

# Conditions générales de vente

En vigueur au 01/01/2023 - avenant le 10/02/2025

## Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV » ou « Conditions Générales de Vente ») s'appliquent à toute vente de produits et d'articles conclue sur le site internet [www.odouxsavons.com](http://www.odouxsavons.com) (ci-après dénommé le « Site Internet »), propriété exclusive de l'EI Laly'Anna, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bourg en Bresse (01000) sous le numéro 908635204, ayant son siège social à Thoissey (ci-après dénommée « Le vendeur »).

Les CGV ont pour objet d'une part de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de produits (ci-après dénommées « Les produits ou Les articles») par Le vendeur à l'acheteur (ci-après dénommée « Le client ») présentés sur le Site Internet et d'autre part, d'informer tout client des conditions et modalités dans lesquelles Le vendeur opère la vente et la livraison des Produits commandés par le client.

Les CGV s'appliquent sans restriction ni réserve à l'ensemble des produits proposés à la vente par Le vendeur sur le Site Internet. Le vendeur se réserve la possibilité de procéder à tout moment et sans préavis à des modifications des présentes CGV. Cependant, les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur au moment de la commande effectuée par le Client.

Le Client déclare et reconnaît qu'il est juridiquement capable de souscrire des contrats concernant les produits proposés à la vente par Le vendeur sur son Site Internet et que préalablement à toute validation de commande il a pris connaissance et accepté les droits et obligations résultant des présentes CGV. Toute Commande effectuée par le client sur le Site Internet oblige l'acceptation pleine et entière du client aux présentes CGV dont il reconnaît avoir pris connaissance au préalable.

Le site Internet commercialise les produits suivants :

- Savons ;
- Cosmétiques ;
- Produits et séances bien être;
- Accessoires ;
- Bougies et fondants;
- Produits numériques.
- Prestation de luminothérapie

Les coordonnées du vendeur sont les suivantes :

**Le vendeur**, entreprise individuelle Laly'Anna – sous l'enseigne : Aux doux savons

Immatriculé au RCS Bourg en Bresse, sous le numéro suivant 908635204

N° de SIRET : 90863520400021

Le siège social est situé : 19, grande rue 01140 Thoissey

Téléphone : 09 81 88 44 25

Email : [odouxsavons@gmail.com](mailto:odouxsavons@gmail.com)

## Article 1. Produits

Les produits proposés sont ceux qui figurent en magasin et sur la boutique en ligne du site internet [www.odouxsavons.com](http://www.odouxsavons.com), dans la limite des stocks disponibles. **Le vendeur** se réserve le droit de modifier à tout moment l'assortiment de produits.

Le choix et l'achat d'un produit sont de la seule responsabilité du **client**.

Les produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité du vendeur ne pourrait être engagée.

Les photographies, vidéos et animations associés aux produits ne sont pas contractuelles.

Les produits cosmétiques solides (savons, déodorants, shampoings, etc.) peuvent avoir une différence de poids légère entre le poids original du produit et le produit livré. Ces produits peuvent sécher et changer légèrement de forme une fois qu'ils sont fabriqués. Ceci ne remet pas en cause la propriété du produit, sa qualité, ni son prix. Au contraire, un savon qui aura séché un peu plus longtemps ne sera que de meilleure qualité.

### ATTENTION. Précautions d'emploi avec certains produits

Le client déclare être parfaitement informé que les bougies et les cosmétiques sous formes pâtisseries et gourmandes ne sont pas comestibles. Le client est parfaitement informé qu'il ne doit, en aucun cas, laisser ces produits à la portée des enfants et des animaux. En cas de contact avec les yeux ou d'ingestion, le client doit contacter un médecin dans les plus brefs délais.

