

Conditions générales de vente

En vigueur à compter du 23/06/2025

1. PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent, sans restriction ni réserve, l'ensemble des ventes de **produits** (savons, cosmétiques, tisanes, bougies végétales, accessoires, articles de décoration, supports numériques) et des **prestations de services** (séances de luminothérapie PSIO, accompagnement bien-être émotionnel & hygiène de vie, programmes personnalisés, ateliers, abonnements) proposés par **El Laly' Anna – Aux Doux Savons / Douce Parenthèse** (ci-après « le Vendeur » ou « Nous »).

Ces produits et services sont disponibles :

En magasin : 19 Grande Rue, 01140 Thoissey (fermeture prévue le 26/02/2026 ; au-delà seule la boutique en ligne et l'accompagnement bien-être seront maintenus) ;

En ligne : <https://odouxsavons.com> et <https://odouxsavons.wixsite.com/psio> (ci-après « le Site »).

La passation de commande ou de réservation vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

- **Contact** : odouxsavons@gmail.com / +33 (0)9 81 88 44 25
- **Responsable de publication** : Karine Tison
- **Hébergeur du site** : Wix.com Ltd., Tel-Aviv, Israël

4. OBJET & CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV régissent toutes les ventes de produits et toutes les réservations de prestations conclues entre le Vendeur et le Client, quel que soit le canal de commande (site internet, magasin, salon, téléphone, courriel, réseaux sociaux). Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, sauf accord écrit préalable du Vendeur.

5. INFORMATIONS SUR LES PRODUITS ET SERVICES

5.1 Présentation des produits

Les caractéristiques essentielles des produits (composition, mode d'emploi, précautions, usage recommandé) sont détaillées sur chaque fiche produit. Ces informations sont actualisées régulièrement.

Les photographies illustrant les produits n'ont pas de valeur contractuelle. Chaque pièce étant artisanale, de légères variations sont possibles.

5.2 Disponibilité

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité exceptionnelle, le Client sera informé par courriel ou téléphone et pourra modifier ou annuler sa commande.

5.3 Sécurité & précautions

Certains produits peuvent présenter un aspect comestible (savons, bougies) : ils sont strictement réservés à un usage externe. Tenir hors de portée des enfants et des animaux. Respecter les précautions d'emploi fournies sur l'emballage.

5.4 Nature des prestations

Les prestations sont proposées dans un cadre de **bien-être global non médical** : elles ne remplacent en aucun cas un suivi médical ou psychologique, et ne visent ni au diagnostic ni au traitement médical.

Karine Tison n'est pas médecin ; elle ne diagnostique pas et ne prescrit aucun traitement. Le Client reste libre et responsable de ses décisions, notamment en matière de santé ou d'arrêt de traitement. En cas de doute, il est invité à consulter un professionnel de santé.

2. DÉFINITIONS

- **Client** : toute personne physique majeure ou personne morale achetant un produit ou réservant une prestation auprès du Vendeur.
- **Produits** : tous biens physiques ou numériques proposés à la vente.
- **Prestations** : services immatériels de bien-être fournis par le Vendeur.
- **Compte Client** : espace personnel sécurisé permettant au Client de gérer ses commandes et abonnements.

3. IDENTIFICATION – MENTIONS LÉGALES

- **Nom commercial** : Aux Doux Savons / Douce Parenthèse
- **Dénomination juridique** : El Laly'Anna – Karine Tison
- **Adresse** : 19 Grande Rue, 01140 Thoissey
- **SIRET** : 908 635 204 00021 **RCS** : Bourg-en-Bresse
- **CMA** : 908635204 RM 01
- **Code APE** : 4775Z (commerce de détail de parfumerie et de produits de beauté)
- **TVA** : non applicable (article 293 B du CGI)

6. TARIFS & CONDITIONS FINANCIÈRES

Les prix indiqués sont exprimés en euros (€), toutes taxes comprises sauf mention contraire. TVA non applicable (autoentrepreneur, art. 293 B du CGI).

Le prix applicable est celui affiché au moment de la commande. Les frais de port sont ajoutés lors de la validation du panier en ligne. 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.

Promotions et remises ne sont valables que pendant leur durée de validité et ne sont pas cumulables sauf mention contraire.

7 COMPTE CLIENT ET SIGNATURE ELECTRONIQUE

7.1 Création de compte

La commande en ligne nécessite la création d'un Compte Client ; le Client s'engage à fournir des informations exactes et à jour. Identifiant et mot de passe sont strictement personnels ; toute utilisation par un tiers engage la responsabilité exclusive du Client.

7.2 Gestion et suppression

Le Client peut modifier ses données ou demander la suppression de son compte à odouxsavons@gmail.com. La suppression entraîne celle de l'ensemble des données, hors obligations légales de conservation.

