mlle Cabestan

Conditions générales de vente et d’utilisation

Page consultée le 26 octobre 2026

CONDITIONS GÉNÉRALES

PRÉAMBULE

Les termes des conditions générales de ventes ci-dessous visent à régir les relations entre la société SAS SANEJO ci-après dénommée « mlle Cabestan » et le client dans le cadre des ventes effectuées exclusivement sur le site mlleCabestan.fr ci-après dénommé le « site ».

Le site internet mlleCabestan.fr est engagé dans la protection des données personnelles de ses clients et utilisateurs. mlle Cabestan garantit également la mise en application de la Réglementation Générale sur la Protection des Données (dite « RGPD »).

Mentions légales de la société éditrice du site internet :

Société par actions simplifées (SAS) SANEJO. Son siège social est situé au 14 rue des Côteaux de Grand-lieu, PA des Côteaux de Grand-lieu, 44830 BOUAYE, France. Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le numéro 479 622 664 au capital social de 30 000,00 €uros. TVA intracommunautaire : FR74479622664.

Coordonnées du service consommateur :

mlle Cabestan - service e-shop

14, rue des Côteaux de Grand-lieu

Parc d'activité des Côteaux de Grand-lieu

44830 BOUAYE

Courriel :

Téléphone : 02 72 74 90 33 (prix d'un appel local depuis la France)

Le service client est disponible du lundi au jeudi de 8h30 à 12h45 et de 14h à 17h30. Le vendredi de 8h30 à 12h30.

I. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ARTICLE 1 : PRIX DES ARTICLES

1.1 Les prix des articles sont indiqués en euros et sont exprimés toutes taxes comprises. Conformément aux règles applicables et aux règlementations en vigueur, tout achat effectué par l'intermédiaire du site est soumis à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA). Les prix des articles ne comprennent pas les frais de livraison dont le montant sera précisé, avant validation de la commande, par le vendeur. Consulter les tarifs de livraison

1.2 mlle Cabestan se réserve le droit de modifier les prix des articles à tout moment. Les conditions tarifaires applicables sont celles en vigueur sur le site à la date de la commande du client, étant entendu que le prix ne pourra pas être modifié une fois la commande du client validée. En cas d’erreur de prix (prix manifestement dérisoire par rapport à la valeur réelle de l’article), mlle Cabestan se réserve le droit d’annuler la commande du client ; cette mesure demeurant tout à fait exceptionnelle.

1.3 Si le client bénéficie d'un code promotionnel, il doit le saisir dans le champ prévu à cet effet et le valider en cliquant sur « valider » ; étant précisé qu'une offre promotionnelle ne peut se cumuler avec une autre de cette nature, ni avec des soldes, sauf dispositions expresses contraires.

1.4 Les offres et les prix des articles restent valables tant qu’ils sont visibles sur le site internet mllecabestan.fr.

ARTICLE 2 : COMMANDE

2.1 Pour pouvoir passer commande, le client doit lors de sa toute première commande, s’enregistrer sur le site internet mlleCabestan.fr en complétant le formulaire, via la rubrique « Mon compte ». S’il possède déjà un compte, s’identifier à l’aide de son adresse e-mail et de son mot de passe, via la rubrique « Mon compte ».

2.2 Toute commande confirmée par le client vaut acceptation expresse des prix affichés et des descriptions des articles disponibles à la vente. En outre, le client déclare avoir pris connaissance préalablement des présentes Conditions Générales de Vente avant le passage de sa commande. La validation de la commande vaut acceptation de ces Conditions Générales de Vente. A chaque étape de la commande, le client peut, à tout moment, vérifier le contenu de sa commande et avoir accès à l'ensemble des informations relatives aux articles sélectionnés, à leur prix, aux conditions de livraison, aux conditions et moyens de paiement, et au droit qui lui est offert de se rétracter de sa commande. Afin de permettre au client de revenir sur sa commande avant de la valider définitivement, mlle Cabestan a créé des écrans de validation et d'acceptation des modalités de livraison et de paiement. La validation de la commande et son paiement valent confirmation définitive de la commande, laquelle sera confirmée par l'envoi d'un e-mail reprenant l'ensemble des informations déjà communiquées.

