



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Instinktiv est une marque protégée, déposée à l'INPI en Août 2010.

### Article 1 – Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente sont exclusivement applicables aux articles proposés à la vente revêtus de la marque commercialisée par la Société À Responsabilité Limitée Instinktiv (ci-après dénommée la Société) conclues à distance par l'intermédiaire du Site Internet de la Société identifié par les noms de domaine :instinktiv.fr (ci-après dénommé le Site) :

- par prise de commande par des clients personnes physiques non commerçantes ayant qualité de consommateur et ayant leur résidence habituelle en France métropolitaine, - en vue d'une livraison auprès desdits clients pour leur propre compte ou auprès de tout tiers de leur choix ayant également leur résidence habituelle sur les mêmes territoires et la qualité de consommateur.

Toute vente d'articles revêtus de la marque de la Société par l'intermédiaire du Site est soumise aux présentes conditions générales de vente, ce que le client accepte expressément. Celles-ci sont susceptibles de faire l'objet de modifications et mises à jour, les conditions applicables à la commande d'un article par un client sont celles en vigueur au jour de la commande.

### Article 2 – Identification de la Société

Raison sociale : Instinktiv

Forme Juridique : SARL

Capital social : 5 000 Euros

Siren : 528331515

RCS : Pontoise

Numéro de TVA : FR07528331515

Siège social : 6 rue Maurice Berteaux 95220 Herblay

Email : marion@instinktiv.fr

Numéro de téléphone : 01 39 31 01 33

Adresse de correspondance : 6 rue Maurice Berteaux 95220 Herblay

Numéro de TVA :

### Article 3 - Informations relatives aux articles et limitation de responsabilité

Les informations figurent sur le Site.

La Société ne saurait être tenue pour responsable des erreurs non substantielles qui pourraient affecter les caractéristiques des articles.

Les photographies et autres reproductions des articles ne sont toutefois qu'indicatives et n'ont pas de valeur contractuelle.

SARL Instinktiv n'a, pour toutes les étapes d'accès au site, du processus de commande, de la livraison ou des services postérieurs, qu'une obligation de moyens; sa responsabilité ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment

une rupture du service ou défaillance de connexion du client au Site, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, ou de tout fait qualifié de force majeure, conformément à la loi et à la jurisprudence.

La Société SARL Instinktiv se réserve le droit de modifier les présentes Conditions d'Utilisation, sans notification préalable.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes conditions générales de vente ni remettre en cause la validité des autres dispositions qui continueront de s'appliquer.

## **Article 4 – Conditions de la commande des articles**

4.1 Pour passer une commande par l'intermédiaire du site, le client doit être majeur, résider en France métropolitaine ou Union Européenne et avoir la capacité juridique.

Les commandes seront acceptées dans la limite des stocks disponibles. A cette fin, le client est informé au moment de la prise de commande de la disponibilité du dit article.

4.2 La Société sera en droit de refuser toute commande effectuée par un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Si la Société constate que la commande ne satisfait pas aux présentes conditions générales de vente, elle en informera dans un délai maximum de six (6) jours le client par téléphone ou par voie de courrier électronique.

A défaut pour le client de procéder auprès de la Société à la correction des éléments erronés ou contraires aux présentes conditions générales de vente, la Société se réserve le droit d'annuler purement et simplement la commande.

## **Article 5 - Confidentialité des données personnelles.**

Il est rappelé que lors de la commande, la Société collecte des données à caractère personnel.

Ces données sont nécessaires au traitement de la commande et pourront être communiquées en tout ou partie aux partenaires contractuels de la Société intervenant strictement dans le cadre de l'exécution de la commande.

Les informations et données concernant nos clients sont nécessaires à la gestion des commandes et aux relations commerciales. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, tout client dispose, notamment d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification aux données personnelles le concernant. Il lui suffit de nous envoyer un e-mail en indiquant les noms, prénoms, e-mails et adresses à : [marion@instinktiv.fr](mailto:marion@instinktiv.fr)

## **Article 6 – Preuve de la commande**

Les courriers électroniques feront foi entre les parties de même que les systèmes d'enregistrement automatiques utilisés sur le Site, notamment quant à la nature et la date de la commande.

## **Article 7 - Prix des articles**

Les prix affichés sur le site sont indiqués en Euros et s'entendent toutes taxes comprises (TTC) pour



la France et l'Union Européenne. Ce prix comprend tous les frais liés à la création, au stockage du produit et d'emballage, mais ne comprend pas les frais de livraison.

Les prix facturés sont ceux en vigueur à la date de la commande.

Instinktiv.fr se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Cependant, les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande, sous réserve de disponibilité. Les produits demeurent la propriété d'Instinktiv SARL jusqu'à leur paiement complet.

Le montant des frais de transport afférents à la livraison des articles sera communiqué au client lors de la confirmation de sa commande par courrier électronique.

-Frais de livraison en France métropolitaine : 5,55€ TTC jusqu'à 0,5kg / 6,80€ TTC de 0,5kg à 1 kg / 7,75€ TTC de 1kg à 2kg.