## Article 2. Prix

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix des marchandises vendues sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande, ils sont exprimés en Euros (€) HT, "TVA non applicable, art. 293B du CGI". Les prix ne comprennent pas le montant de l'éco participation et le montant de la participation aux frais de préparation et d'expédition, ces derniers étant facturés en supplément du prix des produits commandés. Par voie de conséquence, le détail apparaîtra dans le panier et bon de commande du client avant qu'il ne valide sa commande. Les frais d'expédition seront néanmoins renseignés avant toute validation de la Commande par le Client.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou

# Conditions générales de vente

En vigueur au 01/01/2023 - avenant le 10/02/2025

modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits.

**Le vendeur** se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable au client.

**Le vendeur** ne peut être tenue responsable des ruptures de stock ou de l'impossibilité de vendre un Produit dont le stock est inexistant.

## 2.1. Frais de livraison :

La livraison en France métropolitaine, Saint Martin, Saint Barthélemie et la Réunion, les frais d'expédition seront facturés au poids et incluent les frais de préparation et d'emballage ainsi que les frais de port.

Le paiement demandé au client correspond au total de la commande, y compris ses frais.

Une facture est établie par **Le vendeur** et est remise au client lors de la livraison des produits commandés.

## 2.2. Rabais, promotions, soldes :

Les tarifs proposés comprennent les rabais, promotions et soldes que **Le vendeur** serait amené à octroyer compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par le client de certaines prestations.

**Prix promotionnels** : Des promotions sont proposées sur les produits à période délimitée. Si plusieurs promotions sont en cours sur un même produit au même moment, **Le vendeur** se réserve le droit de faire bénéficier au client de la promotion la plus avantageuse, les promotions ne se cumulant pas.

En aucun cas **le Client** ne pourra exiger l'application de réductions n'étant plus en vigueur le jour de la Commande.

Les promotions, rabais, soldes ne sont pas cumulables et ne s'appliquent pas sur les produits mis en dépôt-vente.

## 2.3. Escompte :

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement total ou partiel anticipé.

## Article 3. **Commande de produits**

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en Euros.

Les commandes sont faites par téléphone, courrier, courrier électronique ou en ligne sur le site Internet :

- Sur Internet : [www.odouxsavons.com](http://www.odouxsavons.com). Il sera accusé réception par courrier électronique, des commandes effectuées sur le site Internet. Il appartient au client de vérifier la confirmation de commande et d'avertir immédiatement l'entreprise EI. Laly'Anna de toute erreur.

- Par téléphone : 09 81 88 44 25, du lundi au vendredi de 10h à 12h et 15h à 18h
- Par courrier électronique : Envoyez le bon de commande à l'adresse [odouxsavons@gmail.com](mailto:odouxsavons@gmail.com), la commande sera traitée dès réception du règlement.
- Par courrier : Imprimez le bon de commande rempli à partir du site Internet ou sur papier libre, la commande sera traitée dès réception du règlement.

## EI. Laly'Anna – Aux Doux Savons, 19 grande rue 01140 Thoissey.

Votre commande sera expédiée dès réception de votre règlement. Livraison dans les 5 jours ouvrés en France Métropolitaine.

L'entreprise Laly'Anna se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Les factures sont jointes à l'expédition du colis pour toutes commandes effectuées hors site internet et après le paiement pour les commandes passées sur le site internet [www.odouxsavons.com](http://www.odouxsavons.com)

La validation de la part du client, quel que soit le moyen par lequel la commande a été effectuée vaut acceptation desdites conditions générales de vente. Sous réserve du droit de rétractation du client, la commande ne pourra plus être annulée par le client et la vente sera alors définitive.

Toute commande vaut acceptation des prix et de la description des produits disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte du client, le vendeur se réserve le droit de bloquer la commande du client jusqu'à la résolution du problème ou annuler la commande.

Pour les Commandes passées par le Client par voie directe, par voie papier, ou par voie numérique (e-mail) :

- Les ventes de produits sont réalisées après établissement d'un devis ou bon de commande à destination du Client, acceptation de ce devis par le Client et acceptation expresse de la Commande par Le vendeur.

