

CGV ET MENTIONS LÉGALES

Préambule :

Toutes les commandes effectuées sur le site : <https://www.silowane.com> édité et publié par Coralie DESCOMBES sont soumises aux présentes conditions générales de vente ("CGV").

Les conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations du vendeur (Silowane : Eurl au capital de 1000 euros, géré par Coralie DESCOMBES, enregistré au registre du commerce et des sociétés de Nantes sous le numéro R.C.S 834 758 773 Nantes) et du client dans le cadre de la vente par internet des biens proposés par Silowane.

Elles déterminent ainsi les étapes concernant la vente, la validation et la livraison de la commande au client ainsi que les différentes informations relatives au produit.

Silowane se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de ventes.

Les CGV applicables au site de vente sont celles en vigueur au jour de sa signature.

Propriété intellectuelle :

Silowane est une marque déposée à l'INPI et propriété de Coralie DESCOMBES. Toute reproduction, intégrale ou partielle de la marque est interdite et sera sanctionnée, de même que toute reproduction intégrale ou partielle des modèles vendus ainsi que tout achat à des fins professionnelles de revente ou autre activité d'entreprise.

Le client :

Le "client" désigne toute personne qui effectue une commande sur le site de Silowane. Au moment de la commande, le client s'engage à donner avec exactitude et de façon exhaustive les données obligatoires. Auquel cas, si une erreur est présente dans le libellé des coordonnées du client, Silowane ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité de livrer ou de toute erreur de livraison du produit.

Silowane s'engage à ne pas divulguer les données personnelles renseignées par le client et à ne les utiliser que pour le bon déroulement de la transaction et le suivi commercial. La suppression ou les modifications des données sont possibles à la demande du client.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des CGV préalablement à sa commande. Aucun article ne pourra être vendu si les conditions générales de ventes n'ont pas été entièrement et pleinement acceptées.

Disponibilité et stock :

Silowane est une petite structure pour qui le soin apporté à la création et à la préparation de ses produits est essentiel . Afin, de satisfaire vos demandes et de pouvoir traiter au mieux vos commandes

nous vous informons que nous travaillons sur de petits stocks renouvelés régulièrement mais qui nécessitent un délais de fabrication.

Si votre produit est en stock vous l'envoyons sous 5 à 6 jours ouvrés (plus délais de la poste), s'il ne l'est pas votre commande sera traitée et envoyée sous 3 semaines ouvrées (plus délais de la poste).

Pour toute question n'hésitez pas à nous contacter par e-mail ou grâce à la page contact.

Commande :

Les prix figurants sur le site sont des prix TTC en euros tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande.

Ils ne comprennent pas d'éventuelles réductions liées à un code promotionnel (qui seront alors indiqué avant la validation finale de la commande).

Silowane se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande, sous réserve de disponibilité.

Afin d'assurer une bonne transaction, le client doit pour toute commande sur le site respecter les différentes étapes indispensables au traitement, au suivi et à la validation de sa commande. Avant chaque paiement le client aura un récapitulatif de sa commande et pourra modifier ou corriger cette dernière ainsi que les informations renseignées. Toute commande confirmée par le client vaut comme contrat de vente et d'acceptation de l'ensemble des CGV.

Silowane se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige antérieur ou qui n'accepterait pas les présentes CGV.

Il est impératif que le client accepte l'utilisation du courrier électronique afin de permettre un bon traitement de la commande. Un e-mail de confirmation récapitulant cette dernière sera adressé au client après la validation finale. Passé ce stade, toute annulation de commande est impossible.

Le client déclare avoir la capacité juridique permettant d'effectuer une commande sur le site de Silowane et d'utiliser une carte bancaire. Il s'engage de même à donner ses renseignements personnels avec exactitude.

Le paiement :

Le montant à payer par le client est indiqué sur le récapitulatif de la commande puis, après validation finale de la commande par e-mail.

Le paiement sur le site peut s'effectuer de deux façons :

- par carte bancaire. Le client doit sélectionner sa carte et renseigner les champs habituels permettant le paiement.

- par PayPal : une plateforme de paiement sécurisé qui nécessite la création d'un compte PayPal. Toutefois, aucune commission supplémentaire ne sera demandée au client.

Dans les 2 cas, la commande sera considérée comme valide une fois seulement que l'accord de paiement aura été fait. S'il y a refus de la banque, la commande sera annulée.

Dans chacun des cas, Les transactions sont cryptées et sécurisées selon les derniers critères en vigueur. Silowane n'a aucun accès aux informations bancaires du client.

