballé, en parfait état (non tâché, détérioré, usé ou porté), complet (incluant sa notice utilisateur et ses accessoires le cas échéant) de façon à permettre sa commercialisation à l'état neuf.

Le retour d'un Produit est gratuit, à l'exception des frais de retour du produit, qui sont à la charge du Client. Pour ce faire, le Client doit envoyer par email une demande d'étiquette de retour à Ceramyca et retourner les

Produits à Ceramica via son transporteur, dans un délai maximal de 14 jours à compter de la déclaration de rétractation du Client, en utilisant ladite étiquette.

Si le Client ne peut pas ou ne souhaite pas utiliser le service d'étiquettes de retour pré-imprimée, il peut contacter le Service Client qui enregistrera le retour de Produit. Dans ce cas, Ceramyca vous conseille de contracter l'assurance proposée par votre transporteur. Ceramyca ne sera pas responsable en cas de perte, d'envoi à une mauvaise adresse ou du retard de livraison d'un Produit que le Client souhaite retourner au Site, dans la mesure où les risques du transport que le Client aura choisi et que le Client initie repose uniquement sur le Client.

Ceramyca se réserve le droit de refuser le retour d'un Produit et de ne pas procéder à son remboursement :

- en cas de non-respect de la procédure de rétractation ci-dessus mentionnée ;
- de manière générale si notre Service Client n'est pas en mesure d'identifier le Client ou d'identifier la commande (numéro de commande, numéro de retour, coordonnées, etc.),
- si le Produit n'est pas dans son emballage et dans son état d'origine (documents et accessoires) notamment si le Produit a subi une dépréciation du fait de sa manipulation ou de son usage, notamment en raison du risque lié au fait qu'il s'agit souvent de produits soumis à la réglementation applicable aux équipements de protection individuel.

7.3. Remboursement

Le remboursement du ou des Produit(s) retournés sera confirmé par email et interviendra dans un délai maximal de quatorze (14) jours calendaires à compter du jour de réception par Ceramyca du ou des Produit(s) concerné(s).

Ceramyca procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que vous aurez utilisé pour la transaction initiale.

Dans l'hypothèse où le Client retourne seulement certains des Produits commandés et non pas la totalité, les frais de livraison ne seront pas remboursés au Client. Seul le Produit retourné sera alors remboursé au Client.

Ceramyca se réserve la possibilité de rembourser une livraison expresse au tarif de la livraison standard.

Si le Client n'utilise pas l'étiquette de retour fournie avec sa commande : il lui appartiendra de retourner les Produits par lui-même et de conserver toute preuve de retour, ce qui suppose que les Produits soient retournés par envoi recommandé ou par tout autre moyen donnant date certaine à cet envoi. Dans cette hypothèse, les frais de retour restent à la charge du Client.

En cas de dépréciation d'un Produit résultant d'une manipulation autre que celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit, (notamment pour les Produits retournés incomplets, abîmés, endommagés, détériorés, salis ou dans tout autre état qui laisserait raisonnablement penser qu'ils ont été utilisés, Ceramyca se réserve le droit de refuser le remboursement ou l'échange du Produit endommagé (à moins qu'il ne s'agisse d'un Produit défectueux) qui sera retourné au Client.

Ceramyca n'effectuera aucun remboursement si les Produits retournés par le Client ne correspondent pas au(x) Produit(s) commandés ou s'ils ont une autre origine que le Site.

8. Garantie

De façon générale, l'ensemble des indications relatives à l'utilisation des Produits et notamment aux règles de sécurité liées à ces Produits figurent dans la notice d'utilisation et les instructions d'usage livrés avec le Produit.

Tous les Produits bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L217-4 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil) permettant au Client de renvoyer sans frais les Produits livrés défectueux ou non conformes.

8.1. Pour les Clients achetant des Produits pour des besoins personnels

Les Produits vendus par Ceramyca sont soumis aux conditions de garanties légales prévues par les articles L. 217-4 à L. 217-14 du Code de la Consommation ainsi que par les articles 1641 à 1648 du Code Civil, à l'exclusion de toutes autres garanties :

Article L. 217-4 Code de la consommation :

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il 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.

Article L. 217-5 Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat :

*1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir à l'encontre de Ceramyca ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, 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 Produit durant les 2 ans suivant la délivrance du Produit

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. Il est rappelé que le Client 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 1644 du Code civil.

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, Ceramyca s'engage au choix du Client :

- soit à réparer le Produit ;
- soit à remplacer le Produit par un produit identique en fonction des stocks disponibles ;

Toutefois, conformément à l'article L.217-9 du Code de la Consommation, Ceramyca peut ne pas procéder selon le choix du Client si ce choix a un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte

tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Ceramyca est alors tenue de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par le Client.