Le client sera informé de toute indisponibilité du produit ou du bien commandé.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, Le client peut appeler le numéro de téléphone suivant : **09 81 88 44 25** (coût d'un appel local), aux jours et horaires suivants : du mardi au samedi de 9h30 à 12h

# Conditions générales de vente

En vigueur au 01/01/2023 - avenant le 10/02/2025

et 15h à 18h ou envoyer un mail au vendeur à l'adresse mail suivante : **[odouxsavons@gmail.com](mailto:odouxsavons@gmail.com)**.

Les factures sont jointes au moment du paiement ou à l'expédition du colis.

## Espace client :

Afin de passer commande sur le site internet [www.odouxsavons.com](http://www.odouxsavons.com), le client est invité à créer un compte (espace membre).

Pour se faire, le client doit s'inscrire en remplissant le formulaire qui lui sera proposé au moment de sa commande et s'engage à fournir des informations sincères et exactes concernant son état civil et ses coordonnées notamment son adresse mail.

Le client est responsable de la mise à jour des informations fournies. Il est précisé qu'il peut les modifier en se connectant à son compte.

Pour accéder à son espace personnel et à son historique de commande, le client devra se connecter à l'aide de son identifiant et de son mot de passe qui lui seront communiqués après son inscription et qui sont strictement personnel. À ce titre, le client s'en interdit toute divulgation. Dans le cas contraire, il restera seul responsable de l'usage qu'il en sera fait.

Le client pourra également solliciter sa désinscription en envoyant un mail à : **[odouxsavons@gmail.com](mailto:odouxsavons@gmail.com)**. Celle-ci sera effective dans un délai raisonnable.

En cas de non-respect des conditions générales de vente et/ou d'utilisation, le site [www.odouxsavons.com](http://www.odouxsavons.com) aura la possibilité de suspendre voire de fermer le compte d'un client après mise en demeure adressée par voie électronique et restée sans effet.

Toute suppression de compte, quel qu'en soit le motif, engendre la suppression pure et simple de toutes informations personnelles du client.

Tout évènement dû à un cas de force majeure ayant pour conséquence un dysfonctionnement du site ou serveur et sous réserve de toute interruption ou modification en cas de maintenance, n'engage pas la responsabilité du Vendeur.

La création d'un compte entraîne l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

## Signature électronique :

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire du client et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord du client :

- exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande ;
- signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, Le client est invité, dès le constat de cette utilisation, à

contacter le vendeur au numéro de téléphone suivant : **09 81 88 44 25**.

## **Article 4. Conditions de paiement**

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- Carte bancaire sécurisé *SUMUP* ou *STRIPE* ;
- Espèce ;
- Chèque bancaire ou postal;

Le prix est payable comptant par **le client**, en totalité au jour de la passation de la commande.

Les paiements effectués par le client ne seront considérés comme définitif qu'après encaissement effectif par **le Vendeur** des sommes dues.

Le vendeur ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des produits commandés par **le client** si celui-ci ne lui paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

### **4.1. Carte bancaire :**

Le client est redirigé sur l'interface sécurisée SUMUP afin de renseigner en toute sécurité ses références de carte bancaire. Si le paiement est accepté, la commande est enregistrée et le contrat définitivement formé.

Les paiements par carte bancaire se font au moyen de transactions sécurisées fournies par SUMUP ou STRIPE

Dans le cadre d'un paiement par carte bancaire, **Le vendeur** n'a accès à aucune donnée relative aux moyens de paiement du client. Le paiement est effectué directement entre les mains de l'établissement bancaire. Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisées sur le site [www.odouxsavons.com](http://www.odouxsavons.com), en boutique ou sur le stand ambulancier.

### **4.2. Chèque bancaire :**

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis en Euro par une banque domiciliée en France métropolitaine ou Monaco. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à réception. Le chèque doit être établi à l'ordre de **Karine TISON**, accompagné du bon de commande.