Seules les informations utiles au traitement des commandes telles que les coordonnées postales ou encore la validation du paiement sont communiquées à Silowane.

Aucun paiement différé ou en plusieurs fois n'est accepté. La commande sera prise en compte qu'une fois seulement la transaction validée par la banque.

Silowane se réserve le droit de suspendre ou d'annuler une commande ou sa livraison en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités.

La livraison :

Elle est effectuée par la poste. La commande est envoyée à l'adresse de livraison indiquée par le client lors de son achat.

Il devra toutefois avant de valider sa commande, prendre connaissance des différents délais et comprendre qu'ils sont approximatifs.

Le client a la possibilité de choisir entre lettre suivie (pour les cartes postales, headbands et un colis de 1 à 2 t-shirts), colissimo sans signature ou avec signature.

Tous les tarifs sont calculés en fonction du poids des achats.

*** Lettre suivie :**

Uniquement pour les cartes postales, headbands et les t-shirts (1 à 2 t-shirts maximum par colis).

Livraison à domicile sous 48h à 72h ouvrées. Un numéro de suivi est donné pour être informé de l'acheminement du colis. Le colis sera déposé directement dans la boîte.

ATTENTION : Une fois le colis envoyé en lettre suivi et marqué comme livré sur le site de la poste, Silowane ne peut être tenue responsable de la sa non livraison.

Veuillez vous rapprocher de votre Poste.

Aucun remboursement, ni nouvel envoi ne pourront être effectués.

Pour éviter cela, nous vous conseillons fortement de prendre l'option colissimo avec signature.

Toutefois, si votre colis est marqué non livré sur le site de la poste, vous avez 15 jours à partir de la date d'envoi pour nous avertir de sa non livraison.

Les tarifs :

0/0.151 kg : 2 euros TTC (il est de ce fait possible de mettre jusqu'à 5 cartes postales dans le même colis sans frais supplémentaires. 5 Cartes = 2€ TTC de frais de port)

0.151/0.500 kg : 4 euros TTC

0.500kg et plus : IMPOSSIBLE (ne rentre pas dans une boîte aux lettres)

*** Colissimo sans signature :**

Livraison à domicile sous 48h à 72h ouvrées. Un numéro de suivi est donné pour être informé de l'acheminement du colis. Le colis sera déposé dans la boîte et si celle-ci ne peut contenir le colis, un avis de passage y sera déposé indiquant les coordonnées du bureau de poste où le retirer. Le client aura alors d'un délai de 15 jours pour aller le récupérer. Au-delà de cette période, le colis vous est retourné.

Les tarifs :

0/0.500 kg : 5 euros TTC

0.500/1kg : 6 euros TTC

1kg et plus : 11 euros TTC

ATTENTION : Une fois le colis envoyé en colissimo sans signature et marqué comme livré sur le site de la poste, Silowane ne peut être tenue responsable de la sa non livraison.

Veuillez vous rapprocher de votre Poste.

Aucun remboursement, ni nouvel envoi ne pourront être effectués.

Pour éviter cela, nous vous conseillons fortement de prendre l'option colissimo avec signature.

Toutefois, si votre colis est marqué non livré sur le site de la poste, vous avez 15 jours à partir de la date d'envoi pour nous avertir de sa non livraison.

*** Colissimo avec signature :**

livraison à domicile sous 48h à 72h ouvrées. Si le client n'a pas la possibilité d'être chez lui au moment de la livraison pour la signature, la commande sera alors déposée dans la poste la plus proche et le client aura 15 jours pour la récupérer. Au-delà de cette période, le colis est retourné.

Un numéro de suivi est donné pour être informé de l'acheminement du colis.

Le choix d'un colissimo avec signature donne une garantie supplémentaire sur l'acheminement du colis. Nous conseillons fortement cette option.

Les tarifs :

0/0.500 kg : 6 euros TTC

0.500/1kg : 7 euros TTC

1kg et plus : 12 euros TTC

Attention : nous vous rappelons que nous travaillons sur de petits stocks et que cela entraîne certains délais. Si votre produit est en stock vous l'envoyons sous 5-6 jours ouvrés (plus délais de la poste), s'il ne l'est pas votre commande sera traitée et envoyée sous 3 semaines ouvrées (plus délais de la poste).

Pour plus de précisions vous pouvez vous reporter aux CGV.

N'hésitez pas également à nous contacter par mail : silowane.studio@gmail.com

Dans le cas d'une absence exceptionnelle, le client sera informé sur la page d'accueil du site. Il peut toutefois décider de passer quand même commande mais il prend connaissance du fait que l'expédition ne se fera qu'à partir de la date de retour indiquée sur la page d'accueil.