-Frais de livraison dans les DOM-TOM (Zone OM1) : 8,45€ TTC jusqu'à 0,5kg / 12,70€ TTC de 0,5kg à 1kg / 17,35€ TTC de 1kg à 2kg.

-Frais de livraison dans l'union européenne : 16,05€ TTC jusqu'à 1kg / 17,65€ TTC de 1kg à 2kg / 21,30€ de 2kg à 3kg.

Conformément aux dispositions de l'article L.121-19 du Code de la consommation, le client recevra, lors de la livraison, pour chacun des articles, la confirmation écrite du prix payé et des frais de livraison mis à sa charge sous la forme d'une facture.

## **Article 8 - Conditions de paiement**

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit, le débit des sommes dues par le client s'avérerait impossible, la commande ne sera pas enregistrée par la Société. Seule la réception du paiement sur le compte bancaire de la société constitue la preuve des transactions financières.

Le montant dû par le client est le montant indiqué sur la confirmation de commande transmise par e-mail au client.

Le paiement s'effectuera par chèque bancaire, par virement bancaire ou en espèce. La livraison est effectuée à réception du règlement.

En tout état de cause, SARL Instinktiv se réserve le droit de refuser toute commande ou toute livraison en cas de litige existant avec le client, de non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par le client, de refus d'autorisation de paiement par chèque des organismes bancaires, de non-paiement ou de paiement partiel. La responsabilité de SARL Instinktiv ne pourra alors en aucun cas être engagée à ce titre.

## **Article 9 – Livraison**

La livraison des articles ne peut intervenir qu'après encaissement du paiement de la commande, à l'adresse de livraison indiquée par le client sur le site [www.instinktiv.fr](http://www.instinktiv.fr).

Les colis sont expédiés avec le bon de livraison, à l'adresse de livraison indiquée par le client lors de sa commande.

Mis à part en périodes de soldes ou de promotions, toutes les commandes validées (c'est à dire à l'encaissement du règlement) sont expédiées dans les 2 jours ouvrables suivants la réception du paiement de la commande. En cas de retard inhabituel, un courrier électronique vous sera adressé. En période de soldes ou de promotions, les commandes sont expédiées entre 2 et 12 jours.



Tous nos envois sont traités par La Poste via son service colissimo.

Le colissimo est livré par La Poste en 2 à 5 jours ouvrés (pour la France métropolitaine). Il est remis à l'adresse de livraison indiquée sur votre bon de commande. Il est donc important d'être précis au moment de communiquer votre adresse de livraison.

En cas d'absence, La Poste vous envoie un avis de passage, vous indiquant les conditions de retrait de votre colis (lieu et délais). Les délais d'instance sont généralement de 10 à 15 jours

A chaque moment de son parcours jusqu'à son acheminement, le colis peut être suivi sur le site internet de La Poste, le dépôt par le facteur faisant foi de réception de votre part.

Dans le cas où le facteur n'aurait pas réussi à livrer votre colis (pas de contact malgré avis de passage, adresse erronée), votre colis nous sera retourné. Nous vous contacterons par courrier électronique afin de vous informer du motif de cette non-livraison. Selon le cas, nous confirmerons avec vous l'adresse de livraison et conviendrons également d'une nouvelle date de mise en livraison.

Tout passage de livraison infructueuse (mauvaise adresse, oubli code porte, n° escalier, mauvais nom sur interphone...) entraînera un délai supplémentaire de traitement de la commande, de réexpédition, ainsi qu'un coût supplémentaire, à votre charge, de 8 euros (huit euros) par commande.

Nous vous demandons de ne pas réceptionner un colis endommagé (enveloppes ou carton portant des traces visibles d'ouverture et/ou de détérioration) : il faut impérativement le refuser. En effet, les colis quittant les entrepôts de SARL Instinktiv sont toujours impeccables, et doivent vous être livrés dans cet état même. Si un colis abîmé a été déposé dans votre boîte aux lettres ou que votre gardien l'a réceptionné, le colis est considéré comme « accepté en l'état ». Si aucune réserve n'a été émise, nous ne serons pas en mesure de prendre en compte les éventuelles disparitions, ni de répondre positivement à une demande d'indemnisation.

SARL Instinktiv décline toute responsabilité en cas de délai de livraison trop important du fait des services postaux ou des moyens de transport, ainsi qu'en cas de perte des produits commandés ou de grève. Les risques liés au transport des marchandises sont supportés par le client, qui devra formuler une protestation motivée auprès des services postaux ou auprès du transporteur, dans un délai de trois jours ouvrés à compter de la livraison.

Malgré tout le soin apporté par SARL Instinktiv dans la préparation des colis, il se peut qu'un produit soit manquant. De même, après transport du colis, l'un des produits peut s'avérer défectueux.

C'est pourquoi, à la réception de sa commande, le client veillera à vérifier la conformité des produits reçus. Toute anomalie concernant la livraison (produit manquant ou défectueux, colis endommagé) devra impérativement être notifiée, le jour même de la réception ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la réception, au service clients de SARL Instinktiv, par courrier recommandé (adressé à SARL Instinktiv 6 rue Maurice Berteaux 95220 Herblay PARIS FRANCE). Toute réclamation formulée après ce délai sera rejetée et SARL Instinktiv sera dégagé de toute responsabilité. SARL Instinktiv se réserve la possibilité de demander au client de lui retourner le produit défectueux.