7.3 Sécurité & disponibilité du Site

Toute interruption due à la maintenance, un incident technique ou un cas de force majeure ne saurait engager la responsabilité du Vendeur.

7.4 Signature électronique

La saisie du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande valent signature électronique et acceptation irrévocable des CGV et de l'exigibilité des sommes dues (art. 1366 C. civ.). En cas d'utilisation frauduleuse de la carte, contacter immédiatement 09 81 88 44 25.

8. COMMANDE & VALIDATION

8.1 Vente en ligne

Le Client suit les étapes suivantes :

1. Sélection des produits ou prestations
2. Création d'un compte client

3. Validation du panier
1. Acceptation des CGV par case à cocher
2. Paiement sécurisé
3. Courriel de confirmation de commande

8.2 Vente en magasin ou sur événement

La commande est matérialisée par un ticket de caisse sur demande du client, un devis ou un bon de commande signé. Ces documents sont envoyés par courriel ou sms.

8.3 Droit de refus

Le Vendeur se réserve le droit de refuser une commande en cas de litige antérieur, non-paiement, comportement abusif ou information incohérente ou incomplète.

9. MODES DE PAIEMENT

9.1 Le paiement

Le paiement est exigible immédiatement à 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.

Moyens acceptés :

Carte bancaire (en ligne via Stripe ou PayPal ou en magasin via SumUp)

Espèces (en magasin ou sur salon)

Chèque bancaire français (en magasin ou sur salon)

Virement bancaire en Euro (pour professionnels uniquement)

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

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.

9.2 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

10. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Conformément à la loi du 12 mai 1980, les produits restent la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral. Les risques sont transférés au Client dès la remise au transporteur ou au moment du retrait.

11. LIRAISON & RETRAIT

- **Expédition** : sous 2 – 3 jours ouvrés après commande (hors fermeture du magasin, week-end et jours fériés)
- **Modes** : Colissimo, Mondial Relay, retrait gratuit en boutique
- **Délais indicatifs** : 2 à 5 jours ouvrés pour la France métropolitaine
- **Réserves** : En cas d'avarie ou produit manquant, le Client doit notifier le transporteur sous 72h par lettre recommandée avec accusé de réception ou courriel.

11.1 Réclamations – Vérification des produits à la livraison

Le Client est tenu de **vérifier l'état du colis et de son contenu** en présence du transporteur ou de la personne effectuant la livraison.

En cas de doute (colis endommagé, ouvert, produit manquant ou cassé), le Client doit :

- Émettre immédiatement des **réserves claires et précises** sur le bon de livraison ou le terminal électronique du livreur,
- Et **confirmer sa réclamation dans un délai de trois (3) jours calendaires** à compter de la réception, par courrier postal ou par e-mail à l'adresse du Vendeur, en y joignant **toutes pièces justificatives** (notamment photographies des produits et de l'emballage).

Aucune réclamation ne sera recevable si ces conditions ne sont pas respectées. Passé ce délai, les produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent, et **aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée.**

En cas de défaut avéré (non-conformité, vice apparent ou vice caché dûment prouvé par le Client), le Vendeur s'engage, **dans les meilleurs délais et à ses frais** :

- Soit à émettre un **avoir** valable sur une prochaine commande,
- Soit à **rembourser le produit**, uniquement en cas de rupture de stock.

Ces dispositions s'appliquent dans le respect des **articles L217-4 et suivants du Code de la consommation**, ainsi que des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Vendeur conserve la **propriété pleine et entière des produits jusqu'au paiement intégral** du prix par le Client (montant principal, frais et taxes compris) et **jusqu'à la remise effective des colis au transporteur.**

Le Client dispose de 14 jours pour retourner tout produit non utilisé, non descellé et en parfait état. Frais de retour à sa charge.

Ne sont pas concernés :

- Produits personnalisés ou réalisés sur commande
- Produits d'hygiène descellés
- Produits périssables ou audioguides livrés sans support matériel après lecture

12.2 En cas d'échange :

Le Client renvoie à ses frais le(s) produit(s) concerné(s) après validation de la procédure. Sa demande ne sera traitée **qu'à réception effective du colis** par le Vendeur.

Le Client devra indiquer clairement le(s) article(s) souhaité(s) en échange (modèle, parfum, taille le cas échéant).

Si le montant des nouveaux articles dépasse celui de la commande initiale, le Client devra régler la différence.

Si le montant est inférieur, le Vendeur remboursera la différence **par chèque sous un délai de quinze (15) jours ouvrés.**

L'expédition des nouveaux produits interviendra dans un délai maximum de **quinze (15) jours** après réception du colis de retour. Les frais de réexpédition restent à la charge du Client.