En cas de paiement par chèque, le produit commandé sera envoyé qu'à compter de la bonne réception du règlement par Le vendeur. Le délai moyen est de 5 à 8 jours ouvrés.

### **4.3. Virement bancaire :**

Le règlement par virement bancaire est réservé au client professionnel et aux associations.

# Conditions générales de vente

En vigueur au 01/01/2023 - avenant le 10/02/2025

Le paiement par virement doit être émis en euros à partir des coordonnées bancaires sur le devis ou bon de commande.

En cas de paiement par virement, le produit commandé ne pourra être envoyé qu'à compter de la bonne réception du montant par le vendeur. Le délai moyen est de 3 à 5 jours ouvrés.

## Article 5. Retard de paiement

En cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations à la date convenue sur la facture, le Client devra verser au vendeur une pénalité de retard dont le taux est égal 15%.

L'opération de financement retenue est la plus récente à la date de la Commande des Produits.

Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restante due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrements.

### 5.1. Clause résolutoire :

Si dans les trente (30) jours qui suivent la mise en œuvre de la clause " Retard de paiement ", le client ne s'est pas acquittée des sommes restant dues, la vente sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit du vendeur

## Article 6. Livraison

Les produits commandés par **le client** seront livrés en France métropolitaine y compris la Corse.

- Par envoi postal (colissimo sans signature)
- En Point relai (Mondial Relay)
- Retrait en magasin

### 6.1. Envoi postal (la poste)

Les envois interviennent dans un délai de 48h à l'adresse indiquée par **le client** lors de sa commande. Les colis sont envoyés par les services de la poste « colissimo ».

**Le client** est livré à son domicile par son facteur pour tout envoi colissimo. En cas d'absence du **client**, il devra s'adresser à son bureau de poste. Les risques liés au transport sont à la charge du client à compter du moment où les articles quittent les locaux du vendeur

**Le vendeur** conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix, en principal, frais et taxes compris et jusqu'à la remise des produits à la poste.

### 6.2. Retrait en magasin

La mise à disposition de la commande se fait aux jours et heures d'ouverture du magasin. **Le client** peut récupérer sa commande gratuitement en main propre à la boutique 19, grande rue 01140 Thoissey.

Délai entre 2h et 4h

### 6.3. Livraison en point relai (mondial relay)

Les envois interviennent à l'adresse indiquée par **le client** lors de sa commande. Les colis sont envoyés par les services de Mondial Relay.

**Le client** est livré dans le point relai de son choix, à défaut le point relai le plus proche de son domicile. Il devra se déplacer jusqu'au point relai choisi ou proche de son domicile pour la récupération de sa commande. Les risques liés au transport sont à la charge du client à compter du moment où les articles quittent les locaux du vendeur

**Le vendeur** conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix, en principal, frais et taxes compris et jusqu'à la remise des produits au transporteur.

### 6.4. Délais de livraison :

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif, sous réserve de stock disponible. 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 L216-2, L216-3 et L241-4 du code de la consommation. Les sommes versées par **le client** lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze (14) jours, hors période de fermeture exceptionnelle, qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation et retenue.

### 6.5. Réclamation

**Le client** est tenu de vérifier en présence de la personne qui le lui remet son coli, l'état de l'emballage, de la marchandise et son contenu à la livraison. En cas de doute ou de problème sur son coli, il devra émettre une option. Il dispose d'un délai de 3 jours à compter de la livraison pour formuler une réclamation par courrier postal ou par mail, accompagnés de tous les justificatifs y afférents (photos notamment). Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les produits seront réputés conformes et exempt de tous vices apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par le vendeur.

Le vendeur fera un avoir ou remboursera (uniquement si le produit est en rupture de stock) 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**, dans les conditions



# Conditions générales de vente

En vigueur au 01/01/2023 - avenant le 10/02/2025

prévues aux articles L217-4 et suivant du code de la consommation et celles prévues aux présentes conditions générales de vente.

