



## Conditions Générales de Vente (CGV)

Caracole de vie - Sylvianne Dramaix

Version en vigueur à partir du 01<sup>er</sup> septembre 2024

### 1. Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre Sylvianne Dramaix, agissant sous le nom commercial Caracole de Vie, dont le siège social est sis à Rue du Petit Sart 14, 5310 Eghezée, Belgique, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0671.916.624 (ci-après « le vendeur ») et toute personne physique ou morale (ci-après « le client ») effectuant un achat via le site internet [www.caracoledevie.com](http://www.caracoledevie.com)

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre le vendeur et le client ainsi que les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site du vendeur, que le client soit professionnel ou consommateur. L'acquisition d'un bien ou d'un service à travers le présent site implique une acceptation sans réserve par le client des présentes CGV. Ces conditions de vente prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par le vendeur. Le vendeur se réserve de pouvoir modifier ses CGV à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

### 2. Produits et services

Caracole de Vie propose :

- Des créations artisanales, y compris des bijoux en pierres naturelles et des objets en macramé ;
- Des soins énergétiques (à distance ou en présentiel) et des séances de coaching de vie (en présentiel);
- Des formations et ateliers (en ligne ou en présentiel) liés au bien-être, à la créativité et à l'énergie.

Les descriptions des produits et services sont fournies avec le plus grand soin. Toutefois, des variations mineures peuvent se produire, en particulier pour les créations artisanales.

### **3. Prix**

Les prix des produits et services sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), sauf mention contraire. Les frais de livraison ne sont pas inclus dans le prix et sont calculés au moment de la validation de la commande.

Caracole de Vie se réserve le droit de modifier les prix à tout moment, mais les produits ou services seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande.

### **4. Commande**

Le client peut passer commande directement via le site internet [www.caracoledevie.com](http://www.caracoledevie.com)  
Toute commande sera confirmée par un email récapitulatif envoyé au Client.

Caracole de vie se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande en cas de problème de paiement ou si la commande présente un caractère anormal.

Le client qui souhaite acheter un produit ou un service doit obligatoirement :

- Remplir la fiche d'identification sur laquelle il indiquera toutes les coordonnées demandées ;
- Valider sa commande après l'avoir vérifiée ;
- Effectuer le paiement dans les conditions prévues ;
- Confirmer sa commande et son règlement.

La confirmation de la commande entraîne acceptation des présentes conditions de vente, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront comme preuve de la transaction. La confirmation vaudra signature et acceptation des opérations effectuées. Le vendeur communiquera par courrier électronique confirmation de la commande enregistrée.

### **5. Paiement**

Le paiement est exigible immédiatement après la commande. Le Client peut régler par les moyens de paiement disponibles sur le site (carte bancaire, virement, etc.). En cas de paiement par virement bancaire, la commande sera traitée à réception du paiement. Les articles commandés restent notre propriété exclusive jusqu'au paiement intégral de la commande par le client.

### **6. Livraison et retrait en point de vente**

Les produits physiques (bijoux, créations en macramé) peuvent être :

- **Livrés uniquement en Belgique** à l'adresse fournie par le Client lors de la commande. Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif, et **Caracole de Vie** décline toute responsabilité en cas de retard de livraison ou de perte imputable au transporteur.
- **Retirés en point de vente chez Caracole de Vie.** Un email sera envoyé au Client lorsque la commande sera prête. Le Client devra alors contacter **Caracole de Vie** par téléphone ou par email afin de convenir d'un créneau horaire de retrait.

Les retraits se font uniquement sur rendez-vous. Aucun retrait ne pourra être effectué sans avoir pris rendez-vous au préalable.

## 7. Droit de rétractation

Conformément à la législation belge, le client dispose d'un délai de 14 jours ouvrables à compter de la réception du produit ou de la conclusion du contrat de service pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Toute demande de rétractation doit être envoyée par écrit à l'adresse [caracoledevie@gmail.com](mailto:caracoledevie@gmail.com). Les frais et les risques de retour sont à la charge du Client.

Les produits doivent être retournés au siège social :

Caracole de Vie

Rue du Petit Sart, 14

5310 Eghezée, Belgique

Les produits doivent être impérativement retournés dans leur emballage d'origine, non endommagés et accompagnés de tous leurs accessoires. Les produits ainsi retournés doivent ne pas avoir été déballés, descellés, utilisés d'une quelconque manière. Les marchandises incomplètes, abîmées, endommagées ou salies par le client ne seront pas reprises. Dans les 30 jours, après acceptation de la reprise de la marchandise, le vendeur s'engage à rembourser le paiement du client, si les produits sont bien retournés conformes aux instructions ci-dessus, à l'exception des frais d'envoi.

Toutefois, ce droit de rétractation ne s'applique pas aux services déjà fournis (comme les soins énergétiques ou ateliers réalisés) ni aux produits personnalisés ou faits sur mesure.

## 8. Garanties et retours

Les produits artisanaux sont réalisés avec soin. Si un produit reçu présente un défaut ou est endommagé, le Client dispose d'un délai de 7 jours pour en informer Caracole de Vie par écrit à [caracoledevie@gmail.com](mailto:caracoledevie@gmail.com)

Un échange ou remboursement pourra être proposé en fonction du cas.

Cette garantie ne couvre que les défauts de conformité existants au moment de la livraison des biens. Des défauts ou des dégâts dus à une mauvaise utilisation, tels que dégâts d'eau, oxydation, chute ou choc, négligence et usure, ne sont pas couverts par la garantie.

## **9. Responsabilité**

La responsabilité de Caracole de Vie ne pourra être engagée pour tout dommage indirect ou immatériel découlant de l'utilisation du site internet ou des produits et services achetés. De plus, Caracole de Vie ne peut garantir l'efficacité ou les résultats des soins énergétiques, ceux-ci étant des pratiques de bien-être sans caractère médical.

Les liens proposés vers les sites des fabricants et/ou des partenaires sont donnés à titre informatif. Le vendeur ne peut être tenu responsable des informations provenant de ces sites.

## **10. Données personnelles**

Les informations collectées lors des commandes sont nécessaires pour la gestion de celles-ci et sont traitées conformément à la politique de confidentialité de Caracole de Vie et peuvent être transmises aux entreprises avec lesquelles le vendeur – ou ses fournisseurs – collabore(nt), lorsqu'une telle communication est nécessaire au traitement de la commande. Le client autorise par ailleurs également le vendeur à employer ces données pour établir des statistiques afin d'améliorer son site, les biens et le service qu'il propose. Cette information peut en outre être utilisée afin de permettre la diffusion, par tout moyen de communication, des informations relatives aux activités commerciales du vendeur à sa clientèle.

Le vendeur conserve enfin les données personnelles pour faciliter les commandes ultérieures. Le vendeur s'engage pour le surplus à ne pas divulguer les renseignements dont il dispose à une autre société ou une autre entreprise. Le client dispose, sur demande, d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données.

## **11. Propriété intellectuelle**

Tous les éléments du site Caracole de Vie, y compris les descriptions des produits et services, sont la propriété intellectuelle et exclusive de Sylvianne Dramaix. Toute reproduction totale ou partielle est interdite sans son consentement écrit.

## **12. Preuve**

Les parties acceptent, dans le cadre de leurs relations, les moyens de preuve électroniques (à titre exemplatif : l'email, ...).

## **13. Droit applicable et litiges**

Les présentes CGV sont régies par le droit belge. En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution à l'amiable. Si aucun accord n'est trouvé, les tribunaux du siège social de Sylvianne Dramaix, vendeur, seront compétents.