CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mise à jour le 18/07/2023

- ARTICLE 1 – Linvosges, Auteur de l'offre, vendeur et éditeur – ses identifiants
- ARTICLE 2 – Objet des conditions générales de vente
- ARTICLE 3 – Nos offres
- ARTICLE 4 – Vente des produits
- ARTICLE 5 – Livraison
- ARTICLE 6 – Moyens de passer commande et service client
- ARTICLE 7 – Services et cadeaux avec et sans obligation d'achat
- ARTICLE 8 – Convention de preuve
- ARTICLE 9 – Responsabilité – force majeure et exclusions
- ARTICLE 10 – Droit de rétractation – retour des produits, remboursement et échanges
- ARTICLE 11 – Vos garanties
- ARTICLE 12 – Création d'un compte
- ARTICLE 13 – Les étapes pour passer commande sur le site
- ARTICLE 14 – Conditions de paiement
- ARTICLE 15 – Mise à jour et modification des conditions générales de vente – clause de divisibilité
- ARTICLE 16 – Conservation et archivage des bons de commande
- ARTICLE 17 – Confidentialité et sécurité de vos données personnelles et notre politique en matière de cookies
- ARTICLE 18 – Programme points fidélités
- ARTICLE 19 – Avis client
- ARTICLE 20 – Loi applicable - règlement des litiges – réclamations
- Rappel des textes applicables aux garanties

1 – LINVOSGES, AUTEUR DE L'OFFRE, VENDEUR ET ÉDITEUR – SES IDENTIFIANTS

La société LINVOSGES est producteur des Produits qu'elle commercialise sous la marque LINVOSGES® en vente à distance sur son (ses) site(s) Internet et sur les réseaux sociaux, par correspondance et encarts presse et, par téléphone, ainsi que dans son réseau de magasins à son enseigne.

Société implantée en France et relevant du droit français, LINVOSGES est l'Editeur du (ou des) site(s) Internet marchand (y compris leurs éventuelles modifications, applications et combinaisons complémentaires ultérieures) exploitée(s) et accessibles aux adresses URL : www.linvosges.com, ou toute autre adresse URL choisie par LINVOSGES (ci-après quel qu'en soit le vecteur de communication Internet utilisé, indifféremment dénommé « (le) Site »).

NOTRE SOCIÉTÉ

LINVOSGES - S.A.S au capital de 627.000€.
SIREN 475 682 480 RCS EPINAL - N° d'identification TVA : FR39475682480
Siège social : 6 Place des Déportés BP 30018 88401 – GERARDMER
Pour plus de détails, consultez les mentions légales Editeur.

La société est désignée indifféremment sous le nom de « LINVOSGES » ou « (le) Vendeur » dans les présentes conditions générales.

SES IDENTIFIANTS PRODUCTEUR

En application des dispositions environnementales relatives à la Responsabilité Elargie du Producteur (REP), et conformément aux articles L 541-10-1 et L541-167 et suivants du Code de

l'Environnement, LINVOSGES a adhéré aux Eco-organismes suivants et est identifié sous les numéros ci-après indiqués :

ECO-ORGANISMES	OBJET DE LA FILIERE	N° identifiant unique / adhérant
REFASHION (Eco TLC)	Textiles – Linge de maison	4000021941
CITEO ECO-EMBALLAGES	Emballages colis	FR26065_01LPBW
CITEO ECO-FOLIO	Catalogue papier	FR026065_03ISJK
ECO MOBILIER	Eléments d'ameublement	0198683

Ces identifiants garantissent que LINVOSGES, en adhérant à ces Eco-organismes se met en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent an application de l'article L 541-10-1 10° du code de l'environnement.

2 – OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

2.1. VENTES REGIES PAR LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

Les présentes Conditions Générales de Vente, y compris leurs éventuelles modifications et toutes les conditions complémentaires ultérieures ont pour objet de définir les conditions et modalités régissant la vente à distance conclue entre la société Linvosges et un client consommateur, entendu d'une personne physique qui agit pour des besoins non professionnels et en dehors de toute activité commerciale (ci-après indifféremment défini « Consommateur » ou « Client ») et portant sur des marchandises proposées à la vente par Linvosges (ci-après également désignées « Produits » ou « Articles »), sur le Site ou dans ses diverses offres de vente à distance et notamment par correspondance, dans la presse ou par téléphone . Lorsque le Client achète sur le Site, elles incluent les Conditions Générales d'Utilisation du Site. Cliquez ici pour consulter les CGU.

Elles s'appliquent à tout Consommateur qui achète un ou plusieurs Produits de notre société ou demande à profiter d'une offre ou d'un avantage proposé par Linvosges.

Sont en conséquence, exclues et ne seront donc pas servies, les commandes de professionnels ou de personnes assimilées, en particulier lorsque la commande qui pourrait nous être passée excède les besoins normaux d'un consommateur ou s'inscrit dans un flux anormal de commandes à une même adresse de facturation ou de livraison.

Toute commande de vente à distance est régie par les présentes Conditions Générales de Vente en vigueur à la date de la passation de la commande. La vente à distance s'entend de la vente par Internet effectuée sur le Site, de la vente par correspondance (bon de commande retourné après avoir reçu une « Offre Courrier », un catalogue ou une brochure publicitaire, ou avoir pris connaissance d'une offre dans la presse contenant une offre de nos Produits etc.), ainsi que de la vente par téléphone.

Les Offres Courrier sont régies sur le plan commercial par les conditions spéciales proposées et présentées dans l'Offre Courrier et dont notre Client peut bénéficier à sa convenance, par courrier ou sur le Site, sous la rubrique « Mon offre courrier », et par les présentes Conditions Générales de Vente, hors les conditions spéciales de l'Offre Courrier.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont à disposition de chacun de nos Clients pour être consultées sur le Site Internet ou imprimées préalablement à toute commande.

Les présentes Conditions Générales de Vente ne sont pas applicables aux ventes en magasins.

2.2. VENTE DIRECTE

Nos Produits sont vendus dans nos réseaux de vente directe : nous vendons nous-mêmes en direct nos Produits, dans les divers canaux de la vente à distance (Vente par correspondance, Site, téléphone).

Nos Produits sont également vendus dans les magasins uniquement à notre enseigne.

Certaines de nos offres peuvent être véhiculées par des plateformes d'affiliation ou par nos partenaires commerciaux, notamment par la remise de nos offres dans leurs colis et messages, ou

encore par courrier électronique adressé à votre adresse de messagerie, lorsque vous avez consenti auprès de l'un de nos partenaires ou d'une plateforme d'affiliation à recevoir des offres par courrier électronique d'annonceurs.

Les plateformes et leurs affiliés ne vendent pas nos Produits. Ils renvoient sur le Site où vous pouvez en toute tranquillité profiter de nos offres sans intermédiaire.

Il est interdit d'acheter nos Articles ou de nous demander les cadeaux sans obligation d'achat que nous proposons en accompagnement de nos offres, à l'effet de les revendre à l'état neuf, notamment sur des sites internet et/ou dans des magasins étrangers à notre réseau et/ou sur les marchés. Toute violation de cette interdiction est de nature à constituer une atteinte à nos droits, en particulier par l'atteinte à nos marques et à l'image de marque de notre société, ainsi qu'à nos droits d'auteur sur nos Articles, noms de collection, et créations et est susceptible d'engager la responsabilité de son auteur.

2.3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE POUR PASSER COMMANDE

Le fait de passer commande à notre société implique l'adhésion entière et sans réserve du Consommateur achetant via Internet sur le Site ou encore achetant suite à une offre reçue par correspondance ou parue dans la presse ou par téléphone, aux présentes Conditions Générales de Vente.

Toutefois, les Offres Courrier sont relayées sur le Site et permettent de passer commande sur le Site aux conditions commerciales de l'offre reçue par correspondance ou parue dans la presse. Pour cela, si vous êtes déjà Client et voulez profiter sur le Site d'une offre que vous avez reçue par courrier ou d'une offre parue dans la presse, rendez-vous exclusivement sur l'onglet « Mon offre courrier » dédié aux offres de la vente par correspondance et de la presse et entrez le code de l'offre que vous avez reçue (désigné sous le nom « code avantage »).

