

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE du site [www.hairbeing.fr](http://www.hairbeing.fr)**

**CONSOMMATEURS ET NON PROFESSIONNELS**

**Article 1 DISPOSITIONS GENERALES**

Le site internet [www.hairbeing.fr](http://www.hairbeing.fr) (ci-après désigné « le Site ») est la propriété de la société ELEGANZA ayant son siège sis 26 avenue Pierre Brossolette 10000 Troyes – France (ci-après « ELEGANZA »).

ELEGANZA commercialise en ligne des perruques, des prothèses capillaires et différents accessoires capillaires (ci-après « les Produits »).

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») régissent toutes les commandes passées sur le Site par les consommateurs et les clients non professionnels (ci-après « le Client »).

Le fait de passer commande auprès de ELEGANZA notamment sur le Site, implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire de ELEGANZA.

Ces CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable est celle en vigueur sur le Site à la date de passation de la commande.

**Article 2 DISPONIBILITÉ**

La description des Produits et/ou illustrations sont présentées sur le Site.

Le Client est tenu de se reporter à la description de chaque Produit afin d'en connaître les particularités essentielles avant toute passation de commande.

Les photographies et représentations des Produits présentés sur le Site ou sur les documents commerciaux ne sont pas contractuelles et ne sauraient engager la responsabilité d'ELEGANZA. En effet, il peut exister des divergences notamment en raison des résolutions infographiques.

Les couleurs/nuances/mesures résultant des Produits figurant sur le Site et/ou documents commerciaux ne peuvent être qu'indicatives. En conséquence, toute variation de ces caractéristiques dans des tolérances raisonnablement acceptables ne pourront justifier de la part du Client une quelconque réclamation.

Les offres de Produits sont faites dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un Produit après passation de la commande, le Client est informé par mail, courrier ou téléphone dans les meilleurs délais. Il peut alors annuler ou modifier sa commande.

**Article 3 DEVIS POUR LES PRODUITS SUR MESURE**

Le Client peut contacter ELEGANZA par téléphone, mail ou directement sur le Site pour obtenir un devis gratuitement.

Pour toute demande de devis, le Client doit remplir un formulaire accessible sur le Site.

A réception du formulaire, ELEGANZA communiquera un devis.

Le devis est valable pour une durée d'un mois à compter de la date de son établissement par ELEGANZA.

#### **Article 4 PRODUIT SUR MESURE**

Certains Produits sont réalisés sur-mesure tels que les prothèses capillaires et volumateurs ou tout autre Produit personnalisé indiqué sur le Site.

Pour tous les Produits sur mesure, tels que, les prothèses capillaires, volumateurs ou tout autre article personnalisé, le Client reconnaît et accepte que la précision des informations fournies par ses soins est essentielle pour garantir la qualité et la conformité du Produit final.

Le Client comprend que, dans le cas spécifique des prothèses capillaires ou volumateurs il peut être nécessaire de fournir une mèche de ses propres cheveux pour assurer une correspondance optimale de couleur et de texture.

Le Client reconnaît et accepte que pour la fabrication de sa prothèse capillaire ou volumateur personnalisé, il est nécessaire de fournir un moule et/ou de procéder à des mesures précises de sa propre tête. **Le Client est responsable de l'acquisition du moule et de l'exactitude des mesures fournies.**

Avant de réaliser le moule, le Client devra consulter la note explicative fournie par ELEGANZA. Ce document vise à guider le Client dans le processus de prise de mesures et de réalisation du moule.

Pour toute question ou assistance nécessaire pendant le processus, le Client peut contacter ELEGANZA par mail [info@hairbeing.fr](mailto:info@hairbeing.fr) ou téléphone au 0033 7 70 22 04 43 de 09h à 12h et de 14h à 17h.

**En conséquence, toute négligence ou erreur de la part du Client dans la réalisation du moule ou la prise de mesures ne pourra être imputée à ELEGANZA.**

**Le Client reconnaît et accepte que les Produits sur mesure, tels que les prothèses capillaires, les volumateurs ou tout autre Produit personnalisé, ne pourront pas être retournés ni échangés une fois que la commande a été confirmée.**

#### **Article 5 COMMANDE SUR LE SITE**

Le Client doit créer un compte pour commander sur le Site. La création d'un compte nécessite une adresse email et la création d'un mot de passe dont le Client a la responsabilité. En cas de perte de mot de passe, le Client a la possibilité d'en créer un nouveau en suivant le processus figurant sur le Site.