12.3 Conditions de retour des produits:

Les produits retournés doivent :

- Être en parfait état de revente,
- Ne pas avoir été utilisés,
- Être soigneusement protégés dans leur **emballage d'origine**,
- Être accompagnés de tous leurs accessoires, notices et éventuelles documentations.

12.4 Exceptions au droit de rétractation :

Conformément à **l'article L221-28 du Code de la consommation**, le droit de rétractation ne s'applique pas :

- Aux produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement,
- Aux produits descellés après livraison et **ne pouvant être retournés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé** (ex. : cosmétiques ouverts),
- Aux produits indissociablement mélangés avec d'autres articles,
- Aux contenus numériques fournis sans support matériel, si leur exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur, avec renoncement à son droit de rétractation.

Par conséquent, les cartes cadeaux ne sont ni échangeables ni remboursables.

12.5 Pour les prestations

12. DROIT DE RÉTRACTATION ACHAT ET RESERVATION EN LIGNE

12.1 Pour les produits

Le Client peut se rétracter dans un délai de 14 jours sauf si la prestation a déjà commencé avec son accord explicite. Dans ce cas, il renonce à son droit de rétractation (article L221-25 du Code de la consommation).

- Annulation < 48h avant : prestation due en totalité.
- Retard > 15 minutes : la séance pourra être écourtée ou annulée et due.

12. GARANTIES LÉGALES

- 11.1 Biens durables : garantie légale de conformité 2 ans (art. L 217-3 et s. C. conso.).
- 11.2 Tous Produits : garantie des vices cachés 2 ans après découverte (art. 1641 et s. C. civ.)
- Le Client peut demander réparation, remplacement ou remboursement selon les cas. Les frais de retour sont alors à la charge du Vendeur.

13. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas :

- de mauvaise utilisation ou stockage inadapté des produits
- de résultats non atteints liés aux prestations (dépendant de l'implication du Client)
- de modification de traitement médical par le Client sans avis médical
- d'usage non conforme à la législation du pays de livraison

14. CONDITIONS ROPRES AUX PRESTATIONS BIEN-ÊTRE

14.1 Réservations & acompte

La réservation d'une prestation est confirmée après le paiement intégral ou d'un 30 % (individuel) ou 50 % (groupe > 5 pers.), non remboursable sauf cas de force majeure reconnu. Pour les réservations de groupe (plus de 5 personnes), un devis préalable est requis. En cas d'annulation dans les 7 jours précédant la prestation, aucun remboursement ne sera effectué

14.2 Conditions d'annulation

- Du fait du client

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.

- Annulation > 48h avant : acompte conservé, report possible.

14.3 Abonnement

- 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.
- 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.
- 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.

14.4 Cadre légal

Toutes les prestations proposées sont à visée de bien-être uniquement. Aucune promesse de résultat n'est faite, ni diagnostic médical.

15. FORCE MAJEURE

Aucune partie ne sera tenue responsable en cas de non-exécution liée à un événement de force majeure (pandémie, grève, catastrophe naturelle...). En cas de force majeure prolongée de plus de 30 jours, chaque partie pourra résilier le contrat sans indemnité.

16. DONÉES PERSONNELLES (RGPD)

Le Vendeur s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles collectées (nom, email, historique de commandes). Aucune donnée n'est vendue ni transmise à des tiers sans consentement.

Le Client peut exercer ses droits (accès, rectification, suppression, opposition, portabilité) par mail à odouxsavons@gmail.com. Données conservées 3 ans après dernière interaction.

17. PROPRIÉTÉ INTELLECUELLE

Tous les éléments du site (textes, photos, logos, vidéos, outils numériques, livrets) sont protégés par le droit d'auteur. Toute reproduction sans autorisation est interdite (art. L335-2 du Code de la propriété

intellectuelle).

18. MÉDIATION & LIIGES

En cas de litige, le Client est invité à contacter le Vendeur pour une solution amiable. À défaut, il peut saisir gratuitement : **CNPM – Médiation Consommation**, <https://cnpm-mediation-consommation.eu>

Le Client peut aussi recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>
Compétence territoriale : tribunal de Bourg-en-Bresse.

19. LOI APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

La langue contractuelle est le français.

20. MODIFICATIONS DES CGV

Les CGV peuvent être mises à jour à tout moment. La version applicable est celle acceptée au moment de la commande.

21. CONTACT

- Par email : odouxsavons@gmail.com
 - Téléphone : +33 (0)9 81 88 44 25
 - Adresse : El Laly'Anna, 19 Grande Rue, 01140 Thoissey
-

ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(À utiliser si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation)

À l'attention de El Laly'Anna – Aux Doux Savons, 19 Grande Rue, 01140 Thoissey –

odouxsavons@gmail.com Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / la prestation suivante :

Commandé le / Reçu le

Nom du client :

Adresse du client : Date :

..... Signature :

Version 1.2 – mise à jour le 23/06/2025