2.3 Disponibilité des articles : les articles proposés à la vente sur le site mlleCabestan.fr sont annoncés dans la limite des stocks disponibles. Dès qu'un produit n'est plus disponible, il est retiré du site mllecabestan.fr. Toutefois, si une commande devait être passée alors qu'un ou plusieurs articles devenaient indisponibles, mlle Cabestan contactera sans délai le client, par e-mail ou par téléphone, pour l'informer de l'indisponibilité du produit. En cas d’indisponibilité partielle de la commande, celle-ci sera expédiée au client, sans surcoût, le montant des articles annulés sera remboursé au client dans les plus brefs délais par un avoir ou un remboursement. Le client peut également demander à échanger l’article annulé par un autre article. Dans ce cas, mlle Cabestan s’engage à rembourser la différence de prix si le prix du nouvel article est inférieur au prix réglé. Le client s’engage à payer la différence si le prix du nouvel article est supérieur au prix initialement réglé. En cas d’indisponibilité totale de la commande, le montant total de la commande ne sera pas déduit et sera intégralement remboursé selon les modalités de paiement de la commande.

2.4 De par son achat, le client déclare avoir la capacité juridique de conclure le présent contrat, entendu comme ayant la majorité légale et n'étant pas sous tutelle ou curatelle, et d'utiliser le mode de règlement choisi.

2.5 Le prix dû par le client est celui indiqué sur le bon de commande.

ARTICLE 3 : DONNÉES NOMINATIVES

3.1 Pour passer une commande sur le site mllecabestan.fr, le client est invité à enregistrer ses données personnelles. Ces dernières sont utilisées par les services internes de mlle Cabestan uniquement pour le traitement de la commande du client puis dans le but de lui faire bénéficier d'offres commerciales. Le client a la possibilité de refuser le démarchage commercial en l’indiquant à mlle Cabestan sur l’adresse ou en se désabonnant des campagnes envoyées.

3.2 mlle Cabestan s’engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par le client et à les traiter dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978. Conformément à ladite loi, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d’opposition à l'ensemble des données personnelles le concernant. Pour cela, le client doit en faire la demande, en précisant ses coordonnées et en justifiant de son identité, par email à l'adresse : ou par courrier à : mlle Cabestan - service e-shop – 14 rue des Côteaux de Grand-lieu – PA des Côteaux de Grand-lieu – 44830 BOUAYE.

3.3 Dans l'optique d'une amélioration constante de ses services auprès de ses clients, mlle Cabestan utilise des cookies afin d'être avertie du passage d'un client sur son site.

ARTICLE 4 : MODALITÉS DE PAIEMENT

4.1 Paiement par carte bancaire : le client peut régler sur Internet, sans minimum d'achat, par carte bancaire. Les cartes acceptées sont la Carte Bleue, Visa et Mastercard. Le client est averti que les cartes Visa Electron ne sont pas acceptées.

4.2 Paiement en plusieurs fois avec ONEY : le client peut bénéficier d'une facilité de paiement en plusieurs fois et sans frais. Pour cela, deux options se présentent : le paiement en 3 fois sans frais ou en 4 fois sans frais. Cette solution est une option de paiement à crédit qui est proposée au moment du choix du moyen de paiement. Le client devra remplir un formulaire de demande au moment de la validation de son paiement et obtiendra une réponse immédiate. Les mensualités de paiement sont communiquées dans le panier, avant la validation de la commande. Ce mode de règlement est disponible pour toutes les commandes supérieures ou égales à 150€.

4.3 La commande du client ne sera considérée comme définitive qu'à réception de la confirmation de paiement par mlle Cabestan. Le compte du client est débité dans un délai de 24 heures suivant l'enregistrement de la transaction. Cette opération est nécessaire pour déclencher la préparation de la commande.

4.4 Les cartes cadeaux sont réglables exclusivement par carte bancaire. Les chèques de fidélité, avoirs, codes promotionnels ou tout autre moyen de paiement ne sont pas acceptés.

ARTICLE 5 : PAIEMENTS SÉCURISÉS ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

5.1 mlle Cabestan a confié le système de paiement du site à un prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne : le dispositif Payplug ONEY de la Caisse d'Epargne. Par les présentes, le client accepte les mentions légales d'Oney accessibles ici : https://www.payplug.com/privacy-policy/ . Il est à noter que mlle Cabestan n'a pas connaissance et ne conserve jamais les informations qui ont trait aux informations bancaires du client.

5.2 Le site garantit une confidentialité des données du client par une autorité de certification qui sécurise les protocoles d'échanges sur internet : SSL ou TLS. Les données confidentielles (numéro de carte, date d'expiration) sont transmises codées et ne sont en aucun cas transmises sur le serveur de mlle Cabestan en clair.

mlle Cabestan s'engage à satisfaire aux objectifs de sécurité suivants :

l'authentification du serveur ;

la confidentialité des données échangées (ou session chiffrée) ;

l'intégrité des données échangées ;

de manière optionnelle, l'authentification du client.