Il appartient au Client de sélectionner sur le Site les Produits qu'il désire commander. Il appartient au Client de vérifier les éléments de la commande (" Informations personnelles ", " Adresses ", " Mode de livraison" et " Paiement ") et le cas échéant, identifier et corriger les erreurs.

Le Client devra également cliquer sur l'onglet « *J'ai lu les conditions générales de vente et j'y adhère sans réserve* » avant de procéder au paiement. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes CGV et constitue une preuve du contrat de vente.

Ensuite, le Client doit valider la commande, le prix total par Produit ainsi que le total commande en cliquant sur l'onglet « *Commander et payer* » ce qui formera le contrat de vente. Le Client doit suivre les instructions du serveur de paiement en ligne pour payer le total commande ou les autres modalités de paiement

ELEGANZA accuse réception des commandes passées en envoyant un courrier électronique reprenant les éléments de la commande.

Les données enregistrées par ELEGANZA constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande. Celles-ci sont archivées par ELEGANZA dans les conditions et délais légaux ; le Client peut accéder à cet archivage en contactant le Service Clientèle de ELEGANZA (Cf. art. 10 ci-dessous).

## **Article 6 VALIDITE DE LA COMMANDE**

ELEGANZA se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un Client en cas de non-paiement, de retard de paiement, de paiement partiel, de rejet du moyen de paiement ou d'opposition au paiement de la banque teneur de compte mais également en cas de précédent litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou en cas de commande anormale ou passée de mauvaise foi.

Dans ce cas, ELEGANZA en tiendra le Client informé.

ELEGANZA n'a pas vocation à vendre les Produits sur le Site à des professionnels qui disposent d'un espace dédié, mais uniquement à des consommateurs ou à des non-professionnels, pour leurs besoins personnels.

ELEGANZA se réserve donc le droit de refuser les commandes anormales ou en quantités importantes. Le Client en sera informé dans les meilleurs délais.

En cas de non-respect des présentes CGV par le Client, ELEGANZA se réserve le droit d'annuler tout ou partie des commandes en cours ou de suspendre les livraisons de Produit

## **Article 7 PRIX - MODALITES DE PAIEMENT - INCIDENT**

### **7.1. Prix**

Les tarifs sont exprimés en Euros, toutes taxes comprises hors frais de livraison, lesquels sont indiqués au moment de la validation de la commande dans le choix du mode de livraison.

Les Produits sont fournis au prix en vigueur figurant sur le Site lors de l'enregistrement de la commande.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ses frais.

Une facture est adressée au Client lors de l'expédition des Produits.

Dans le cas où une information mentionnée sur le Site est manifestement incorrecte par rapport au prix réel du Produit et que cette erreur est connue ou, en raison de la nature évidente de l'erreur, aurait dû être connue par le Client, ELEGANZA se réserve le droit de mettre à jour la commande avec le prix correct ou d'annuler la Commande par simple notification et sans frais supplémentaires ni indemnité due par ELEGANZA, autre que le remboursement du prix payé par le Client pour le Produit commandé concerné.

## 7.2. Modalités de 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 cartes bancaires : Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bleues.
- par virement bancaire dans un délai de 10 jours ouvrable à compter de la passation de commande

Toutes les commandes sont payables exclusivement en Euros.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par ELEGANZA.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que ELEGANZA serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En outre, ELEGANZA se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours effectuées par le Client.

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par ELEGANZA pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

## Article 8 REMBOURSEMENT PAR LA SECURITE SOCIALE

Certains Produits peuvent être éligibles au remboursement par la sécurité sociale et/ou par la mutuelle du Client, sous réserve de fournir une ordonnance médicale valide par courrier ou par e-mail.

Le Client est invité à se renseigner auprès de son organisme de sécurité sociale ou de sa mutuelle pour obtenir des informations précises sur les conditions de remboursement avant de passer commande.

Dans le cas d'une ordonnance médicale, ELEGANZA fournira les documents nécessaires au Client (notamment la feuille de soin), pour que ce dernier puisse obtenir le remboursement de la part de la sécurité sociale et/ou mutuelle.