Si la réparation ou le remplacement du Produit sont impossibles, le Client peut se faire restituer le prix payé et rendre le Produit ou garder le Produit et se faire restituer une partie du prix, sauf si le défaut de conformité est mineur. La restitution, le remplacement ou le remboursement du Produit interviendront sans frais pour le Client et ne font pas obstacle à l'allocation éventuelle de dommages et intérêts dans le cas où le Client y aurait droit.

8.2. Pour les Clients achetant des Produits pour des besoins professionnels

Ceramyca garantit au Client le remplacement ou le remboursement des Produits non conformes pendant une période de vingt-quatre (24) mois à compter de leur livraison. Il ne garantit aucune qualité marchande particulière ni aucun usage particulier non envisagés dans la documentation technique ou commerciale de Ceramyca. Toute garantie est exclue en cas d'utilisation du produit non conforme aux guides d'utilisation, à la fiche-produit ou au certificat de conformité émanant de Ceramyca ou lorsque la détérioration du Produit résulte d'une manipulation, de conditions de conservations inappropriées, ou d'un cas fortuit survenu postérieurement à la livraison. L'antériorité du cas fortuit à la livraison doit être prouvée par le Client.

La conformité des produits à la législation/réglementation applicable s'entend exclusivement du lieu auquel les produits sont livrés, Ceramyca ne garantissant pas leur conformité à une législation/réglementation applicable au lieu auquel le Client les destine.

Le remboursement ou remplacement ne vaut en aucun cas reconnaissance implicite de responsabilité par Ceramyca.

8.3. Pour les Clients achetant des Produits pour des besoins personnels ou professionnels

Article 1641 Code civil :

« 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 l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 alinéa 1er Code civil :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

Article 2232 du Code civil :

« Le report du point de départ, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de la prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit. »

En cas de vice caché :

- Il appartiendra au Client de prouver qu'il remplit bien les conditions de la garantie.
- Le Client aura le choix de rendre le Produit et se faire restituer le prix ou de garder le Produit et se faire restituer une partie du prix.

8.4. Exclusion de garantie

Sont exclus de ces garanties les défauts résultants :

- d'une utilisation des Produits non-conforme à leur destination,
- du non-respect des instructions d'installation, d'utilisation et conseils d'entretien des Produits,
- de la détérioration et de l'usure normale des Produits,
- de la modification des Produits, ou d'un choc par torsion, compression, chute ou impact anormal du Produit.

8.4. Mise en œuvre des garanties

Au titre des garanties dont le Client bénéficie, Ceramyca s'engage selon le choix du Client à :

- à rembourser intégralement le Produit
- réparer le Produit dans le cas où cela est possible et le renvoyer au Client à l'adresse indiquée par vos soins.

La procédure de retour des produits figure à l'article 7.2 des présentes CGV. Le Client devra par ailleurs préciser la non-conformité alléguée.

9. Limitation de responsabilité

LA RESPONSABILITE DE CERAMYCA N'INTERVIENT QUE DANS LA LIMITE DES REGLES D'ORDRE PUBLIC APPLICABLES A LA RELATION ENTRE LES PARTIES - EST EXCLUE TOUTE INDEMNISATION D'UN PREJUDICE INDIRECT ET/OU IMMATERIEL TEL QU'UNE PERTE DE CHANCE, D'UNE PERTE D'EXPLOITATION, D'UNE PERTE DE BENEFICE, OU DE L'IMPOSSIBILITE D'UTILISER LES PRODUITS DU FAIT D'UNE DEFECTUOSITE (cette liste n'étant pas exhaustive) - EST EGALEMENT EXCLUE L'INDEMNISATION DE TOUT PREJUDICE DONT LE CLIENT AURAIT PU LIMITER LA SURVENANCE OU L'AGGRAVATION PAR DES MESURES RAISONNABLES.

Ceramyca n'accepte aucune application de pénalité non expressément prévue par l'accord commercial. Toute pénalité est exclue si Ceramyca n'a pas été mis en mesure par le Client de contrôler le grief qui lui donne naissance, ou si le préjudice réel subi par le Client est minime. Tout paiement d'une pénalité par Ceramyca libère ce dernier de toute autre réclamation au titre de l'événement concerné.

10. Propriété intellectuelle

Tous les éléments reproduits sur le Site, en ce compris les textes, commentaires, photos, marques, logos, illustrations, photographies et images, ainsi que la technologie sous-jacente du Site et son architecture, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Ces éléments sont et demeurent la propriété exclusive de Ceramyca ou du titulaire des droits de propriété intellectuelle concernés pour lesquels Ceramyca a acquis régulièrement les droits d'exploitation.