Tout Client est invité à prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, consultables en ligne, préalablement à son achat et à exprimer la prise de connaissance et son adhésion au moment de la validation de sa commande en ligne.

Toute condition contraire aux présentes Conditions Générales de Vente opposée par un acheteur qui ne serait pas par conséquent, en droit d'en bénéficier, sera donc inopposable à Linvosges, quand bien même et quel que soit le moment où cette condition aura pu être portée à la connaissance de Linvosges.

Lorsque vous passez commande par correspondance, vous êtes invités à prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente en intégralité sur le Site ou auprès de notre Service client. Un extrait des principales conditions est reproduit sur le bordereau papier contenant confirmation de commande et facture qui vous est adressé avec votre colis.

2.4. TOLERANCE

Le fait de ne pas nous prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des présentes Conditions Générales de Vente, ne peut être interprété comme valant renonciation de Linvosges à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

3 – NOS OFFRES

3.1. ACCÈS À NOS OFFRES

Le Site vous propose une offre en ligne (désignée ci-après « l'Offre du Site ») distincte des offres de la vente par correspondance ou presse (ci-après désignées ensemble sous le nom « Offre Courrier »).

En vous connectant au Site, vous accédez directement à l'Offre du Site. Vous pouvez profiter de l'Offre générale du Site au prix de référence des Produits, ou des offres promotionnelles proposées pour la durée annoncée sur le Site, en sélectionnant les Produits de l'offre que vous choisissez.

Vous pouvez également accéder aux offres de la vente par correspondance que vous avez reçues sur support papier (courrier, catalogue, brochure publicitaire) ou aux offres parues dans la presse, soit en retournant votre bon de commande par la Poste, soit en profitant sur le Site, en vous rendant à la rubrique « Mon offre courrier » situé en haut de page (Ci-après désignée « Offre Courrier ») ; Pour

bénéficier sur le Site d'une offre de la vente par correspondance ou presse, vous devez entrer le code avantage mentionné sur l'Offre Courrier que vous avez reçue. Vous bénéficierez ainsi en commandant par Internet sur le Site, des avantages de votre Offre Courrier.

Vous pouvez également profiter de nos offres par téléphone.

D'autres offres peuvent vous être proposées dans les boutiques Linvosges.

3.2. OFFRE ET ACCEPTATION PAR NOS CLIENTS

Toute commande passée emporte l'acceptation des conditions et prix de vente des Produits indiqués dans l'Offre du Site au moment où vous passez commande ou ceux affichés dans l'Offre Courrier dont vous souhaitez bénéficier en vente par correspondance, par téléphone ou sur Internet en vous rendant sur l'espace dédié aux Offres Courrier « Mon offre courrier ».

La confirmation de la commande par nos soins que vous recevrez après l'enregistrement de votre commande forme le contrat entre Linvosges et notre Client.

En passant et validant sa commande, notre Client se reconnait informé qu'il s'engage à en payer le prix.

Les offres promotionnelles en cours proposées dans le cadre de l'Offre du Site sont valables pour la durée de l'offre concernée indiquée dans la page de présentation des offres en cours, accessible depuis la page d'accueil.

4 – VENTE DES PRODUITS

4.1. NOS PRODUITS

4.1.1. Description des Produits

Linvosges vous propose des Articles de linge de maison : linge de lit, linge de bain, linge de table, linge d'office et linge pour bébé, vêtements, vêtements d'intérieur et de nuit et d'autres Articles pour la maison, accessoires et objets de décoration, rangement, etc., qu'elle produit et commercialise sous la marque Linvosges®.

Si vous avez besoin d'informations complémentaires, n'hésitez pas à nous adresser un message à l'adresse service-client@linvosges.fr

4.1.2. Mise à jour des informations et anomalies éventuelles

Nous nous attachons à assurer au mieux de nos possibilités, la mise à jour des informations diffusées par nos Offres Courrier ou par le Site. Toutefois, au regard du volume des informations que nous traitons, nous ne pouvons garantir la précision et/ou l'exhaustivité de l'ensemble des informations mises à la disposition dans nos supports de vente, et en particulier sur ce Site. Si malgré toute notre vigilance et nos précautions, des erreurs matérielles de saisie ou techniques se produisaient lors de la mise en ligne, nous vous remercions de nous le signaler, afin que nous puissions apporter les correctifs nécessaires. Nous nous réservons en effet, le droit de corriger ou modifier le contenu du Site, à tout moment et sans préavis.

Toute contestation éventuelle à ce propos s'appréciera et se solutionnera par le retour du Produit pour remboursement ou l'échange du Produit selon votre choix (en cas d'erreur de notre part, les frais de retour seront exceptionnellement à notre charge) ou bien dans le cadre des garanties mentionnées ci-après.

4.1.3. Disponibilité des Produits

Nos offres de Produits sont valables dans la double limite de la durée de validité de l'offre concernée et des stocks disponibles. En effet, des Articles normalement disponibles peuvent ne plus l'être en raison de commandes simultanées ou de retards de livraison de notre fournisseur.

En cas d'indisponibilité momentanée, nous pouvons vous préciser un nouveau délai de livraison. Si vous le préférez, vous pouvez demander l'annulation ou l'échange de votre commande, en nous contactant (le Service client est à votre disposition : le Service client est à votre disposition : du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h30 à 18h).

Vous pouvez nous contacter pour vérifier la disponibilité des Produits avant de passer commande : 0892.68.88.13 (0.40€/min + coût d'un appel local à partir d'un poste fixe, variable suivant opérateur).

Si le produit se trouve épuisé, nous pouvons vous livrer un Produit de la même catégorie, de qualité équivalente, de valeur au moins égale ou supérieure au Produit acheté. S'il ne vous convenait pas, vous pourriez nous le retourner afin de remboursement. S'agissant d'un Article que nous vous livrons en substitution d'un autre, s'il ne vous convenait pas et que vous désirez nous le retourner, nous prendrons en charge les frais de retour qui vous seront remboursés, en supplément du remboursement du prix et de la participation forfaitaire aux frais de traitement et de port d'envoi que vous avez payée.

4.2. LE PRIX DE NOS PRODUITS

4.2.1. Nos prix de vente

Les prix applicables à la commande de Produits sont ceux affichés sur le Site, à la date de la commande en ligne et valables pour la durée de leur mise en ligne ou ceux de votre offre reçue par correspondance, parue dans la presse ou par téléphone, pour la durée mentionnée dans l'offre.

Les promotions des Offres Courrier dépendent du code avantage que vous utilisez et sont valables pour la durée de l'offre dont vous bénéficiez.

Les prix de nos Produits sont exprimés en Euros et s'entendent toutes taxes comprises et hors votre participation aux frais de traitement et d'envoi ou de livraison. Ces frais sont fixés conformément au tarif ci-après et s'ajoutent au montant à payer. Le montant vous en est rappelé lorsque vous êtes à l'étape de sélection des Produits achetés et venant dans votre panier, avant validation de la commande.

TVA sur prix de vente : Les prix des Produits sont assujettis à la TVA française, pays d'expédition des marchandises. Dans les Etats membres de l'Union Européenne, les Produits sont vendus TVA comprise.

Dans les DOM-TOM ou Hors de l'Union européenne, les prix de vente sont exprimés hors taxe.

Droits de douane à destination : les droits de douane éventuels à destination à acquitter sont à la charge du Consommateur.

Il est précisé que les prix en ligne au moment de la consultation par le Client sont susceptibles de variation, en particulier en fonction du prix des matières premières et des services et peuvent être modifiés sur le Site, à notre discrétion, à tout moment et sans préavis.