Il est entendu qu'ELEGANZA ne peut pas garantir que tous les Produits seront remboursés, et que cela dépend des réglementations en vigueur ainsi que de la situation individuelle du Client.

## Article 9 DROIT DE RETRACTATION

### 9.1. Concernant les Produits standards

Conformément à l'article L221-18 du code de la Consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la commande.

Les retours sont à effectuer dans leur **état d'origine et complets** (emballage, accessoires éventuels) permettant leur remise sur le marché à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat. **Les Produits endommagés, ouverts, salis ou incomplets ne sont pas repris.**

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (modèle de formulaire de rétractation à la fin des présentes CGV) par voie postale à ELEGANZA 26 Avenue Pierre Brossolette 10000 Troyes FRANCE ou par email à [info@hairbeing.fr](mailto:info@hairbeing.fr)

En cas d'exercice du droit de rétractation, ELEGANZA s'engage à rembourser le Client dans un délai maximum de 14 jours suivant la réception du Produit dans son état d'origine et complet par ELEGANZA.

Le remboursement s'effectuera par virement ou par crédit sur le compte bancaire du Client. Pour les remboursements par carte bancaire, les délais interbancaires peuvent décaler de quelques jours le crédit effectif sur le compte du Client.

En cas de rétractation du Client concernant un Produit éligible au remboursement par la sécurité sociale, ELEGANZA notifiera la Sécurité Sociale du retour du Produit. Le Client sera alors tenu de rembourser intégralement son organisme de Sécurité Sociale et/ou sa mutuelle de toute somme perçue.

## **9.2. Concernant les Produits sur mesure**

Selon l'article L221-28 du Code de la consommation le droit de rétractation ne peut être exercé notamment pour des contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ou 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.

Le droit de rétractation, conformément aux dispositions légales, est donc exclu pour les Produits sur mesure.

## **Article 10 RESERVE DE PROPRIETE**

Le transfert de propriété des Produits au profit du Client n'est réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier. En conséquence, ELEGANZA se réserve, jusqu'au complet paiement du prix, le droit de propriété sur les Produits vendus, lui permettant d'en reprendre possession. Le Client, qui a la garde des Produits non totalement payés s'engage à les conserver en parfait état, à faire connaître à ELEGANZA le lieu où ils sont remis et à les tenir à sa disposition.

NONOBTANT CE QUI PRECEDE, LE CLIENT EST RESPONSABLE DES PRODUITS VENDUS DES LEUR REMISE MATERIELLE, LE TRANSFERT DE POSSESSION ENTRAINANT CELUI DES RISQUES.

## **Article 11 LIVRAISON**

### **12.1. Frais de port**

Les frais de livraison forfaitaires sont mentionnés sur le Site.

### **12.2. Délais – Conditions de livraison**

Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client. Le Client est seul responsable des erreurs dans les informations fournies et de leurs conséquences.

Sauf conditions spécifiques et rupture de stock, les délais maximums de livraison sont spécifiés sur le Site.

En cas d'articles disponibles à des dates différentes, le délai de livraison est basé sur le délai le plus long.

ELEGANZA se réserve le droit d'expédier une commande en plusieurs colis.

En cas de règlement par carte bancaire, seuls les Produits expédiés sont débités.

ELEGANZA s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer les Produits commandés par le Client dans les délais ci-dessus précisés.

Si les Produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de 30 jours après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-6 ; L 216-7 et L241-4 du Code de la consommation.

Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

### **12.3. Problèmes de livraison – Réception**

Le Client doit s'assurer au moment de la mise à disposition de sa commande ou lors de la livraison de celle-ci de bien avoir le nombre de colis annoncés et du bon état des Produits.

Si à la réception des Produits, le Client constate que ceux-ci ne sont pas conformes ou sont détériorés, il lui est recommandé d'en faire mention sur le document de transport ou bon de livraison. ELEGANZA remboursera ou remplacera si possible, après retour et examen des Produits non-conformes ou endommagés, dans les plus brefs délais et à ses frais, les Produits livrés dont les défauts de conformité ou les vices apparents ou cachés auront été dûment prouvés par le Client.