5.3 En cas de paiement jugé frauduleux les données relatives au client seront inscrites sur un fichier informatisé. Il est rappelé au client que conformément à la loi informatique et libertés du 06 janvier 1978, il dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à ses données personnelles. Les modalités figurent à l'article 3.2 dans son 2e alinéa.

ARTICLE 6 : LIVRAISON DES ARTICLES

Les articles à la vente sur le site sont livrés exclusivement en France métropolitaine.

6.1 Types de livraisons possibles :

au domicile du client ou à toute autre adresse de son choix,

en point retrait

dans l'une des boutiques du réseau mlle Cabestan.

au siège social de mlle Cabestan de Bouaye (44830), les conditions générales de vente du site internet mllecabestan.fr seront appliquées.

6.2 Tarifs en vigueurs

Livraison express à domicile

Chronopost

12€

48h ouvrés

Livraison à domicile

Colissimo

9€

2 à 3 jours ouvrés

Livraison en point retrait

Chronopost

5,50€

3 à 5 jours ouvrés

Livraison en point retrait

Colissimo

5,50€

3 à 5 jours ouvrés

Livraison en boutique "Click and Collect"

Offert

1 à 14 jours ouvrés

6.3 Délais

mlle Cabestan traite les colis du lundi au vendredi. Toute commande est traitée sous 1 à 2 jours ouvrés, suivant la confirmation de paiement par carte bancaire. Les délais supplémentaires sont ceux pratiqués par nos partenaires de transport. En cas de dépassement des délais de livraison précités (hors cas de force majeure) et dans une limite de soixante (60) jours suivant cette même date, le client peut, au choix :

Effectuer une demande d’information auprès du transporteur et déposer une réclamation si nécessaire.

Notifier le retard à mlle Cabestan par mail à l'adresse suivante : . mlle Cabestan contactera le service postal et ouvrira une enquête d'une durée maximale de 30 jours.

Annuler sa commande et en demander le remboursement ou demander la réexpédition de sa commande. Il faudra alors attendre la conclusion des services postaux avant de programmer une nouvelle expédition ou de procéder au remboursement de la commande.

Durant les périodes de forte affluence (soldes, promotions…) les délais peuvent être rallongés.

6.4 Expédition des commandes selon le transporteur sélectionné :

6.4.1 Expédition des commandes en Click&Collect : la commande sera livrée dans la boutique sélectionnée, sous un délai de quatrorze (14) jours ouvrés maximum. Le client sera informé de la disponibilité de son colis, par un(e) conseiller(e) en vente, par téléphone et/ou par e-mail. Le client bénéficiera alors d’un délai de quatorze (14) jours calendaires pour retirer sa commande. Le retrait de la commande est conditionné à la présentation d’un justificatif d’identité du client ou d’une procuration signée par le client et de la pièce d’identité du mandataire. A l'issue de ce délai, les colis non réclamés seront retournés aux entrepôts de mlle Cabestan. Le client pourra alors demander une nouvelle expédition dans un délai de sept (7) jours.

6.4.2 Expédition des commandes à domicile via Colissimo : le client est informé de la prise en charge de son colis par le transporteur via un e-mail. Cet e-mail contient un numéro de suivi ainsi qu’un lien de tracking du colis. Le client peut également suivre son colis sur le site https://www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois. En

cas d'absence du client au moment de la livraison, un avis lui est laissé dans sa boite aux lettres. Le colis est conservé au bureau de poste le plus proche de l'adresse de livraison durant quinze (15) jours ouvrés. A l'issue de ce délai, les colis non réclamés seront retournés aux entrepôts mlle Cabestan. Le client pourra alors demander une nouvelle expédition à sa charge selon les tarifs en vigueur.

6.4.3 Expédition des commandes en point retrait Pickup via Chronopost : le client est informé de la prise en charge de son colis par le transporteur via un e-mail. Cet e-mail contient un numéro de suivi ainsi qu'un lien de tracking du colis. Le client peut également suivre son colis sur le site https://www.chronopost.fr/fr/suivi-colis . Une fois le colis livré au point retrait, le client dispose de dix (10) jours ouvrés pour récupérer son paquet. Le retrait de la commande est conditionné à la présentation d'un justificatif d'identité du client ou d'une procuration signée par le client et de la pièce d'identité du mandataire. A l'issue de ce délai, les colis non réclamés seront retournés aux entrepôts de mlle Cabestan. Le client pourra alors demander une nouvelle expédition dans un délai de sept (7) jours ; expédition à la charge du client selon les tarifs en vigueur. En cas d'indisponibilité du point retrait (fermeture exceptionnelle, saturation...), le prestataire se réserve le droit de dévier la livraison du colis dans le point retrait Pickup le plus proche. mlle Cabestan ne pourra être tenue responsable.