En cas de retards inhabituels de la poste pour la livraison, le client sera informé par mail. Toutefois, aucun dommages ni intérêts ne pourront être demandés à Silowane.

Réclamation :

Silowane prend grand soin dans l'envoi de ses colis, toutefois il peut arriver qu'un produit soit abimé lors du transport.

Le client se doit donc de vérifier l'état de sa commande dès réception.

En cas de dommages, il a 48h pour le signaler à Silowane par mail ou lettre recommandée et accusé de réception à l'adresse suivante :

Silowane
BP 40914
44009 NANTES CEDEX 1

Il doit indiquer avec précision le numéro de la commande, le numéro de suivi de la commande, les détériorations constatées à la réception et informer Silowane s'il souhaite un remboursement (frais de port non compris) ou un échange.

Aucune réclamation ne sera acceptée en cas de non-respect de ces formalités et des délais précisés.

Dans le cas d'un remboursement le client doit veiller à fournir un RIB.

Dans le cas d'un échange le produit doit être identique à celui de la commande initiale. Si toutefois, l'article n'était plus en stock. Silowane tiendra informé le client par mail et lui proposera un article similaire ou un remboursement.

Le client prend connaissance du fait que l'échange ou le remboursement ne se fera qu'une fois le produit retourné (dans les 48h) et qu'il sera constaté qu'il y a bien eu détérioration lors du transport uniquement.

Aucun remboursement, échange ou réclamation ne sera possible si l'article semble utilisé, porté, sali ou abimé volontairement.

Droit de rétractation :

Conformément à la loi, le client dispose d'un délai de 14 jours ouvrables, à partir du jour de la réception pour retourner à ses frais les articles qui ne lui conviendraient pas. Il peut alors demander un remboursement (frais de port non compris).

Passé ce délai, aucune rétractation ne pourra être accordée.

S'il désire retourner un ou plusieurs articles, il doit le faire par La Poste à l'adresse :

Silowane
BP 40914
44009 NANTES CEDEX 1

Il doit impérativement joindre le numéro de commande, un RIB pour le remboursement, un justificatif avec la date de réception du colis et remplir le formulaire de rétractation (voir le paragraphe retours dans la rubrique information).

Le retour se fait aux frais du client et le ou les articles doivent être en parfait état : non utilisés, lavés, portés ou encore salis.

Si tel était le cas, aucun produit ne sera remboursé.

Le client sera informé de l'acceptation de retour et ainsi du remboursement par courrier électronique.

Le remboursement comprend le montant total du ou des article(s) retourné(s) (frais de port non compris)

Silowane décline toutes responsabilités liées aux risques de retours.

Échange :

Silowane prend soin de donner le plus d'informations sur les articles disponibles à la vente. Des barèmes ainsi que des renseignements sur les différents

textiles sont mis à la disposition du client de façon à ce qu'il puisse faire son choix en toute connaissance de cause.

Aucun échange excepté en cas de détérioration du colis ne sera accepté pour les affiches et les totebags.

Toutefois, concernant les tee-shirts, il peut arriver qu'en dépit des informations données, la taille choisie ne soit pas la bonne. Le client peut alors contacter

Silowane par mail à l'adresse : silowane.studio@gmail.com ou via la page contact, dans un délai de 10 jours ouvrés, à partir de la date de réception de la commande, pour convenir d'un éventuel échange de taille uniquement.

Un modèle ne saurait être échangé contre un autre, cela concerne seulement la taille.

Après validation de la part de Silowane, il sera alors demandé au client de renvoyer le modèle à ses frais en parfait état : non utilisé, porté, lavé ou encore sali.

Si tel était le cas le produit ne pourrait être échangé.

Silowane décline toutes responsabilités liées aux risques de retours.

Le client devra également remplir le formulaire de retour avec les bonnes informations (voir le paragraphe échange dans la rubrique informations)

Le client prend conscience du fait que Silowane travaille sur de petits stocks et qu'il est possible que la nouvelle taille demandée ne soit pas en stock il faudra alors attendre

le délai de fabrication de 3 semaines ouvrées (plus délai de la poste) pour recevoir le nouveau modèle.

Si la nouvelle taille demandée n'était plus disponible, Silowane pourra alors proposer un remboursement ou un autre modèle au client.

Dans tous les cas, le renvoi se fera au frais du client.

Droit applicable :

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les Tribunaux français seront seuls compétents

Crédits :

Nom de domaine : OVH (<https://www.ovh.com/fr>)

Hébergement : Wix

Création et design du site : Silowane

Photographies : Ambre Marx-Ikonga