## **Article 12 RECEPTION - GARANTIES – S.A.V.**

### **13.1. Produits standards**

Les Clients bénéficient des garanties légales prévues par les articles L. 211-4 et suivants du Code de la consommation et les articles 1641 et suivants du code civil, reproduits ci-après, toute autre garantie étant exclue.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer ELEGANZA, par écrit, de la non-conformité des Produits dans un délai de 7 jours à compter de la livraison des Produits ou à compter de la découverte de l'existence des vices cachés et retourner les Produits défectueux dans l'état dans lequel elles ont été reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires éventuels, emballage...).

En cas de Produit affecté d'un vice ou d'une non-conformité, la garantie est strictement limitée à la remise en état ou au remplacement du Produit à l'exclusion de tout dédommagement.

Les remboursements des Produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant la constatation par ELEGANZA du défaut de conformité ou du vice caché.

Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client. Les frais de retour seront remboursés sur la base du tarif facturé.

Pour pouvoir bénéficier de la garantie, il convient d'adresser à ELEGANZA la facture d'achat du Produit.

### **13.2. Produits sur mesure**

Certains Produits sont fabriqués à partir de cheveux naturels. Ils sont soumis à des facteurs environnementaux et à une usure naturelle, de sorte que leur durée de vie peut varier d'un individu à l'autre en fonction de l'entretien apporté et de l'utilisation du Client.

**Par conséquent, la garantie légale de conformité et/ou de vice caché ne s'applique que pour une période raisonnable en fonction de la durée de vie estimée du Produit (en fonction du Produit).**

Le Client doit suivre attentivement les instructions d'entretien fournies par ELEGANZA pour assurer la durée de vie du Produit optimale du Produit.

Par ailleurs, afin d'optimiser la durée de vie du Produit, il est recommandé au Client d'utiliser les produits d'entretien spécifiquement recommandés par ELEGANZA, lesquels sont détaillés dans la fiche d'instruction d'entretien.

### **13.3. Exclusion de la garantie**

La responsabilité d'ELEGANZA ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Les conséquences directes ou indirectes de l'usure normale des Produits,
- Les conséquences directes et indirectes d'un mauvais stockage, pose, entretien du Produit, de négligence du Client, du non-respect de la notice d'utilisation,
- Les conséquences directes et indirectes d'une utilisation anormale ou non conforme des Produits et notamment toute utilisation d'un Produit non conforme à l'usage auquel il est destiné, ou de toute modification apportée aux caractéristiques d'origine du Produit

#### **Rappel des dispositions du Code de la Consommation :**

**Article L.217-4 du code de la consommation :** *Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :*

*1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat;*

*2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;*

*3° Il est livré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;*

*4° Il est mis à jour conformément au contrat.*

**Article L.217-5 du code de la consommation :** *« Pour être conforme au contrat, le bien doit :*

1° est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

**Article L.217-3 du code de la consommation :** « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

**Article L217-7 Code de la consommation :** Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

**Article 1641 du 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'ils les avait connus ».

**Article 1648 alinéa 1er du 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 13 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Les catalogues, Site, documents commerciaux de toute nature de ELEGANZA sont protégés par la législation sur le droit d'auteur, le droit des marques et de façon générale la propriété intellectuelle, en ce qui concerne tant leurs contenus (textes, titres, slogans, données, images, marques, graphiques, photos, bandes sonores, ...) que leur forme (charte graphique, plan, organisation des données,...).

Tous ces éléments sont la propriété exclusive de ELEGANZA France ou de ses fournisseurs.

Toute reproduction, représentation, modification ou exploitation, intégrale ou partielle, d'un ou plusieurs éléments constitutifs, sur quelque support et par quelque procédé que ce soit, à des fins autres que personnelles et privées, est interdite sauf accord préalable et écrit de ELEGANZA France.

Le non-respect des dispositions ci-dessus est susceptible de constituer un acte de contrefaçon engageant la responsabilité civile et pénale de son auteur.

#### **Article 14 FORCE MAJEURE**

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de ELEGANZA. Constitue un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de ELEGANZA et faisant obstacle à son fonctionnement normal au stade de la fabrication ou de l'expédition des Produits (exemples : les grèves totales ou partielles entravant la bonne marche de ELEGANZA ou celle d'un de ses fournisseurs, sous-traitants ou transporteurs, l'interruption des services postaux et moyens de transport et/ou de communications, de la fourniture d'énergie, de matières premières, l'incendie, l'inondation).