6.4.4 Expédition des commandes à domicile via Chronopost express : le client est informé de la prise en charge de son colis par le transporteur via un e-mail. Cet e-mail contient un numéro de suivi ainsi qu'un lien de tracking du colis. Le client peut également suivre son colis sur le site https://www.chronopost.fr/fr/suivi-colis . En cas d'absence du client au moment de la livraison, un avis lui est laissé dans sa boite aux lettres. Le colis est conservé au point retrait plus proche de l'adresse de livraison durant quinze (15) jours ouvrés. A l'issue de ce délai, les colis non réclamés seront retournés aux entrepôts mlle Cabestan. Le client pourra alors demander une nouvelle expédition à sa charge selon les tarifs en vigueur.

6.4.5 Expédition des commandes en point retrait via Colissimo : le client est informé de la prise en charge de son colis par le transporteur via un e-mail. Cet e-mail contient un numéro de suivi ainsi qu'un lien de tracking du colis. Le client peut également suivre son colis sur le site https://www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois. Une fois le colis livré au point retrait, le client dispose de dix (10) jours ouvrés pour récupérer son paquet. Le retrait de la commande est conditionné à la présentation d'un justificatif d'identité du client ou d'une procuration signée par le client et de la pièce d'identité du mandataire. A l'issue de ce délai, les colis non réclamés seront retournés aux entrepôts de mlle Cabestan. Le client pourra alors demander une nouvelle expédition dans un délai de sept (7) jours ; expédition à la charge du client selon les tarifs en vigueur. En cas d'indisponibilité du point retrait (fermeture exceptionnelle, saturation...), le prestataire se réserve le droit de dévier la livraison du colis dans le point retrait Colissimo le plus proche. mlle Cabestan ne pourra être tenue responsable.

6.5 Réception du colis : le client est tenu de vérifier l'état du colis reçu. Pour tous les modes de transports disponibles sur l'e-shop mlle Cabestan, si l'état du colis reçu est abîmé et/ou ouvert alors le client devra émettre une réserve auprès du transporteur. mlle Cabestan ne pourra prendre en charge une quelconque réclamation si la réserve n'a pas été mentionnée auprès du transporteur. Le client peut refuser le colis si celui-ci est abîmé ou contient un article manquant. Le client est alors invité à effectuer une réclamation sur le site du transporteur le cas échéant et à en informer mlle Cabestan sur . mlle Cabestan ne peut être tenu responsable d'un colis volé en boite aux lettres, ou d'un article volé dans le colis.

ARTCILE 7 : RETOUR OU ÉCHANGE DES ARTICLES

7.1 Exercice du droit de rétractation

7.1.1 Champ d'application

Le client dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception ou de retrait de sa commande. Pendant ce délai, le client pourra retourner ses articles, sans avoir à en justifier le motif, ni à payer de pénalité.

En vertu de l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne pourra pas s'exercer pour des articles ayant fait l'objet d'une personnalisation sur demande du client ou pour des articles ayant été descellés et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène (ex : chaussettes, boucles d'oreilles...) etc.

L’article retourné ne doit pas avoir fait l’objet d’un port prolongé (à l’exception du 1er essayage), ni avoir été lavé. Il doit être restitué dans sa totalité. Les étiquettes du produit doivent être présentes et accrochées au produit selon leur conditionnement d’origine. Les articles retournés qui ne rempliraient pas ces conditions (incomplets, endommagés, abîmés ou salis) ne pourront en aucun cas être repris. mlle Cabestan proposera alors le renvoi des articles impropres, au client, contre dédommagement, par lui, des frais postaux selon les tarifs en vigueur.

Les articles retournés au-delà du délai de quatorze (14) jours calendaires ne pourront faire l’objet ni d’un avoir, ni d'un remboursement.

mlle Cabestan rappelle que le droit de rétractation de 14 jours constitue un droit légal, destiné à permettre au consommateur d’essayer les articles dans des conditions raisonnables.