**Le vendeur** conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix, en principal, frais et taxes compris et jusqu'à la remise des produits à la poste.

## Article 7. Droit de rétractation - retours

En vertu de l'article L121-20 du Code de la consommation, **le client** dispose d'un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la livraison de la commande pour exercer son droit de rétractation et ainsi faire retour du produit pour avoir sans pénalité, à l'exception des frais de retour.

Le Client peut exercer son droit de rétractation conformément aux dispositions du Code de la Consommation et au moyen du formulaire de contact en annexe, il est libre d'opter soit pour l'échange du (des) Produit(s) retourné(s), soit pour leur remboursement. Le retour des produits sera accepté uniquement si les produits n'ont pas été utilisés, ni ouvert en ce qui concerne les produits dont l'ouverture est scellée par l'emballage. Si le Client opte pour le remboursement de sa Commande, sa demande n'est prise en compte qu'après réception par le vendeur du ou des Produit(s) retourné(s). Dans tous les cas, seul le prix du ou des produits retournés et le montant de la livraison standard est remboursé. Le remboursement s'effectuera par chèque bancaire. Le délai de remboursement par le vendeur ne saurait excéder 14 jours à compter du retour réceptionné du ou des Produit(s) par le vendeur. Les frais de renvoi des produits sont à la charge du Client.

Dans l'hypothèse où le Client aurait exercé son droit de rétractation dans le délai de quatorze (14) jours francs à compter de la date de réception de la commande et dans l'hypothèse où les produits auraient été utilisés ou dégradés, Le vendeur se réserve la faculté de réclamer des dommages et intérêts en réparation du préjudice subi résultant de cet usage ou dégradation.

### 7.1. Procédure de retour :

Le Client exerçant le droit de retour est libre d'opter soit pour l'échange du ou des Produit(s) retourné(s), soit le remboursement.

**Le client** devra envoyer au vendeur le formulaire de rétractation se trouvant en annexe, après l'avoir dûment rempli et signé, par :

- Courrier à l'adresse : **Aux doux savons** – 19 grande rue 01140 Thoissey
- Mail à : [odouxsavons@gmail.com](mailto:odouxsavons@gmail.com)

**Le client** recevra un bon de retour par mail qu'il devra joindre à son colis de retour.

Aucun retour ne sera accepté si la procédure n'est pas respectée.

Si le Client opte pour l'échange du ou des article(s) de sa commande, il doit renvoyer à ses frais le(s) produit(s) non désirés. Sa demande n'est prise en compte qu'après réception par le vendeur de(s) produit(s) retourné(s). Le Client doit explicitement spécifier le(s) article(s) souhaité(s) en échange ainsi que la taille. Si le montant de la nouvelle commande est supérieur, le client devra s'acquitter des frais complémentaires. Si le montant de la commande échangée est inférieur, le vendeur effectuera le remboursement par chèque de la différence de prix, dans un délai de quinze (15) jours. Le délai de renvoi du (des) nouvel (nouveaux) article(s) par le vendeur, ne saurait excéder quinze (15) jours à compter du jour de réception du colis. Dans le cadre d'un échange, les frais de livraison, pour la réexpédition des nouveaux produits est à la charge du client. Les produits doivent impérativement être retournés dans un parfait état de revente, correctement protégés dans leur emballage d'origine, accompagnés de tous accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations.

Selon l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats:

- de fourniture de biens susceptibles de reséquer ou de se périmer rapidement ;
- de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- de fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles;

De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Par conséquent les cartes cadeaux ne seront pas remboursées.

## Article 8. Garantie

Tous les produits fournis par **Le vendeur** bénéficient de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil. En cas de non-conformité d'un produit vendu, il pourra être retourné au **vendeur** qui le reprendra, l'échangera ou le remboursera. Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer par voie postale à l'adresse suivante : **Aux doux savons – 19 grande rue 01140 Thoissey** dans un délai de dix (10) jours après livraison. Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retours seront remboursés sur présentations d'un justificatif.