La création d'impôts, taxes ou contributions supplémentaires, notamment environnementales, pouvant avoir un effet sur l'économie du prix de vente, pourra en particulier être répercutée sur les prix de vente en vigueur.

Cela n'affectera pas les commandes passées avant leur entrée en vigueur. Vous avez la garantie du prix affiché en vigueur au moment où vous nous avez passé votre commande.

Nous vous informons qu'en cas d'affichage d'un prix erroné, manifestement dérisoire (vil prix), quelle qu'en soit la raison (bug informatique, erreur manuelle, erreur technique.), la commande - même validée par nos services - sera annulée, ce dont nous vous informerons dans les meilleurs délais. Si vous le souhaitez, vous serez alors en mesure de repasser votre commande au prix corrigé et exact.

4.2.2. Le Prix de référence de nos Produits

Le Prix de référence d'un Produit est le prix de vente sans réduction du Produit. Il correspond à l'offre générale à la Clientèle courante qui est véhiculée par le catalogue papier ou sur le Site, le catalogue interactif et est valable pour la durée de vie de l'offre générale s'entendant de deux saisons (ou d'un semestre).

Les prix promotionnels, économies et avantages de réduction de prix sont calculés par rapport au Prix de référence. Les offres promotionnelles sont proposées pour la durée limitée mentionnée sur le Site ou dans l'offre par correspondance que vous avez reçue ou vue dans la presse. Les prix des offres promotionnelles peuvent varier suivant les périodes.

Vous pouvez acheter nos Articles à tout moment, à leur Prix de référence, en contactant notre

Service client ou en commandant en vente par correspondance ou en magasin ou hors période de promotion, sur le Site.

Dans votre Offre Courrier, vous pouvez commander au prix de référence sur les lignes de votre bon de commande réservées ou sur papier libre ou par téléphone. Sur le Site, il vous suffit d'entrer la référence du Produit acheté, lorsque le Produit acheté n'est pas un Produit promotionné par l'offre du moment en vigueur.

Certains Articles peuvent vous être proposés sous forme de lots. Il vous est possible de vous procurer chaque Article séparément à leur Prix de référence unitaire. Pour cela, il vous suffit de contacter le Service client.

5 – LIVRAISON

5.1. ZONE GEOGRAPHIQUE COUVERTE

Zone géographique de couverture de l'Offre : France et international, à l'exception des pays où des droits peuvent comporter des interdictions ou contraintes par application de règles d'ordre public pour la protection des consommateurs.

Zone géographique de livraison : France et International, dans la limite des destinations desservies. Voir ci-après, le tableau récapitulatif.

Nos offres à destination de l'Allemagne et la Belgique sont accessibles sur les Sites dédiés :

- Allemagne : www.linvosges.com/de/
- Belgique : www.linvosges.com/fr/

5.2. MODES DE LIVRAISON

Zone 1 - France métropolitaine : vous avez le choix d'une livraison en point Relais Colis ou d'une livraison à domicile. La livraison en magasins n'est pas un service disponible pour le moment. Attention : certains produits sont trop volumineux pour être livrés en point relais. Une mention est indiquée dans le descriptif des produits concernés.

Zone 1 – Belgique : la livraison se fait uniquement à domicile actuellement.

Zones 2 à 5 : la livraison se fait uniquement à domicile. Cf. tableau récapitulatif ci-après.

5.3. FRAIS DE LIVRAISON

Nos prix s'entendent au départ de GERARDMER – 6 Place des Déportés 88400 France.

Une participation aux frais de traitement et de livraison est à votre charge, elle s'ajoute au prix à payer des Produits achetés et est également due pour les cadeaux sans obligation d'achat.

Le montant de la participation aux frais de traitement et d'envoi ou de livraison à votre charge est précisé dans le tableau récapitulatif ci-après et dépend des conditions de l'offre dont vous profitez :

Offre du Site : la participation due au titre des frais de traitement et d'envoi ou de livraison est fonction du montant d'achat. Elle vient s'ajouter au total de la commande. Le montant exact de la participation à votre charge s'affiche une fois votre choix de livraison effectué au niveau de votre panier. Lorsque les frais sont offerts en fonction de la commande, le montant des frais sera à 0.
Offre Courrier : les frais de traitement et d'envoi ou de livraison sont ceux portés dans l'Offre Courrier que vous avez reçue.
Pour la France, les retraits en relais commerçant Colissimo, Relais colis ou bureau de poste, une pièce d'identité en vigueur vous sera demandée.

Pour les colis expédiés dans les Zones 3 à 5 du tableau récapitulatif ci-après (ainsi que la Suisse), des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. L'acquittement de ces droits et sommes relève de l'entière responsabilité du Client, quelle qu'en soit la charge.

5.4. DELAI DE LIVRAISON

Les délais de livraison dépendent de la zone de livraison. Les délais de livraison listés dans le tableau ci-après peuvent être amenés à varier selon l'activité. Ils courent à compter de la confirmation de commande. Ils englobent le délai de préparation et de traitement de la commande, ainsi que son délais d'acheminement.

Nous faisons nos meilleurs efforts pour vous livrer au plus tôt.

Ces délais ne s'appliquent qu'aux produits immédiatement disponibles. Les produits commandés disponibles sous plusieurs semaines ne sont pas concernés : il faut additionner le délai sous lequel le produit est disponible et le délai du mode de livraison choisi pour estimation de la date de livraison.

Toutefois, au regard des contingences et aléas toujours possibles, le délai maximal de livraison (ce délai englobant le délai de préparation et traitement de la commande et le délai d'acheminement), sur lequel nous nous engageons conformément à la loi (articles L111-1 et L216-1 du Code de la consommation), est de trois semaines à compter de l'enregistrement de votre règlement par carte bancaire à la commande ou de la réception de votre chèque de règlement de votre commande lorsqu'elle est payable comptant.

Passé ce délai, vous pourrez annuler votre commande dans les conditions et suivant les modalités des articles L216-2 et suivants du Code de la consommation, par lettre ou par tout autre écrit sur support durable, si après nous avoir enjoint, selon les mêmes modalités, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, Linvosges ne s'est pas exécutée dans ce délai. Le contrat sera considéré comme résolu à la réception de votre lettre ou de l'écrit nous informant de cette résolution, à moins que vous ayez été livré entre temps et que vous acceptiez de garder les Articles livrés en dehors du délai. Néanmoins, conformément à la loi, vous avez la possibilité en qualité de Consommateur de résilier immédiatement le contrat, lorsque cette date ou ce délai a constitué pour vous une condition essentielle du contrat qui résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse de votre part avant la conclusion du contrat (pour exemples anniversaire, fête ou évènement spécial, etc.).

En cas de résolution, vous serez remboursé de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Tableau récapitulatif :

ZONES	PAYS	MÉTHODES DE LIVRAISON	FRAIS D'ENVOI (TTC)	DÉLAIS DE LIVRAISON*
ZONE 1	France métropolitaine, Monaco	Relais Colis	7,30€	72h
		Livraison à domicile		5 jours
ZONE 2	Belgique	Livraison à domicile	7,30€	8 jours
	Allemagne**	Livraison à Domicile	6,95€	6 jours
	Autriche, Danemark, Espagne, Finlande, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse***	Livraison à Domicile	19,80€	8 jours
ZONE 3	Albanie, Algérie, Andorre, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Grèce, Guadeloupe, Guyane Française, Hongrie, Islande, Kosovo, Liechtenstein, Lituanie, Macédoine, Maroc, Martinique, Monténégro, Pologne, Réunion, Roumanie, Saint-Martin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Tunisie, Ukraine, Vatican, Yougoslavie	Livraison à domicile	42,00€	3 semaines
ZONE 4	Antilles, autres pays de l'Europe de l'Est, Amérique du Sud et du Nord	Livraison à domicile	70,00€	3 semaines
ZONE 5	Afrique (sauf Maghreb), Asie, Océanie, Moyen-Orient, TOM	Livraison à domicile	80,00€	3 semaines

*Délai englobant le délai de préparation et de traitement de la commande et son délai d'acheminement à l'adresse que vous avez indiquée, en jours ouvrés.
** Livraison en Allemagne uniquement depuis notre site Allemand.
*** Suisse et pays des Zones 3 à 5 du tableau : des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles.
Délai maximal : 3 semaines en France

5.5. RISQUES DU TRANSPORT

Les risques du transport jusqu'à l'adresse de livraison sont supportés par Linvosges en qualité de vendeur, lorsque Linvosges se charge de confier la livraison à la Poste ou à un transporteur. Il n'en va autrement que si le Client prend lui-même livraison à l'entrepôt ou se charge du transport. En tel cas, le Client supporte les risques du transport. Lorsque les risques de transport sont à la charge de Linvosges, toute constatation de manquants et/ou d'avaries devra être notifiée par le Client à Linvosges, selon les modalités qui suivent, afin de permettre à Linvosges de faire toute déclaration utile au transporteur.