Toutefois, mlle Cabestan se réserve la possibilité de refuser une commande ou de suspendre l’accès à un compte client en cas d’usage manifestement abusif du droit de rétractation (par exemple : retours systématiques de la quasi-totalité des articles commandés, fréquence anormalement élevée de retours, comportement révélant une intention non conforme à l’usage normal du service).

En cas d’abus constaté, mlle Cabestan pourra, après notification à l’Acheteur, limiter temporairement les commandes ou restreindre l’accès à certains services (tels que les retours gratuits ou les facilités de livraison).

Le droit de rétractation légal reste néanmoins pleinement applicable à chaque commande passée.

7.1.2 Notification de la rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le client devra notifier son intention de se rétracter en utilisant l'une de ces méthodes :

En ligne sur le site mlle Cabestan, en se connectant sur son espace client et en se dirigeant vers la rubrique « Mes retours ». Il choisira la commande concernée puis suivra la procédure indiquée pour retourner l’article. Le client recevra par e-mail un lien pour télécharger une étiquette de retour pré affranchie à apposer sur son colis. Cette étiquette est également disponible dans l'espace client, rubrique « Mes retours ». Le client dispose de quatorze (14) jours pour effectuer sa demande de retour en ligne. Une fois la demande acceptée par le service client mlle Cabestan, il dispose ensuite de nouveau de quatorze (14) jours pour renvoyer son colis à mlle Cabestan. La date de prise en charge du colis par le transporteur fait foi.

Par le biais d'un formulaire de rétractation. Le client dispose de quatorze (14) jours pour effectuer sa demande de retour. Une fois la demande envoyée, il dispose ensuite de nouveau de quatorze (14) jours pour renvoyer son colis à mlle Cabestan. La date de prise en charge du colis par le transporteur fait foi. Le formulaire de rétractation sera envoyé par e-mail à l’adresse ou par voie postale à l’adresse : mlle Cabestan - service e-shop, 14 rue des Coteaux de Grand-lieu, PA des Coteaux de Grand-lieu, 44830 Bouaye.

Le client pourra également effectuer toute autre déclaration, dénuée d’ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter par téléphone au 02 72 74 90 33 (prix d'un appel local depuis la France). mlle Cabestan accusera réception de la demande de rétractation du client, par e-mail.

7.1.3 Renvoi de l’article par le client

Le client devra retourner les articles, au plus tard, dans les quatorze (14) jours suivant la communication de la décision de rétractation. Les articles devront présenter toutes les qualités énumérées dans l’article 7.1.1 Champ d’application et seront accompagnés de la facture. Les articles seront retournés par les services postaux à l’adresse suivante : mlle Cabestan - service e-shop, 14 rue des Coteaux de Grand-lieu, PA des Coteaux de Grand-lieu, 44830 BOUAYE. Si vous disposez d'une étiquette pré affranchie Colissimo, il vous suffit de l'apposer sur votre colis.

7.1.4 Retours : Remboursements et avoirs

mlle Cabestan s’engage à traiter tous les articles retournés, sous réserve du respect des conditions précitées.

Le traitement du retour est effectué dans les quatorze (14) jours suivant la réception de l’article dans les locaux. Lors d’un retour de produit standard, le service client édite de façon automatique un avoir valable

deux (2) mois dans le réseau mlle Cabestan (e-shop et boutiques). Un code est alors généré et mis à disposition dans l’espace client, et le client est informé par e-mail du bon traitement de son retour.

mlle Cabestan peut également procéder à un remboursement par carte bancaire si la commande a été réglée par ce mode de règlement. Dans ce cas, le client doit justifier de la présence d’un formulaire de remboursement dans le colis de retour. Le client ne pourra prétendre à un remboursement si le formulaire n'est pas joint au colis au moment de son traitement. Le remboursement interviendra dans les quatorze (14) jours suivant la réception de l’article dans ses locaux, ou à défaut dès la réception de la preuve de l’expédition des articles par le client. La preuve de l’expédition des articles étant entendue comme tout moyen permettant de justifier sans contestation possible de l’envoi effectif des articles concernés auprès du service retour mlle Cabestan dont l’adresse figure ci-dessus.