Le contrat liant ELEGANZA et le Client sera alors suspendu de plein droit sans indemnité de quelque nature qu'elle soit de la date de survenance de l'évènement à la date de fin de celui-ci.

#### **Article 15 ENVIRONNEMENT**

L'identifiant unique FR399948\_01FVIU attribué par l'ADEME atteste de l'enregistrement de ELEGANZA au registre des producteurs d'emballages conformément à l'article L.541-10-13 du Code de l'Environnement.

#### **Article 16 DONNEES PERSONNELLES**

ELEGANZA informe le Client que dans le cadre de l'établissement et du suivi de la relation contractuelle qui lient ELEGANZA à ses Clients, elle peut être amenée à collecter et à traiter des données personnelles le concernant.

Les données à caractère personnel relatives au Client sont destinées aux services internes de ELEGANZA, et sont susceptibles d'être communiquées à des tiers pour les besoins internes de ELEGANZA (administration fiscale / sociale, ses prestataires comptables / juridiques, et plus généralement ses partenaires ayant à connaître des données concernées.

Les données à caractère personnel seront conservées et traitées au sein de l'Union européenne. ELEGANZA conserve dans ses systèmes les données collectées pendant une durée limitée à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées, et/ou pour satisfaire à des obligations réglementaires ou contractuelles spécifiques.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement, un droit d'opposition et de retrait de leur consentement ainsi qu'un droit à l'oubli et/ou à la limitation des traitements utilisant les données personnelles qui les concernent, dans les limites et conditions définies au RGPD. Ces droits peuvent être exercés à l'adresse suivante : ELEGANZA 26 Avenue Pierre Brossolette 10000 Troyes FRANCE.

En outre, les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL

#### **Article 17 DEMARCHAGE TELEPHONIQUE**

Conformément aux dispositions de l'article L.223-2 du Code de la consommation, si le Client ne souhaite pas être sollicité à des fins commerciales par téléphone, le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique connue sous le nom de Bloctel accessible à l'adresse suivante : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## **Article 18 DROIT APPLICABLE – LITIGES**

Les relations entre ELEGANZA et ses Clients sont régies par la loi française.

- **Convention de preuve**

Le Client reconnaît et accepte que les informations contenues dans les systèmes informatiques de ELEGANZA et de ses partenaires ont la même force probante que des documents papiers, s'agissant de la passation de la commande par le Client, de son paiement et de l'acceptation des CGV. L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

- **Règlement des litiges.**

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès du Médiateur SAS MÉDIATION Solution.

Le Client peut également choisir tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

## **ARTICLE 19 INFORMATION PRECONTRACTUELLE – ACCEPTATION DU CLIENT**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation et plus particulièrement les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles des Produits vendus,
- le prix des Produits et des frais annexes,
- le délai auquel ELEGANZA s'engage à livrer les Produits,
- l'ensemble des informations concernant l'identité de ELEGANZA ainsi que ses coordonnées postales, électroniques et/ou téléphoniques,
- les informations relatives aux garanties légales ainsi que leurs modalités de mise en œuvre,
- le recours possible à la médiation conventionnelle en cas de litige,
- les informations traitant du droit de rétractation, des frais de renvoi, des modalités de résiliation et toutes autres conditions contractuelles importantes,
- les moyens de paiement acceptés,
- la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

**ANNEXE I FORMULAIRE DE RETRACTATION POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS ET NON PROFESSIONNELS AYANT COMMANDE A DISTANCE**

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client , souhaite se rétracter de la commande passée sur le Site sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de LA SOCIETE ELEGANZA

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la commande des Produits ci-dessous :

- Commande du (date) .....
- Numéro de la commande : .....
- Nom du Client : .....
- Adresse du Client : .....

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

-----

## ANNEXE II :

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel. ELEGANZA a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 54052/VM/2411 la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation. Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande : - Soit par écrit à : Sas Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niois - Soit par mail à : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr) - Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr> Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir : - Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur, - Le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné, - Un exposé succinct des faits, - Copie de la réclamation préalable, - Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)