Dommages apparents des emballages : un constat immédiat portant sur les emballages et les Produits est dressé si possible, avec le transporteur ou son préposé, sur le document de transport.

Dommages non apparents des emballages : un constat portant sur les emballages et les Produits qui seraient détériorés doit être effectué par lettre recommandée avec demande d'avis de réception

et adressé par le destinataire et à défaut, par Linvosges, au transporteur dans les trois jours (3) jours qui suivent la livraison.

Dans ces deux cas, il est important d'informer Linvosges à réception du colis et lui adresser la copie de tout inventaire ou constat des dommages, par courrier postal et/ou électronique à service-client@linvosges.fr.
Zones 3 à 5 du tableau récapitulatif ci-après (ainsi que la Suisse), des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles.

6 – MOYENS DE PASSER COMMANDE ET SERVICE CLIENT

6.1. PASSER COMMANDE

Si vous ne souhaitez pas passer commande en ligne, vous disposez des autres moyens de commande suivants:

Par correspondance,
Par téléphone au Service commercial Linvosges : 0892.68.88.13 (0.40€/min + coût d'un appel local à partir d'un poste fixe, variable suivant opérateur)

6.2. CONTACTER NOTRE SERVICE CLIENT

Pour toute information ou question, notre Service client est à votre disposition :

Par Email
Vous pouvez utiliser le formulaire en ligne Contact ou joindre nos services à l'adresse électronique : service-client@linvosges.fr
Pour signaler une anomalie ou un incident technique sur ce Site, merci de le signaler à webmaster@linvosges.com
Pour les questions sur la protection des données personnelles : contacter notre Délégué à la Protection des Données : dpo@linvosges.com.

Par téléphone
Besoin d'un service, d'une information avant de passer commande ou pour passer commande, vous pouvez appeler notre Service client au 0 892 688 813 (0.40€/min + prix d'un appel local variable suivant opérateur).
Pour suivre votre commande : vous souhaitez des informations sur la livraison, les garanties, une éventuelle réclamation ou retourner ou échanger un ou des Produits qui ne vous conviennent pas, notre Service client après-vente est à votre disposition pour vous renseigner au :

En France métropolitaine : 03 29 60 11 11 (prix d'un appel local variable suivant opérateur, non surtaxé)
En Belgique : +32 (0) 2 620 00 70 (prix d'un appel local)
Depuis l'étranger : 0033 329 601 111
Nous sommes joignables du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h30 à 18h

Par courrier postal : vous pouvez également écrire à :
LINVOSGES
Service commande
6 place des Déportés
88406 GERARDMER Cedex FRANCE
Nous vous répondrons dans les plus brefs délais.

7 – SERVICES, CADEAUX AVEC ET SANS OBLIGATION D'ACHAT

7.1. NOS SERVICES

7.1.1. Broderie – confection sur mesure

Un service de broderie pour personnalisation vous est proposé pour certains Produits. Une confection sur mesure peut également être réalisée, pour des Articles aux dimensions exceptionnelles ou pour coordonnés. Pour cela, veuillez contacter notre Service client.
Après étude du projet, un devis est établi et vous est adressé pour accord avant de passer commande.

Les Articles confectionnés sur demande ou mesure, brodés et découpes de tissus ne permettent pas l'exercice du droit de rétractation, dès lors qu'ils sont réalisés spécialement pour Vous.

7.1.2. Échantillon :
Un service d'échantillonnage peut vous être offert pour certains Articles avant achat, si vous le souhaitez. Reportez-vous à la rubrique Echantillons.

7.1.3. Offrir un Produit en cadeau :
Pour vos achats destinés à être offerts, nous offrons un service livraison par Linvosges à l'adresse de votre choix et une présentation de vos Articles dans un « paquet cadeau », sans supplément de prix au prix du Produit acheté que vous souhaitez offrir en cadeau et de votre participation aux frais de livraison suivant tarification standard applicable en fonction du lieu de livraison à votre charge. Pour cela, reportez-vous à la rubrique « Offrir un cadeau ».

7.2. NOS CADEAUX AVEC OU SANS OBLIGATION D'ACHAT
Lors de la passation de votre commande, nous pouvons vous proposer de recevoir en complément de votre commande, des cadeaux avec obligation d'achat. Ces cadeaux sont liés à la passation d'une commande ou à un montant minimum d'achat. Nous pouvons aussi vous proposer des cadeaux à recevoir sans obligation d'achat, sauf les frais de mise à disposition du cadeau qui sont à votre charge. En tel cas, vous pouvez recevoir votre cadeau sans commander, en respectant les modalités suivantes : Demandez-le uniquement par courrier. Envoyez votre demande sur papier libre en précisant le libellé du cadeau, vos coordonnées complètes et joignez impérativement pour le règlement du montant des frais de mise à disposition (traitement et port à votre charge) de votre cadeau, un chèque ou un mandat-poste à l'ordre de Linvosges, de 7,30€ (correspondant au tarif standard applicable à la livraison à la France Métropolitaine ; voir tarifs ci-avant de livraison pour les autres destinations). Adressez le tout à Linvosges, service cadeaux, BP 50002 - 88401 Gérardmer Cedex, sous enveloppe neutre timbrée.

Si vous ne suivez pas ces modalités, votre demande ne pourra être traitée. Les cadeaux sans obligation d'achat sont livrés sous réserve de disponibilité des stocks (les commandes sont traitées prioritairement pour l'envoi des cadeaux). Les photographies illustrant les cadeaux n'entrent pas dans le champ contractuel.

Si le cadeau proposé avec ou sans commande a rencontré un grand succès et se trouve épuisé, nous nous réservons le droit de vous livrer un autre cadeau de nature et de valeur équivalentes. S'il ne vous convenait pas, vous pouvez uniquement, lorsqu'il s'agit d'un cadeau pour lequel vous avez acquitté une participation aux frais de traitement et de port, contacter notre Service client pour le retourner pour échange ou pour remboursement de la participation aux frais que vous avez payée.

8 – CONVENTION DE PREUVE

En validant votre commande, vous acceptez que les systèmes d'enregistrement automatiques de Linvosges aient valeur de preuve de la nature, de l'objet de la convention et de sa date. Les données de la commande apparaissent sur un écran récapitulatif, au moment de la commande, que le Consommateur peut imprimer à partir de son navigateur.

Pour les paiements en ligne, la communication des renseignements de votre carte bancaire suivie de la validation vaut signature électronique et vous engage.

9 – RESPONSABILITE – FORCE MAJEURE ET EXCLUSIONS

Linvosges garantit la qualité et la conformité des Produits et s'engage à respecter vos droits de consommateur.

Conformément à la loi, Linvosges ne saurait néanmoins être tenue pour responsable, lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat en tout ou en partie est imputable soit au Consommateur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. Au cas de force majeure, est assimilé toute perturbation ou grève totale ou partielle

notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, ou encore liée à une inondation, un incendie, une catastrophe naturelle ou autre sinistre analogue.