Si une commande a été réglée via un chèque fidélité, une carte cadeau ou un avoir, alors le code qui a servi au paiement se verra recrédité et valable jusqu’à la date de péremption initiale, et sera prolongé de la durée pendant laquelle il n'a pas pu être utilisé. Si une commande a été réglée via deux modes de règlements différents, comme un chèque fidélité et une carte bancaire, alors le crédit se fera à la fois sur le chèque fidélité et via un avoir, ou sur la carte bancaire si le formulaire de remboursement a été joint au colis. mlle Cabestan remboursera le client de la totalité des sommes versées, à savoir le prix d’achat des articles retournés ainsi que les frais de livraison standard « aller » de ces derniers. Toutefois, en cas de non retour de l’intégralité des articles d’une même commande, le client ne se verra pas dédommagé des frais de livraison « aller ». Dans des cas exceptionnels, comme l’impossibilité de recréditer la carte bancaire, le remboursement pourra être effectué par chèque ou par virement bancaire. Le client sera informé de ce mode de remboursement par le service client.

7.2 Échanges

A titre commercial, mlle Cabestan offre la possibilité à ses clients de demander un échange, dans un délai de quatorze (14) jours, à compter de la réception des articles. Cet échange pourra se faire au sein d’une boutique physique mlle Cabestan voir la liste de nos boutiques. Le client devra alors se munir de sa facture, téléchargeable depuis son espace client, pour faire valoir sa demande d’échange. Le client peut également effectuer son échange sur l’e-shop. Dans ce cas, il devra retourner l’article et attendre le traitement de sa demande qui interviendra dans un délai de quatorze (14) jours après la réception de son colis. Une fois sa demande traitée, un code d’avoir sera généré et disponible dans l’espace client. Ce code pourra alors être utilisé sur l’e-shop pour effectuer l’échange. Les frais de transport seront à la charge du client selon les tarifs en vigueur. L’article retourné ne devra pas avoir fait l’objet d’un port prolongé (à l’exception du 1er essayage), ni avoir été lavé. Il devra être restitué dans sa totalité. Les articles retournés qui ne rempliraient pas ces conditions (incomplets, endommagés, abîmés ou salis) ne pourront en aucun cas être repris, ni échangés. Pour des questions d’hygiène, les articles descellés, du type chaussettes, boucles d’oreilles, etc., ne pourront en aucun cas faire l’objet d’un échange.

7.3 Articles non conformes

mlle Cabestan conseille à ses clients de procéder au contrôle des articles au moment de leur livraison.

7.3.1 En cas d’erreur de taille, de couleur ou de référence du fait de mlle Cabestan

Une réserve écrite devra être transmise à mlle Cabestan sur l’adresse , au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la livraison. Le client devra alors retourner l’article à l’adresse suivante : mlle Cabestan - service e-shop, 14 rue des Coteaux de Grand-lieu, PA des Coteaux de Grand-lieu, 44830 BOUAYE. Un bon de retour et une étiquette prépayée seront envoyés par e-mail au client. mlle Cabestan s’engage à réexpédier la marchandise à ses frais, dans un délai de sept (7) jours après réception du colis retour, et dans la limite des stocks disponibles. Si un article est en rupture de stock, alors mlle Cabestan pourra proposer un échange d’article de prix équivalent ou le remboursement de ce dernier selon les modalités d’achat.

7.3.2 En cas d’article défectueux, endommagé ou incomplet

Une réserve écrite accompagnée de photographies de l’article devront impérativement être transmises à mlle Cabestan par e-mail à , au plus tard dans les deux (2) mois suivant la livraison. Dans le cas, où la non-conformité est retenue par mlle Cabestan, le client devra alors retourner l’article à l’adresse suivante : mlle Cabestan - service e-shop, 14 rue des Côteaux de Grand-lieu, PA des Côteaux de Grand-lieu, 44830 BOUAYE. Un bon de retour et une étiquette prépayée seront envoyés par e-mail au client. Le client

pourra alors décider d’une solution commerciale, à savoir : le renvoi du modèle si les stocks le permettent ou la génération d’un avoir valable deux (2) mois dans tout le réseau mlle Cabestan (boutique et e-shop).

7.3.3. En cas d’article manquant dans le colis

Une réserve écrite devra être transmise à mlle Cabestan sur l’adresse , au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la livraison. Une enquête sera alors menée en interne, et si l’article manquant est bien avéré, alors une nouvelle expédition sera programmée. Celle-ci se fera aux frais de mlle Cabestan. Aucun remboursement ne sera possible. Si l’article manquant n’est pas avéré, aucun renvoi ou remboursement ne sera effectué. Le service client, pour le bon fonctionnement de l’enquête, pourra être amené à demander des justificatifs d’identité et la signature du cerfa N°11527*02 du ministère de la justice. Cette attestation pourra être utilisée en justice si mlle Cabestan décèle un état de faits matériellement inexacts.