La responsabilité **du vendeur** ne saurait être engagée dans les cas suivants :

# Conditions générales de vente

En vigueur au 01/01/2023 - avenant le 10/02/2025

- non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au client de vérifier.
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles négligence ou défaut d'entretien de la part du client, comme en cas d'usure normal du produit, d'accident ou de force majeure.
- La photographie ou graphisme présenté sur le site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du vendeur.

La garantie **du vendeur** est, en tout état de cause, au remplacement ou au remboursement des produits non conformes ou affecté d'un vice.

## Dispositions relatives aux garanties légales :

*Article 217-4 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 L. 217-5 : "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 possédus qualités que celui-ci a présentées à le client 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 le client, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté."*

*Article L. 217-12 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 L. 217-16 du code de la consommation: "Lorsque le client demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.*

*Cette période court à compter de la demande d'intervention du client ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention."*

*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 le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus."*

*Article 1648 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. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité» apparents.*

*Article L. 217-16 du code de la consommation: "Lorsque le client demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.*

*Cette période court à compter de la demande d'intervention du client ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention."*

## **Article 9. Réservation de séances PSIO**

9.1 La réservation peut se faire par téléphone, en ligne ou via le formulaire de contact.

9.2 Un acompte non remboursable est exigé à la réservation.

9.3 En cas de retard du client de plus de 15 minutes, le rendez-vous sera considéré comme manqué et aucun remboursement ne sera effectué.

## **Article 10. Remboursement des prestations PSIO**

10.1 Karine TISON n'est pas médecin, et son engagement auprès de vous repose sur l'accompagnement et le bien-être, et non sur le diagnostic médical. Son rôle? Vous aider à retrouver un équilibre optimal et un mieux-être au quotidien grâce à un bilan personnalisé. Cependant, elle ne pose aucun diagnostic et ne remplace en aucun cas un professionnel de santé.

Si vous suivez un traitement médical, seul votre médecin traitant est habilité à le modifier ou à l'arrêter. Les services proposés par Karine TISON ne sont pas une alternative à une prise en charge médicale. Ils n'ont aucune visée thérapeutique et ne relèvent pas des actes réservés aux professions de santé régies par le Code de la Santé Publique.

10.2 Vous restez maître de vos choix : Karine TISON ne peut être tenue responsable des décisions que vous prenez. Elle décline toute responsabilité en cas d'une mauvaise application des conseils, d'interprétations erronées ou d'éventuelles interactions non anticipées.

# Conditions générales de vente

En vigueur au 01/01/2023 - avenant le 10/02/2025

Son engagement est clair : elle met tout en œuvre pour vous accompagner avec sérieux et bienveillance, mais sans garantie de résultat. Parce que chaque personne est unique, le chemin du bien-être dépend aussi de votre implication !

10.3 Le remboursement n'est pas pris en charge par la sécurité sociale. Suite à votre séance, vous pouvez demander à Karine TISON une facture pour remboursement auprès de votre mutuelle. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle.

## Article 11. Annulation et modification des prestations PSIO

### 11.1 – Droit de rétractation

Conformément aux dispositions du [Code de la consommation](#) (loi Hamon n° 2014-344 du 17 mars 2014, article L.121-21), toute souscription à distance bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Toutefois, si la réservation intervient dans ce délai de 14 jours, Karine TISON considère qu'il s'agit d'une exécution anticipée et que le client renonce, de fait, à son droit de rétractation. En revanche, pour toute réservation effectuée au-delà de ce délai, le client conserve pleinement son droit de rétractation. Dans ce cas, il devra notifier sa décision à Karine TISON par courriel au plus tard 48 heures avant la séance, un accusé de réception lui étant adressé sans délai. **L'acompte versé lors de la réservation demeure non remboursable.**

### 11.2 – Modification d'une réservation

Toute demande de modification de la date ou de l'horaire d'une prestation doit être effectuée au minimum 2 (deux) jours avant la date prévue. Il est fortement recommandé au client de contacter directement Karine TISON afin d'examiner les possibilités de report en fonction de ses nouvelles disponibilités et de celles de l'offre.