Linvosges ne saurait être tenue responsable de réparer des dommages immatériels, directs ou indirects, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, préjudice de jouissance, du fait d'une visite du Site, de la passation d'une commande ou de la participation à l'un des jeux, concours ou tirages au sort, qu'elle peut organiser.

Des liens hypertextes présents sur le Site peuvent renvoyer vers d'autres sites. Linvosges ne peut être tenue responsable dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

10 – DROIT DE RÉTRACTATION - RETOUR DES PRODUITS, REMBOURSEMENT ET ECHANGES

10.1. RETRACTATION ET RETOUR DES PRODUITS

Si vous vous êtes trompé au cours de votre achat ou avez changé d'avis, c'est aussi votre droit. Nous nous engageons à vous l'échanger ou vous le rembourser.

La vente à distance (sur le Site, par correspondance ou par téléphone) vous offre la possibilité de vous rétracter et de faire retour des Articles qui ne vous conviennent pas (article L221-18 du Code de la consommation). Vous disposez en effet, du droit d'annuler votre commande si vous n'avez pas encore reçu les Produits commandés ou de nous retourner les Produits livrés, qui ne vous conviennent pas.

Ce qui signifie que lorsque vous passez commande à Linvosges sur le Site ou en retournant votre bon de commande papier ou par téléphone, vous pouvez renoncer à votre achat dans le délai indiqué ci-dessous et conformément à la loi, sans avoir à justifier d'un motif. Cette rétractation peut porter sur un Article ou plusieurs ou l'ensemble de la commande, à l'exclusion de ceux ci-après mentionnés exclus du droit de rétractation.

Il vous suffit d'informer Linvosges de son exercice dans les 14 jours suivant la réception de votre colis (ou du dernier Article reçu si livraison de votre commande en plusieurs colis) et nous faire retour des Articles même ouverts ou essayés, avec leur emballage d'origine, non abimé si possible, leurs accessoires et notices d'utilisation s'il y a lieu, le plus tôt possible et au maximum, dans les 14 jours suivant le jour où vous nous avez informé de votre décision (le jour de réception du Produit concerné n'est pas compté dans le délai et lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant).

Le remboursement est différé à la justification de la réception du Produit ou de la preuve du retour. Nous effectuons un contrôle des Produits retournés. Après contrôle des Produits retournés, ils vous seront, suivant votre choix, remboursés ou échangés sans frais ni pénalités, sauf les frais de retour qui restent à votre charge.

La participation forfaitaire aux frais de traitement et de livraison que vous avez acquittée vous sera remboursée en cas de retour complet de la commande reçue, sur la base du tarif standard de la participation aux frais de traitement et de livraison (celui-ci s'entend sans le supplément éventuel que vous avez pu acquitter pour une livraison personnalisée, un traitement prioritaire, ou les frais de douane qui ne sont pas remboursés dans le cas de l'exercice du droit de rétractation).

Le remboursement vous sera fait après réception du Produit complet retourné et/ou sur justification de la preuve de son retour, afin de contrôle de son état.

Nous utilisons, pour vous rembourser, le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé (CB, chèque, avoir, bon de réduction, bon cadeau), sauf votre accord exprès pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement.

Les retours peuvent être effectués soit par les Services Postaux, votre colis doit alors être affranchi au tarif en vigueur et remis à la Poste pour retour à notre société, soit gratuitement uniquement par le

biais d'un Relais colis (uniquement pour la France). Il vous suffit alors de remplir le formulaire en ligne accessible en page d'accueil en bas de la page, cliquez ici. Besoin d'aide, appelez notre Service client.

Pour mieux vous servir, nous vous remercions de joindre aux Articles à retourner le bordereau de retour qui se trouve au dos de la facture accompagnant l'envoi de votre colis, sur lequel vous pouvez préciser si vous souhaitez un échange ou si vous demandez un remboursement.

Nous nous réservons le droit de refuser un colis retourné hors délai et de vous le retourner à vos frais.

Nous attirons votre attention sur le fait que vous ne disposez pas du droit de rétractation pour les Articles confectionnés sur mesure ou personnalisés pour vous tels les articles brodés suivant votre choix, les découpes de tissus à vos mesures, les Articles descellés ou ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène (oreiller, couette, traversin, surmatelas, protection de lits (sauf retour dans leur emballage, non ouverts), ainsi que la lingerie portée ou dont les protections ont été décollées par vos soins) sauf s'il y a eu erreur de nos services.

Pour vos essayages de maillots de bain, il est indispensable de garder vos sous-vêtements et de ne pas ôter les protections.

Les Produits achetés dans le cadre d'une offre de lot ne peuvent pas être retournés séparément. Vous devez nous retourner l'ensemble.

Les Produits qui sont accompagnés d'un emballage spécial ou qui contiennent des accessoires, doivent obligatoirement être retournés avec ces derniers et leur état d'origine, sans manquant.

Nous nous réservons le droit de refuser le retour d'Articles hors délai ou exclus et vous le retourner à vos frais.

Attention : vous ne pourrez pas vous faire rembourser une commande passée sur le Site ou via le Catalogue dans nos magasins. Nous pourrons en revanche vous proposer un échange.

Vous perdez les avantages et points fidélité qui ont pu vous être accordés en contrepartie de cette commande ou des Articles achetés objet de votre rétractation.

Un accusé de votre information de rétractation vous sera adressé à réception, par courriel pour une commande en ligne ou par correspondance si vous nous avez communiqué votre adresse email et à défaut, par courrier, par lequel nous vous préciserons la procédure à suivre.

Cliquez ici pour télécharger le formulaire de rétractation en ligne

10.2. ÉCHANGE DE PRODUITS

Si l'un ou plusieurs Produits ne vous convenait pas ou si vous aviez simplement changé d'avis et que vous souhaitez son remplacement, au lieu d'un remboursement, vous pouvez nous les retourner afin d'échange (hors confections spéciales : borderies, sur-mesure & tissus au mètre non remboursables, ni échangeables) durant 1 mois à partir de la date de réception des Articles concernés (ou du dernier Article concerné livré, en cas d'envois en plusieurs fois).

11 – VOS GARANTIES - LE PARTI PRIS DE LA QUALITÉ ET LES GARANTIES LÉGALES DONT VOUS DISPOSEZ

Parce que nous nous devons d'être irréprochables dans la qualité : nos Articles subissent des contrôles très stricts à tous stades de la production. Ils sont garantis contre toute usure prématurée pour un usage familial et contre tout défaut de conformité de la chose.

La mise au point de nos Articles passe par une sélection rigoureuse des matières et un soin tout particulier apporté aux finitions.

Les Articles que nous vous proposons sont fabriqués et distribués en conformité à la législation française en vigueur. Si malgré toutes les précautions que nous pouvons prendre, un Article vous était livré, abimé ou incomplet, il vous suffit d'appeler notre Service client. Si vous constatez un défaut sur l'un d'eux, ou si vous vous êtes trompé au cours de votre achat, nous nous engageons à vous l'échanger ou vous le rembourser.

Vous disposez également des garanties légales sur les Articles achetés.

En tant que vendeur et garant des défauts de conformité au contrat dans les conditions des articles L217-4 et suivant du Code de la Consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions des articles 1641 et suivants du Code civil, Linvosges vous rappelle les garanties légales dont vous bénéficiez (voir encadré ci-dessous).

Vous retrouverez le rappel de vos droits en matière de garantie, conformément à la loi.

Lorsque le consommateur agit en garantie légale de conformité :

- Il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;

- Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. L. 217-9 du code de la consommation ;

- Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie.

Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Pour plus de détails sur les textes applicables, vous pouvez vous reporter aux articles reproduits en fin des Conditions Générales de Vente.

12 – CREATION D'UN COMPTE

La création d'un espace Client (ci-après désigné « Compte ») est obligatoire pour passer votre commande sur le Site www.linvosges.com. Vous pouvez également créer votre espace Client sans passer de commande. L'ouverture d'un compte vous permettra entre autres, d'être reconnu lors de votre prochaine visite grâce aux cookies nécessaires, et nous faire connaître vos choix pour la réception d'offres de notre société ou nos partenaires (pour plus de détails sur notre politique de confidentialité et gestion des cookies, cliquez ici).