ARTICLE 8 : GARANTIES

8.1 Garanties légales

Tous les articles en vente sur le site internet mlle Cabestan bénéficient de la garantie légale de conformité (régie par les articles L217-1 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil). Ces garanties permettent au client de renvoyer les articles livrés défectueux ou non conformes. Le client dispose d’un délai de deux (2) ans à compter de la réception de l’article pour agir en application de la garantie légale de conformité ou de la garantie du défaut des vices cachés. Dans le premier cas, le client sera remboursé de son article. Pour la garantie du défaut des vices cachés, le client a le choix entre rendre l’article contre remboursement ou garder l’article avec remboursement d’une partie du prix.

Article L217-4 du 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 L217-5 du 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 L217-9 du Code de la consommation : en cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L217-10 du Code de la consommation : si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

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

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

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

Article L217-11 du Code de la consommation : l'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

Article L217-12 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 L217-13 du Code de la consommation : les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

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'il les avait connus.

Article 1644 du Code civil : dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1648 du Code civil al 1er : 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.

8.2 Garanties commerciales

Certains articles peuvent bénéficier d’une garantie commerciale à laquelle mlle Cabestan n’est pas partie.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITÉS

9.1 mlle Cabestan ne saurait être tenue responsable des difficultés engendrées par l'inexactitude des informations communiquées par le client lors de son inscription ou lors d'une commande.

9.2 La responsabilité de mlle Cabestan ne saurait être engagée pour inexécution du contrat en cas de :

Rupture de stock ou indisponibilité du produit.

Compositions des articles légèrement différente de celles décrites sur le site, à la condition que mlle Cabestan fournisse un produit de qualité égale ou supérieure au produit commandé.

Perturbation, grève totale notamment des services postaux et moyens de transports et/ou communication, inondations, incendies, tout cas de force majeur et tout autre fait imprévisible ou indépendant de mlle Cabestan.

Inconvénients ou dommages inhérents à l’utilisation du réseau internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

9.3 mlle Cabestan ne saurait être tenue responsable de la réception d’un colis détérioré lors du transport. Il appartient au client de refuser un colis reçu ouvert ou abimé.

9.4 Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers des sites autres que le présent site. La responsabilité de mlle Cabestan ne saurait être engagée dans le cas où le contenu de ces sites web contreviendrait aux dispositions légales et règlementaires en vigueur.

ARTICLE 10 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'utilisation du site mllecabestan.fr est réservée à un usage strictement personnel. Tous les éléments présents sur le site (marques, dessins, modèles logos, textes, photographies) sont la propriété exclusive de mlle Cabestan ou de ses fournisseurs.

ARTICLE 11 : DURÉE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent pendant toute la durée de la mise en ligne des articles et services de mlle Cabestan.

ARTICLE 12 : TEXTES APPLICABLES - JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Les présentes conditions générales de vente rédigées en langue française, tiennent lieu de contrat entre le client et mlle Cabestan, et sont soumises à la loi française. En cas de litige, le client s'adressera par priorité à mlle Cabestan pour obtenir une solution amiable.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation (Article L.612-1 du Code de la consommation) le Client a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à SANEJO, sous réserve d'avoir préalablement adressé une réclamation écrite à notre service client .

Le médiateur de la consommation compétent est : CONFLUENCE Médiations

Adresse : 9 Rue Pierre CECCALDI – 91410 DOURDAN

Site internet : https://confluence-mediations-consommation.fr/

Le Client peut saisir ce médiateur selon les modalités précisées sur son site internet.

A défaut, les tribunaux français seront compétents. Dans l'hypothèse où l'un quelconque des termes des Conditions Générales de Vente serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions resteront en vigueur. Des évolutions sont possibles sur le site mlle Cabestan, les conditions générales de vente peuvent donc être adaptées à tout moment. Les conditions générales de ventes mises à jour sont portées à la connaissance du client par simple affichage sur le site et seront applicables aux seules ventes réalisées postérieurement à la mise à jour.

II. PROTECTION DES DONNÉES

ARTICLE 1 : OBJET DU TRAITEMENT

L'utilisation des données s'effectue dans le cadre du traitement des commandes clients, et sont enregistrées dans un fichier interne à l'entreprise. Ce fichier clients comporte les informations suivantes : nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse e-mail, date de naissance. En vue de la gestion du compte fidélité, quand un client accepte d'en créer un, et afin de lui garantir le plus d'avantages possibles, mlle Cabestan collecte également les données de : numéro de carte fidélité, date de création du compte, total du montant des achats, nombre de passages en caisse, date du dernier passage. Cela dans le but de garantir la meilleure offre possible à nos clients.