Toute reproduction totale ou partielle du Site ou de l'un de ses éléments, par quelque procédé que ce soit, sur quelque support que ce soit, et pour quelque motif que ce soit, y compris tout lien hypertexte renvoyant vers le Site et utilisant notamment la technique du framing, du deep-linking, du in-line linking ou toute autre technique de lien profond est strictement interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants et/ou L.716-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

11. Protection des données personnelles

Les données personnelles que Ceramyca reçoit du Client correspondent aux informations requises pour la gestion des relations commerciales et le traitement des commandes. Les données personnelles du Client font l'objet d'un traitement informatique permettant à Ceramyca de l'identifier, de communiquer avec lui et d'assurer la gestion correcte de la relation-client. Elles sont exclusivement destinées à Ceramyca et, s'il y a lieu, à ses prestataires ou sous-traitants. Elles sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la bonne gestion de la relation-client et n'excédant en tout cas pas cinq années à compter de sa cessation. Ceramyca met en œuvre toute mesure de protection appropriée pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles recueillies. Conformément à la législation en vigueur, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition de portabilité, de limitation de traitement et d'effacement de ses données personnelles. Il peut exercer ce droit en adressant une demande par email à l'adresse bonjour@ceramyca.fr. Il dispose également d'un recours auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

12. Force majeure

La survenance d'un événement constitutif de force majeure au sens de la jurisprudence et de l'article 1218 du Code Civil entraînera la suspension des obligations pesant sur Ceramyca. Cette inexécution du contrat ne pourra engager la responsabilité de Ceramyca. Si le cas de force majeure a une durée d'existence supérieure à un (1) mois, Ceramyca pourra ne pas honorer la commande, à charge de rembourser le cas échéant le Client des sommes versées par lui au titre de la commande concernée.

13. Service Clients

En cas de difficulté survenant à l'occasion de la commande, de la livraison des Produits, de la garantie des Produits ou afin de solliciter un règlement à l'amiable, le Client peut contacter le Service client :

- à l'adresse électronique suivante : bonjour@ceramyca.fr
- par courrier : CERAMYCA - *Morilles du Lac – Service Client - 922 impasse du var 74410 ST JORIOZ – France*

14. Mode de preuve

Les Parties reconnaissent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier.

15. Droit applicable – Litiges

Le droit français est applicable aux présentes CGV.

Toutefois, si le Client ne réside pas en France Métropolitaine mais dans un autre pays de l'Union Européenne, celui-ci pourra se prévaloir des dispositions de loi applicables à son pays de résidence, lorsqu'elles sont plus favorables que les dispositions de droit français.

15.1. Pour les Clients achetant des Produits pour des besoins personnels

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation.

Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 et au décret n°2015-1382, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.612-2 du Code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable de médiation auprès de CNPM MEDIATION CONSOMMATION (« **CNPM** »). Pour soumettre votre litige au Médiateur, vous pouvez (1) remplir le formulaire sur le site internet <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/> onglet « saisir le médiateur », ou (2) envoyer votre demande par courrier simple ou recommandé au CNPM MEDIATION CONSOMMATION - 27, avenue de la Libération – 42400 Saint Chamond. Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CNPM, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traité avec rapidité : vos coordonnées postales, mail et téléphoniques, ainsi que le nom et adresse complet de Ceramyca un exposé succinct des faits et la preuve des démarches préalables effectuées auprès de Ceramyca.

A défaut de résolution amiable ou de recours à la médiation, les tribunaux français seront compétents pour connaître de tous les litiges auxquels les présentes CGV pourraient donner lieu. Toutefois, dans les conditions visées à l'article 15 du Règlement n°44/2001, du 22 décembre 2000, le Client pourra saisir le Tribunal du lieu où il est domicilié (et sous réserve que ce domicile soit situé dans la Zone de livraison)

Depuis le 15 février 2016, la plateforme en ligne de règlement amiable des litiges de la Commission Européenne est ouverte au public. Tout consommateur qui rencontre un litige avec une entreprise située sur le territoire de l'Union a la possibilité de déposer une demande de médiation par le biais de cette plateforme européenne <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Vous pouvez consulter également le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation : https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint_en

15.2. Pour les Clients achetant des Produits pour des besoins professionnels

Tout litige relatif aux présentes Conditions Générales de Vente sera régi uniquement par le droit français. Les parties renoncent expressément à l'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises et des Principes Unidroit. Le Tribunal de commerce de Chambéry est exclusivement compétent pour trancher tout litige.

ANNEXE 1 : MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de la commande validée et payée. Ce formulaire doit être envoyé à Ceramyca au plus tard quatorze (14) jours calendaires après la réception du ou des Produits.

La demande doit être adressée via le Site en remplissant le formulaire accessible dans le compte client ou par courrier à l'adresse suivante : **Ceramyca – Morilles du Lac - Service Client – 922 impasse du var 74410 ST JORIOZ – France**

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Nom(s) et référence(s) de(s) Produit(s)

N° commande :

Commande effectuée le _____ /reçu le _____

Nom du client à l'origine de la commande :

Adresse du client à l'origine de la commande

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date

LES PRODUITS SONT A RENVOYER à l'adresse suivante :

**CERAMYCA
Morilles du Lac
Service Client
922 impasse du var 74410 ST JORIOZ – France**