Cela vous évite de remplir à nouveau vos coordonnées personnelles et vous permet d'accéder par votre espace Client, à tout moment au suivi de votre commande. Pour la création d'un compte, il est requis que votre ordinateur accepte les cookies de notre Société nécessaires à la reconnaissance de votre compte et de vos identifiants qui sont des données personnelles.

Au moment de la création de votre compte, vous devez communiquer une adresse électronique valable et choisir un mot de passe qui seul vous autorisera l'accès à votre compte Linvosges. Il est attribué un seul compte par adresse électronique. Votre Compte est protégé par le mot de passe que vous choisissez et que nous vous conseillons de renouveler fréquemment. Pour une plus grande sécurité, nous vous invitons à utiliser des mots de passe complexes (comportant à la fois des majuscules, minuscules, caractères spéciaux et chiffres).

Comme toute information vous concernant, votre identifiant et mot de passe sont strictement personnels. Vous ne devez en aucun cas, les communiquer à un tiers, de quelque manière que ce soit. Notre responsabilité ne pourra être en aucun cas engagée en cas d'utilisation frauduleuse de

votre mot de passe et de votre adresse électronique. En cas de perte et/ou d'oubli de votre mot de passe, il suffit de nous en faire la demande, en cliquant sur « mot de passe oublié ? » sur la page d'identification et nous vous communiquerons un lien d'une durée limitée vous permettant de créer un nouveau mot de passe à l'adresse électronique que vous renseignez lors de la création de votre compte. Il est important de nous signaler tout changement de votre adresse de messagerie.

Les mineurs non émancipés ne peuvent contracter qu'avec l'accord de leurs parents ou de leur représentant légal. Si jamais des données de mineurs de moins de 16 ans sont enregistrées par Linvosges, par tromperie du mineur ou par erreur, le représentant légal peut demander la suppression des données du mineur.

13 – LES ETAPES POUR PASSER COMMANDE SUR LE SITE

De la commande à la validation de la transaction

3 étapes pour passer commande sur www.linvosges.com. - 1 Panier - 2 Livraison - 3 Paiement

Etape 1 : MON PANIER
Il s'agit de la sélection des Articles que vous voulez commander et qui s'ajoutent au fur et à mesure dans votre sélection.

Vous sélectionnez les Articles qui vous intéressent afin de les commander ; vous pouvez à tout moment consulter votre panier en cliquant sur « Mon panier » en haut de page et accéder aux modalités et coût des frais de traitement et de livraison.

Lors de la sélection de vos Articles, nous vous invitons à consulter leurs descriptifs.

Gestion de vos paniers d'achat

Afin de faciliter vos achats et vous permettre de revenir à tout moment pour finaliser un achat, nous gardons en mémoire votre panier d'achat par le biais d'un traceur. Nous conservons votre panier pour vous permettre de finaliser ultérieurement votre achat, sans avoir à rechercher à nouveau les Produits que vous aviez sélectionnés. Lorsque vous avez placé des Articles dans le panier, nous souhaitons pouvoir vous contacter afin de mieux vous servir, être à votre écoute et vous apporter l'aide ou les conseils dont vous auriez besoin pour concrétiser votre acte d'achat. Nous sommes susceptibles de vous rappeler par des communications électroniques de notre société ou d'un prestataire, que vous avez un panier en attente de validation.

Pour plus de détail, consultez notre Politique de confidentialité et cookies.

A l'étape de la validation de votre panier, le « Total (TVA incluse) » s'affiche. C'est le montant que vous avez à payer, si vous n'ajoutez pas d'autres Produits à votre panier. Il vous est proposé si vous avez terminé de « Commander » ou de « Poursuivre mon shopping ».

Lorsque vous validez la commande en cliquant sur « Commander », vous vous engagez à payer suivant la modalité que vous allez choisir aux étapes suivantes, en allant au terme du processus de commande.

Vous passez alors à l'étape suivante.

ETAPE 2 : LIVRAISON
Avant de choisir votre mode de livraison, il vous est demandé de vous identifier ou de créer un compte client.

Identification ou création de mon compte (« Mon compte client »)

A ce stade, il vous est demandé si vous êtes Client Internet ou si vous possédez déjà un numéro

client - ce qui vous permet de vous connecter directement en vous identifiant -, ou de créer votre compte.

La création d'un Compte Client est obligatoire pour passer commande et vous dispense de saisir, à chaque visite du Site, vos données à caractère personnel nécessaires au traitement de votre commande.

Choix de la livraison

Vous sélectionnez le mode de livraison en Relais Colis (uniquement pour la France), à votre adresse pré-renseignée ou à une autre adresse de votre choix.

Option service cadeaux

Il vous est alors proposé le service gratuit emballage cadeau et l'insertion d'un message personnalisé.

Au terme de cette étape, il vous est demandé de valider vos choix en cliquant sur « VALIDER ».

ETAPE 3 : PAIEMENT
A l'étape de paiement, il vous est demandé de confirmer que vous avez pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et de les accepter avant de valider votre commande :
« J'ai lu les conditions générales de vente et je les accepte. »

Pour continuer et valider définitivement votre commande, il vous est demandé alors de choisir votre mode de règlement.

Vous choisissez et effectuez votre paiement suivant l'une des modalités de votre choix qui vous sont proposées.

Nous vous rappelons alors que la validation de votre commande vous oblige à son paiement « REGLER MA COMMANDER ».

Vous validez ainsi votre commande et devez procéder au règlement suivant le choix exprimé pour terminer le processus de commande.

Si vous optez pour un paiement par chèque, il vous est rappelé les modalités d'envoi de votre règlement. Vous devez joindre la confirmation de votre commande reçue par Email. Pour rappel, le traitement de votre commande ne commence qu'à réception de votre paiement.

Si vous changez d'avis, nous vous remercions de contacter le Service client pour libérer au plus vite les produits objet de votre commande devant être réglée par chèque. Par défaut, votre commande sera considérée comme annulée si votre chèque ne nous parvient pas dans le mois.

Si vous optez pour un paiement par carte bancaire, celui-ci est sécurisé par notre prestataire e-commerce habilité que nous avons choisi pour la sécurité de vos paiements sur Internet.

Pour un paiement par carte ou par PayPal, vous devez renseigner vos données sur la page du serveur bancaire, la transaction est sécurisée et il vous est demandé à nouveau de valider votre paiement « OUI JE CONFIRME MON PAIEMENT ».

Votre commande est alors transmise à notre Service client pour traitement.

Nous vous recommandons de conserver l'email de confirmation de commande que vous allez recevoir.

Il est important de préciser votre numéro de téléphone, votre adresse et votre adresse électronique

(e-mail) lors de la passation de commande, afin que nous puissions vous joindre en cas de besoin pour le service de votre commande.

De la validation à la confirmation de votre commande

Vous recevrez ensuite une confirmation de votre commande : Un e-mail (courrier électronique) de confirmation de commande vous sera adressé par Linvosges, après que vous ayez effectué votre commande en ligne, afin d'en accuser réception.

En effet, dès l'enregistrement de votre commande sur le Site, un accusé de réception détaillé de celle-ci valant confirmation de commande vous est envoyé de manière automatique à votre adresse e-mail. Cette confirmation de commande vous précise le montant facturé suivant les choix que vous avez effectués et les modalités de livraison de votre commande, ainsi que les Articles disponibles ou le cas échéant, pour ceux qui ne le sont plus, la date de leur disponibilité. Cet accusé de réception vaut acceptation de votre commande par Linvosges et valide la transaction, sous réserve toutefois de la vérification qui sera faite ultérieurement par le Service client de Linvosges de la conformité de la commande à l'offre Linvosges et sous la condition de la réception de votre paiement par chèque, si le montant de votre commande n'est pas payé en ligne.