Avec le consentement du client mlle Cabestan est également amenée à envoyer, des offres promotionnelles par SMS, et la newsletter de l'entreprise par mail. Le fichier permet de :

Gérer les commandes, le paiement, la livraison, et le Service Après Vente.

Mener des opérations de marketing (fidélisation, promotions), adresser des publicités par message, et une newsletter auprès de nos clients qui ont accepté.

Les opérations commerciales portent sur des produits analogues à ceux que le client a commandé, ainsi que sur d'autres produits que la société propose.

Les données personnelles que nous avons ne servent, dans l'immédiat, qu'à traiter les commandes, et assurer le SAV des produits vendus. La collecte de données tierces se fait avec le consentement du client, et afin de proposer des offres annexes dans le but de garantir la meilleure expérience mlle possible.

Dans l'optique d'une amélioration constante de ses services auprès de ses clients, mlle Cabestan utilise des cookies afin d'être avertie du passage d'un client sur son site. Les cookies ont une durée de vie de 13 mois maximum.

ARTICLE 2 : FONDEMENT JURIDIQUE DU TRAITEMENT

Lorsque le client passe commande le traitement des données est licite et se base juridiquement sur l'exécution d'un contrat de vente. Dans ce cas, il s'agit d'assurer la gestion de la commande, son traitement, la livraison, et le SAV.

Lorsque le client crée un compte, il reçoit la newsletter ou un message d'alerte promotionnel, le traitement de ses données se base légalement sur son consentement. Le consentement est recueilli sur notre site internet ou par le personnel en boutique, lorsque le client manifeste positivement son souhait de créer un compte chez mlle Cabestan.

L'entreprise garantit le respect de l'intégralité des droits de ses clients (cf Article 3 : Les droits concernant ces données), mis en place par la RGPD. Dont celui de retirer le consentement.

Dans la règlementation européenne, le consentement est défini comme « toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement ».

ARTICLE 3 : LES DROITS CONCERNANT CES DONNÉES

Le client dispose de fait de plusieurs droits intrinsèques à la collecte et au traitement de ses données personnelles.

L'entreprise assure la garantie des droits concernant :

L'accès,

L'interrogation,

La rectification,

L'opposition,

La suppression.

Pour faire valoir ses droits le client doit entrer en contact avec l'entreprise :

Par e-mail : ,

Par courrier à : mlle Cabestan - service e-shop, 14 rue des Coteaux de Grand-lieu, PA des Coteaux de Grand-lieu, 44830 BOUAYE

Le client doit mettre pour objet : Demande de/d'accès, interrogation, rectification, opposition, suppression. Puis dans le corps du message, préciser ses coordonnées et sa demande, et justifier de son identité.

ARTICLE 4 : LA DIFFUSION DES DONNÉES

Les données personnelles sont sécurisées au sein d'un serveur privé de l'entreprise, et mlle Cabestan s'assure qu'aucun acte ou utilisation malveillante ne soit faite aux données du client.

Des sous-traitants peuvent être amenés à avoir à disposition les données personnelles dans le but d'envoyer les messages promotionnels ou newsletter. Tous les sous-traitants utilisant ces données sont en accord avec la RGPD.

Les données personnelles ne sont transférées dans aucun pays ne disposant pas d'une règlementation en adéquation avec ceux en vigueur au sein des pays de l'Union Européenne.

ARTICLE 5 : LA DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

La durée de conservation des données varie en fonction du traitement et du fondement juridique.

Données nécessaires à la gestion des commandes et à la facturation : pendant toute la durée de la relation commerciale et dix (10) ans au titre des obligations comptables.

Données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation et à la prospection : pendant toute la durée de la relation commerciale, à partir de la notification de votre consentement et jusqu'à la notification de votre droit d'opposition ou de suppression.

Données relatives aux moyens de paiement : ces données ne sont pas conservées par la société ; elles sont collectées lors de la transaction afin d'enregistrer le paiement et sont immédiatement supprimées dès le règlement de l'achat.

###

L’entreprise s’engage à faire valoir votre droit légitime concernant vos données et à ne jamais les utiliser contre votre volonté.

Si malgré tout vous estimez, après nous avoir contacté, que l’entreprise ne fait pas respecter vos droits. Vous pouvez saisir la CNIL, autorité compétente en la matière.