### 11.3 – Annulation d'une réservation

En cas d'annulation, ou en l'absence de toute notification préalable (par téléphone ou par courriel), la prestation restera intégralement due. Toutefois, un report à une date ultérieure pourra être envisagé. Si le client annule sa séance sans reprogrammer de rendez-vous, aucun remboursement ni échange ne pourra être exigé. L'acompte versé lors de la réservation est non remboursable, et la séance demeure due en totalité. Par conséquent, Karine TISON ne pourra être tenue d'effectuer un remboursement en cas d'annulation à l'initiative du client.

## Article 12. Condition d'annulation d'un abonnement annuel

12.1 Les abonnements annuels sont conclus pour une durée de 12 mois et sont tacitement reconduits à l'échéance pour une période équivalente, sauf annulation préalable par le client.

12.2 Le client peut à tout moment procéder à l'annulation de son abonnement annuel. Pour ce faire, il doit se rendre sur son compte client, dans l'onglet "Mes abonnements" et suivre la procédure d'annulation indiquée.

L'annulation prend effet immédiatement, aucun remboursement partiel ou total ne pouvant être réclamé pour la période d'abonnement déjà entamée.

12.3 Le paiement de l'abonnement s'effectue mensuellement par prélèvement automatique sur le moyen de paiement renseigné lors de la souscription. En cas d'échec de prélèvement, le client sera notifié et disposera d'un délai de 7 jours pour régulariser la situation. Passé ce délai, l'accès aux services pourra être suspendu.

12.4 L'entreprise ne saurait être tenue pour responsable en cas de dysfonctionnement lié à des problèmes techniques indépendants de sa volonté (problèmes d'accès à internet, pannes de serveurs, etc.)

## Article 13. Données à caractère personnel

**Le vendeur** s'engage à préserver la confidentialité des informations fournies par le client, qu'il serait amené à transmettre pour l'utilisation de certains services. Toute information le concernant est soumise aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. À ce titre, l'internaute dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations le concernant. Il peut en faire la demande à tout moment par courrier à l'adresse suivante : **19 grande rue 01140 Thoissey** ou par mail à [odouxsavons@gmail.com](mailto:odouxsavons@gmail.com).

## Article 14. Réserve de propriété

Le vendeur conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et en accessoires.

## Article 15. Droit applicable et langue

Les présentes conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

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

## Article 16. Modification

**Le vendeur** conserve la possibilité de modifier à tout moment ces conditions générales de ventes, afin de respecter toute nouvelle réglementation ou dans le but d'améliorer l'utilisation de son site. De ce fait, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par le client.

# Conditions générales de vente

En vigueur au 01/01/2023 - avenant le 10/02/2025

## Article 17. Litiges

Les présentes conditions de vente à distance sont soumises à la loi française. Pour tous litiges ou contentieux, le Tribunal compétent sera celui de Bourg en Bresse.

## Article 18. Médiation

"Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre entreprise a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de

médiation retenue est : CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 Avenue de la Libération 42400 SAINT-CHAMOND"

Le client est également informé qu'il peut également recourir à la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

### **Formulaire de rétractation**

Fait à : .....

Date : .....

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

A l'attention de l'entreprise individuelle Karine TISON, Le vendeur

19 grande rue 01140 Thoissey

Je notifie par la présente la rétractation de la commande portant sur le bien ci-dessous :

Commande du (*indiquer la date*) : .....

Numéro de commande : .....

Nom du client : .....

Adresse du client : .....

Je demande  l'échange  le remboursement, du/des produits : (*énumérer le/les produits à retourner*)

.....  
.....  
.....

Je suis informé qu'en cas de rupture du produit souhaité en échange, le vendeur procédera à un remboursement.

Signature du client (*uniquement en cas de notification du présent formulaire par papier*)