La confirmation de votre commande qui vous est adressée par courrier électronique de Linvosges est accompagnée d'un formulaire de rétractation et d'une notice explicative, ainsi que des Conditions Générales de vente accessibles par un lien, que vous pouvez imprimer si vous le souhaitez.

L'expédition de votre commande

La commande ne sera expédiée qu'après enregistrement par Linvosges de votre règlement en ligne ou par carte bancaire ou, après réception de votre chèque, lequel règlement déclenche le point de départ du délai de livraison.

Dans le colis que nous vous adressons pour envoi des Produits que vous nous avez achetés sur le Site ou en profitant d'une Offre Courrier, un bordereau de livraison comportant la confirmation sur papier de votre commande et votre facture est joint.

Suspension du service de la commande : Nous nous réservons le droit de bloquer ou d'annuler la commande d'un Client avec lequel il existerait un arriéré de paiement ou un litige relatif au paiement d'une commande antérieure non résolu, jusqu'à résolution du problème, ou encore pour un motif légitime tenant au caractère anormal de la commande ou à un moyen de paiement, et notamment, lorsque la commande du Client ne correspond pas à l'offre de Linvosges ou encore en cas d'adresse erronée ou de coordonnées invalides.

14 – CONDITIONS DE PAIEMENT

14.1. LE CHOIX DES MOYENS DE PAIEMENT

Un choix vous est offert entre plusieurs moyens de paiement.

Les commandes passées sur le Site sont payables par carte bancaire (Visa, Mastercard), par PayPal, par chèque ou par Alma (paiement en plusieurs fois). Si vous commandez en vente par correspondance ou par téléphone (hors paiement en ligne), le règlement se fera par carte bancaire ou chèque.

14.2. VOTRE PAIEMENT SUR LE SITE

Votre commande est réglée selon les modalités ci-après.

14.2.1. Paiement par CARTE BANCAIRE

Que vous soyez Client ou pas encore Client de Linvosges, et où que vous soyez, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, vous pouvez acheter et payer par carte bancaire. Pour votre sécurité maximale et une

confidentialité totale, nous utilisons pour vos paiements, une plateforme de paiement sécurisée qui interroge votre banque lors de l'enregistrement de la transaction et le Site n'a pas accès à vos coordonnées bancaires.

Les données de la transaction avec un serveur de validation bancaire sont cryptées. Nous veillons à utiliser uniquement des protocoles de cryptage réputés sûrs. Avec ce système, vos données de paiement ne sont pas enregistrées par le serveur informatique de Linvosges. Elles ne circulent jamais en clair, de telle façon qu'il soit pratiquement impossible de les décrypter pour les utiliser par la suite. Vous effectuez alors vos achats en toute sécurité. Il vous est demandé de renseigner le numéro, le cryptogramme et la date d'expiration de la carte bancaire que vous utilisez, qui seront cryptés par votre navigateur avant toute transmission à notre prestataire. Selon les navigateurs, lorsque la transaction est sécurisée, on peut voir apparaître HTTPS dans la barre d'adresse et le symbole Clé ou cadenas fermé.

Votre demande de paiement est transmise en temps réel au prestataire de paiement sécurisé qui procède dans l'intérêt commun, à diverses vérifications pour éviter les abus et les fraudes. Vos données bancaires ne sont utilisées qu'aux seules fins de réalisation de la transaction.

Le protocole ne permet pas à Linvosges d'avoir accès à vos identifiants de carte bancaire.

Votre compte est débité lors de l'expédition des Produits. Dans le cas où votre commande donne lieu à une expédition en plusieurs fois, votre compte sera débité au fur et à mesure de l'envoi des Produits.

Un alias, lié à votre carte bancaire mais ne permettant pas d'en déduire le numéro, est conservé par notre prestataire jusqu'à l'expiration du délai de rétractation et pendant la durée nécessaire à la bonne fin d'encaissement.

Nous pouvons ainsi, au cas de rétractation ou d'annulation le cas échéant, vous rembourser en créditant directement votre carte de paiement.

Conformément à la législation sur la signature électronique, la transmission en ligne de votre numéro de carte pour validation de votre commande vaut preuve de la commande et rend exigible les sommes que vous vous êtes engagé à payer au titre de cette commande.

Pour annuler une commande en cours, et suspendre les paiements en attente, vous pouvez contacter le Service client du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00, le samedi de 8h30 à 18h00 ou par courriel ou courrier postal.

14.2.2. Paiement par PAYPAL

En choisissant le paiement par PayPal, vous serez automatiquement dirigé sur votre compte PayPal. Connectez-vous à votre compte PayPal via l'adresse email fournie lors de votre inscription sur PayPal pour effectuer le règlement. Une fois le paiement PayPal validé, vous pourrez terminer votre commande sur le Site.

Si votre commande est expédiée en plusieurs colis, à la différence d'un paiement par carte bancaire, si vous réglez via Paypal, vous serez prélevé du montant total de votre commande dès l'expédition du premier colis. Le ou les autres colis de votre commande seront expédiés dès disponibilité sans surcoût. Pour des raisons techniques, le début de votre paiement interviendra sous un maximum de 26 jours. Si nous ne pouvons livrer dans les 26 jours suivants votre commande (notamment pour les commandes de produits disponibles sous 4 semaines), nous débiterons la totalité du paiement le 26ème jour, pour des raisons techniques.

14.2.3. Votre paiement par CHÈQUE

Le paiement par Chèque est accepté pour les commandes passées sur notre Site ou en vente par correspondance. Pour les commandes passées sur le Site payées par chèque, nous vous demandons d'adresser votre chèque accompagné d'une copie de la confirmation de commande (envoyée à votre adresse de messagerie après la passation de votre commande) à Linvosges - Service règlements - BP 50002 - 88401 GÉRARDMER CEDEX. Dès réception de votre chèque, votre commande sera transmise au Service client pour traitement. Vous devez régler votre commande suivant les modalités prévues. La validation de commande vous rappelle l'obligation de paiement et la livraison ne pourra intervenir qu'après réception de votre règlement.

14.2.4. Votre paiement en plusieurs fois avec ALMA

Le paiement en plusieurs fois/différé est disponible via notre partenaire Alma. La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.

Montant des achats
P3X : Seuls les achats entre 100 € et 2 000 € sont éligibles au paiement avec Alma.

Frais
En payant en plusieurs fois avec Alma, le Client ne paye pas de frais.
Alma est gestionnaire de télépaiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil.

Résiliation
Toute résiliation des CGV qui lient le Vendeur et le client, entraine la résiliation des CGU ente Alma et le client.

14.3. VOTRE PAIEMENT EN VENTE PAR CORRESPONDANCE OU TÉLÉPHONE. LE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE QUAND VOUS PROFITEZ D'UNE OFFRE COURRIER (HORS PAIEMENT EN LIGNE)

Les offres de la vente par correspondance ou téléphone vous permettent également de payer par carte bancaire. La société Linvosges conserve les données de votre carte bancaire le temps de transformer les données en alias. L'alias du numéro de la carte bancaire est un code non décryptable, valable uniquement dans la relation entre le Client et Linvosges, qui est stocké chez notre prestataire accrédité PCIDSS, qui assure la sécurité bancaire. L'alias est conservé jusqu'à l'expiration du délai de rétractation et la bonne fin du paiement total de votre commande.

Votre compte est débité lors de l'expédition des Produits. Dans le cas où votre commande donne lieu à une expédition en plusieurs fois, votre compte sera débité au fur et à mesure de l'envoi des Produits.

14.4. LUTTER CONTRE LES FRAUDES

Nos Clients sont informés qu'un contrôle des paiements par chèque peut être effectué à notre initiative dans le cadre de la lutte contre la fraude, pour les transactions effectuées à partir des Sites Internet et des supports de la vente à distance de Linvosges.