Si les conditions sus-mentionnées sont remplies, SARL Instinktiv procédera alors à la remise d'un avoir, en vue du remboursement du(des) produit(s) défectueux, ou à la réexpédition du produit man-

quant (sous réserve du bien-fondé de la demande de l'Acheteur).

## **Article 10 - Droit de rétractation et retour des articles**

Conformément aux dispositions des articles L.121-20 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer, sans avoir à justifier de motifs, dans un délai de sept (7) jours francs à compter de la réception des articles. Dans ce cadre, il a la faculté de retourner les articles livrés dans ce délai, dans leur emballage d'origine, en parfait état, complets et accompagnés d'une copie de la facture adressé à SARL Instinktiv 6 rue Maurice Berteaux 95220 Herblay FRANCE.

Les frais de retour restent dans tous les cas à la charge du client.

Le remboursement du prix facturé des articles retournés s'effectuera, à l'exception toutefois des frais de retour qui restent à la charge de l'acheteur, par chèque ou par virement au plus tard dans les trente jours suivants la réception, par la Société, des articles retournés.

Tout article qui ne saurait être remis à la consommation tel que réceptionné ne pourra être remboursé.

En cas de réclamation :

Vous pouvez nous contacter par courrier : SARL Instinktiv 6 rue Maurice Berteaux 95220 Herblay France ou par e-mail : [marion@instinktiv.fr](mailto:marion@instinktiv.fr) (Horaires de service : du Lundi au Vendredi de 9h30 à 16h00).

Exception:

Le droit de rétractation ne peut pas être exercé dans le cas de fourniture de produit(s) confectionné(s) selon les spécifications de l'acheteur ou nettement personnalisé(s).

## **Article 11 - Conformité – Garantie**

Le client doit s'assurer dès réception que les articles qui lui ont été livrés correspondent bien à sa commande.

Echange et remboursement

Le client devra informer dans les meilleurs délais (7 jours) la Société par courrier électronique adressé à l'adresse [marion@instinktiv.fr](mailto:marion@instinktiv.fr) de toute non-conformité dans l'exécution de la commande conclue ; après accord de la Société.

Il devra retourner les articles en cause dans leur emballage d'origine, en parfait état, complets et accompagnés d'une copie de la facture le tout adressé à SARL Instinktiv 6 rue Maurice Berteaux 95220 Herblay FRANCE.

Il appartiendra au client de conserver toute preuve de retour, ce qui suppose que les articles soient retournés par envoi recommandé ou par tout autre moyen donnant date certaine à cet envoi. Les frais de retour sont à votre charge, et vous êtes libre de choisir le type d'envoi.

A défaut d'échange possible de l'article retourné, le remboursement du prix facturé des articles non conformes retournés s'effectuera, par chèque bancaire ou par virement bancaire, au plus tard dans les trente jours suivants la réception, par la Société SARL Instinktiv hors frais de port.

Nonobstant les conditions de garantie spécifiques éventuellement remises au client avec l'article livré, les articles de la Société sont soumis aux garanties légales des Articles L 211-4, L 211-5 et L 211-12 du Code de la Consommation.

## **Article 14 – Droit de Propriété Intellectuelle**

Le site reste la propriété exclusive de la Société Instinktiv, laquelle a créé et mis en ligne les pages web, les images et sources scripts, les données de base le composant.

Les services ainsi que tous les outils informatiques utilisés par la SARL Instinktiv en relation avec les services contiennent des informations confidentielles qui sont protégées notamment par le droit de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction ou représentation partielle ou totale à d'autres fins sur un quelconque support est interdite, sauf autorisation expresse et préalable de la SARL Instinktiv en sa qualité d'auteur de modifier, intégrer les éléments techniques des Services dans une oeuvre dérivée ou d'user de toute autre méthode pour tenter d'accéder au code source ou aux protocoles. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et/ou pénale du contrefacteur à l'encontre duquel la SARL Instinktiv se réserve la possibilité de réclamer l'indemnisation de son entier préjudice.

Vous reconnaissez également que tous les contenus présents sur le site web de la SARL Instinktiv, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des brevets, ou tout autre droit de propriété intellectuelle reconnu par la législation en vigueur.

Cas particulier :

Toute utilisation des photographies exige une autorisation délivrée par Instinktiv SARL, et la mention copyright ©Instinktiv est obligatoire.

## **Article 15 – Force majeure**

La société dégage sa responsabilité pour tout manquement à ses obligations contractuelles dans l'hypothèse d'une force majeure ou fortuite, y compris catastrophes, incendies, grève interne ou externe, défaillance ou pannes internes ou externes et d'une manière générale tout évènement ne permettant pas la bonne exécution des commandes.

## **Article 16 - Litiges - Droit applicable et juridiction**

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de prestations de service est soumis au droit français.

Les parties s'engagent en cas de litige de quelque nature que ce soit à tenter un règlement amiable de ce litige.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce compétent.