A l'effet de prévention des irrégularités, Linvosges peut être amenée à consulter régulièrement et de manière aléatoire le fichier national des chèques irréguliers (FNCI) de la Banque de France. Les chèques volés, perdus ou dont l'irrégularité est confirmée par cette consultation ne pourront être restitués et la commande ne sera pas livrée. Un autre mode de paiement pourra être demandé le cas échéant.

Si vous constatez l'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire pour une commande à notre société ou sur Internet, contactez immédiatement votre banque, pour que le montant débité soit recrédité en l'absence de faute de votre part.

En cas de perte ou de vol de votre carte, veillez à faire opposition pour éviter qu'un achat soit effectué avec celle-ci.

14.5. CLAUSE DE RESERVE ET DE PROPRIETE :

EN TOUT ETAT DE CAUSE, LES PRODUITS DEMEURENT L'ENTIERE PROPRIETE DE LINVOSGES JUSQU'AU COMPLET ENCAISSEMENT DU PRIX PAR LINVOSGES.

15 – MISE A JOUR ET MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE – CLAUSE DE DIVISIBILITE

Compte tenu de ses évolutions possibles, Linvosges se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment, les présentes Conditions Générales de Vente. Les nouvelles Conditions Générales seront portées à la connaissance des consommateurs par leur publication en ligne sur le Site Linvosges et seront applicables aux seules ventes réalisées postérieurement à la modification.

Si l'une quelconque des clauses et présentes dispositions venait à être annulée en tout ou partie, la validité des dispositions restantes n'en sera pas affectée. Si une condition venait à être annulée ou devenait inapplicable par un changement de législation ou une décision de justice, cela n'affectera pas la validité des présentes Conditions Générales de Vente qui resteront applicables pour le surplus. Il serait suppléé à la disposition annulée ou manquante, dans toute la mesure du possible, par une clause à finalité proche, conformément à l'usage applicable dans le métier de la vente à distance, en France. Les autres dispositions non contraires garderont leur force et leur portée.

16 – CONSERVATION ET ARCHIVAGE DES BONS DE COMMANDE

L'archivage des commandes est effectué sur un support fiable et durable, de manière à correspondre à une copie fidèle et durable, conformément à l'article 1348 du Code civil.

Avant traitement, les commandes sont stockées dans un coffre-fort. Nous assurons la destruction des supports papier par broyeur, après traitement de l'information.

17 – POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET COOKIES

Soucieuse du besoin d'assurer la protection de la confidentialité et la sécurité de vos données à caractère personnel, nous avons défini une charte de protection et de confidentialité (« Politique de confidentialité et cookies », afin de leur assurer un niveau de protection adéquat.

Nous sommes amenés à traiter des données nécessaires à l'exécution du contrat de vente, à la participation à nos jeux et tirages, au traitement de vos demandes, à la satisfaction d'une obligation légale, ou simplement utiles à nos intérêts légitimes qui sont de mieux vous servir, d'assurer le succès commercial de nos offres et de les diversifier en vous faisant bénéficier d'avantages et de publicités ciblés et personnalisés.

Certaines de vos données ne sont recueillies et traitées qu'avec votre consentement exprès, dans les cas requis par la loi et en particulier pour la prospection électronique.

Nous avons arrêté une politique en matière d'utilisation de cookies par notre société ou par des tiers, prestataires ou partenaires, qui vous permet de gérer les cookies et témoins de navigation que vous souhaitez accepter.

Pour plus de détails, nous vous invitons à prendre connaissance de notre Politique de confidentialité des données et de notre charte cookies, en cliquant ici.

Démarchage téléphonique : Vous êtes informé de la création d'un fichier unique d'opposition au démarchage téléphonique, liste BLOCTEL, dans lequel il vous est loisible de demander l'inscription des numéros de téléphone vers lesquels vous ne souhaitez pas recevoir d'appel.
Lorsque vous êtes Utilisateur ou Client de notre société ou que vous nous avez communiqué votre numéro de téléphone pour être informé de nos offres, avant ou après votre inscription sur la liste BLOCTEL, vous êtes informé que vous pourrez continuer à être appelé par notre société sur les numéros que vous nous avez communiqués, même si vous les inscrivez sur Bloctel. Si vous ne le souhaitez plus, il vous faut et suffira de vous opposer directement auprès de notre société à l'adresse ci-dessous.

LINVOSGES
Service client
6 place des Déportés
BP 50002 - 88401 Gérardmer Cedex

18 – PROGRAMME POINTS FIDELITES

Cliquez ici pour en savoir plus et prendre connaissance du règlement du programme fidélité Linvosges.

19 – AVIS CLIENT

Pour améliorer la qualité de nos services et rechercher votre satisfaction, nous pouvons solliciter votre avis après la passation de votre commande.

Nous souhaitons pouvoir vous adresser une demande d'avis ou un rappel d'évaluation par email que nous pourrons être amenés à publier avec votre accord sur notre Site, la publication se faisant de manière anonyme sans indication de votre nom, seuls votre prénom et la ville que vous nous aurez communiqués, sont affichés.

Nous avons recours au service d'un prestataire indépendant à cet effet qui vérifie et valide les avis, dans le respect de la norme NF Z74-501 « Avis en ligne de consommateurs » garantissant une collecte, une modération et une publication des avis clients respectant les principes de transparence et de fiabilité, et nous permet de mesurer la satisfaction de nos Clients.

Pour plus de détails ou si vous ne souhaitez pas être sollicité, consulter notre Politique Confidentialité et cookies ou contactez-nous.

20 – LOI APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES - RECLAMATIONS

En cas de litige, les dispositions ci-après seront applicables.

La loi applicable

Le présent Site est édité par une société de droit français, soumise à la législation française de vente et d'information et de protection des consommateurs.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises pour leur application, leur interprétation et leur exécution au droit français, correspondant à la loi du pays d'origine de l'Editeur du Site.

La langue du présent contrat de vente est la langue française.

La juridiction compétente

En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

Toutefois, nous vous offrons de rechercher préalablement un règlement amiable du litige qui peut nous opposer.

Les possibilités de règlement amiable des litiges et de médiation

Nous nous efforcerons de résoudre amiablement tout différend qui viendrait à se produire à la suite ou à l'occasion de toute commande ou de l'application, de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente, et dont nous aurions connaissance.

La présente clause de règlement amiable n'a pas d'effet obligatoire. Elle est une possibilité, car certains litiges obligent à réagir de manière urgente, en utilisant tout moyen de droit.

En cas de réclamation, veuillez contacter d'abord notre Service client par courrier, téléphone ou par email aux adresses postale et électronique et/ou au numéro de téléphone mentionnées dans les présentes conditions, pour lui faire part de votre réclamation. Pour nous contacter, cliquer ici

Linvosges adhère à la Fédération du e-commerce de la vente à distance (FEVAD) et à sa charte de qualité, et de l'UFMD (au travers de la FEVAD qui en est membre). La Fevad est membre du réseau

européen Ecommerce Europe Trustmark. Linvosges respecte l'éthique de la profession et en particulier le code de déontologie du e-commerce et de la vente à distance de la FEVAD.

En sa qualité d'adhérent de la FEVAD et conformément à la législation sur le règlement amiable des litiges par la médiation, la société Linvosges adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la Vente à distance) accessible aux adresses postale et électronique suivantes : 60 rue la Boétie, 75008 Paris et mediateurducommerce@fevad.com. Le Médiateur peut intervenir sur saisine de votre part pour tout litige de consommation qui n'a pu recevoir de règlement amiable. Pour plus de détails sur les modalités de saisie du Médiateur, http://www.mediateurfevad.fr.

Linvosges est également Ambassadeur des Vosges et adhère à www.vosges.com.

Une plateforme de résolution des litiges vous est également proposée par la Commission Européenne à l'adresse suivante : http://ec.europa.eu/consumers/odr. Les réclamations seront transmises par la Commission Européenne aux médiateurs nationaux compétents.

Rappel des textes applicables aux garanties

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 L217-12 du Code de consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

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 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.