

Conditions Générales de Vente

Version du 07/12/2020

Vous êtes prêt à acheter sur DouxVillage ? Alors nous et nos commerçants allons faire au mieux pour vous satisfaire !

Les Conditions Générales de Vente ici présentées s'appliquent à vos achats sur DouxVillage.

Voici un résumé simple à valeur indicative pour vous aider à rejoindre DouxVillage. Seules les conditions générales complètes – et non ce résumé – ont valeur légale.

Résumé

Lorsque vous passez commande sur DouxVillage, vous avez accès à un panier qui vous permet de valider les produits et quantités ainsi que le prix total, y compris les éventuels frais de livraison, avant de procéder au paiement.

Vous avez 7 jours pour changer d'avis. En effet, vous disposez d'un droit de rétractation de 7 jours francs à la date de livraison pour vos achats faits à Monaco.

Ce droit de s'applique raisonnablement à tout produit non utilisé (désolé, cette belle robe portée pour la soirée du Bal de la Rose, c'est trop tard).

Le service client de DouxVillage se tient à votre disposition pour toute question, notamment par email client@douxvillage.com

Sommaire

1. Préambule	2
2. Objet de ce document	2
3. Conclusion de la vente	2
4. Modes et frais de livraison	2
5. Prix et paiement	2
6. Droit de rétractation	2
6.1. Votre droit de rétractation	2
6.2. Quels produits retourner	2
6.3. Comment retourner un produit	2
7. Litiges - Contestations	3
8. Garanties	3
8.1. Garanties générales	3
8.2. Produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande	3
8.3. Remboursements	3
9. Service Client	3
10. Cas particuliers	3
10.1. Produits indisponibles	3
10.2. Impossibilité de livraison	3
11. Données personnelles	3
12. Non validité partielle	3
13. Loi applicable	3

1. Préambule

Bienvenue sur DouxVillage.
Les sites DouxVillage.mc et DouxVillage.com sont des services de la S.A.R.L. DouxVillage (ci-après « DouxVillage »)
Société Anonyme à Responsabilité Limitée au capital de 15 000 euros,
Siège social : 36 avenue de l'annonciade, 98000 Monaco
RCI N°20S08562 (Registre du Commerce et de l'Industrie de Monaco)

DouxVillage met en place sur DouxVillage.mc et DouxVillage.com (ci-après dénommé le "Site"), une plateforme permettant à des acheteurs majeurs (ci-après "Clients"), de rentrer par son intermédiaire, en relation avec des vendeurs professionnels (ci-après "Marchands"), dans le but d'acheter des produits & prestations de service (ci-après les "Produits") proposés à un prix ferme (ci-après le "Service").

L'utilisation du Service nécessite pour les Clients & les Marchands une inscription sur le Site, ainsi qu'une acceptation sans réserve des présents documents applicables.

L'utilisation du Site est régie par 3 documents distincts :

- **Les Conditions Générales d'Utilisation Client** (ci-après les « CGU Client »)
Document applicable aux visiteurs et acheteurs majeurs du Site
- **Les Conditions Générales d'Utilisation Marchand** (ci-après les « CGU Marchand »)
Document applicable aux vendeurs professionnels inscrits sur le Site
- **Les Conditions Générales de Vente** (ci-après les « CGV »)
Document applicable aux achats effectués sur le Site

2. Objet de ce document

Les présentes CGVs définissent les conditions qui régissent les ventes entre Vous (le Client) et les Marchands via la plateforme DouxVillage.

3. Conclusion de la vente

Les produits des différents Marchands sont présentés sur le Site avec leurs descriptions et caractéristiques, ainsi que les prix indiqués TTC, et éventuellement un délai de livraison estimé.

Lors du passage en caisse, Vous confirmez le choix des Produits présents dans votre panier, et confirmez également que les descriptions présentes desdits Produits sont suffisantes. N'hésitez pas à contacter le Marchand avant de procéder à la commande si vous avez un doute sur un produit.

Après avoir rentré les détails de paiement, une pré-réservation du montant de la commande est effectué sur votre moyen de paiement.

Le Marchand reçoit alors une notification, et doit confirmer que les produits sont bien en stocks et livrables.

La vente est réputée comme conclue lorsque que le Marchand confirme la disponibilité des produits.

Votre moyen de paiement est ainsi débité de la somme prévue, et le processus de mise à disposition ou livraison de la commande est entamé.

La vente est conclue entre vous et l'entité légale indiquée lors de la validation du panier, et peut être selon le cas DouxVillage SARL, un marchand inscrit sur DouxVillage ou une entité tierce.

4. Modes et frais de livraison

Les modalités de mise à disposition ou de livraison des produits peuvent varier d'un Marchand ou d'un Produit à un autre.
Les modalités de mise à disposition ou de livraison vous sont indiqués avant la validation de votre panier sur le Site.

D'une manière générale, DouxVillage est ses Marchands vous propose les modalités de livraison suivantes :

- Retrait en magasin (« click & collect ») gratuit
- Livraison selon les conditions et délais indiqués sur le site et lors de la commande

Les délais de livraisons sont indicatifs, et dépendent notamment du délai de validation de la commande par le Marchand, et des éventuelles contraintes du terrain pour nos partenaires livreurs.

En tout état de cause, si vous recevez une commande avec un retard de plus d'une heure par rapport aux conditions annoncées DouxVillage s'engage à vous rembourser la différence de prix entre ce mode de livraison et le mode de livraison auquel le délai effectif de livraison correspond, sur simple demande au service client. A cet effet, la première présentation du livreur à l'adresse de livraison fait foi, cette indemnisation n'est pas valable si vous n'êtes pas présent pour recevoir le colis.

DouxVillage se réserve le droit, sans préavis et sans coût supplémentaire pour Vous, de vous livrer une même commande en plusieurs livraisons.

5. Prix et paiement

Les prix des produits, ainsi que les éventuels frais annexes liés à une commande, notamment les frais de livraison, Vous sont clairement indiqués lors du passage en caisse sur le Site.

En passant commande, vous confirmez vouloir passer commande desdits produits et devez-vous assurer que le moyen de paiement choisi dispose des fonds suffisants pour effectuer la transaction.

Le paiement n'est effectivement débité de votre moyen de paiement qu'après confirmation par le ou les marchand(s) de la disponibilité des produits. En cas d'annulation partielle ou totale de la commande, la somme réservée sur votre moyen de paiement sera automatiquement libérée en fonction des délais de votre établissement financier.

Veuillez noter que le refus de paiement d'une commande (notamment en « bloquant » votre carte de crédit ou en faisant opposition à la transaction) n'est pas un moyen adapté pour annuler une commande sur DouxVillage. Les partenaires de paiement de DouxVillage nous facturent des frais pour ce genre d'événement anormal. Si vous annulez une transaction bancaire sans avoir correctement informé DouxVillage, et sauf si ce débit faisait suite à une erreur ou une fraude démontrée de la part de DouxVillage ou d'un de ses partenaires, vous acceptez être redevable de la somme de 20€ HT, plus la TVA en vigueur, ainsi que les éventuels frais de recouvrement, qui pourra être recouverte par tout moyen légal.

Si vous souhaitez annuler une commande, ou que vous avez une plainte sur un Produit, n'hésitez pas à contacter notre service clientèle ou le Marchand (voir la section 6 - Droit de rétractation et 8 - Garanties).

6. Droit de rétractation

6.1. Votre droit de rétractation

DouxVillage est là pour Vous faciliter le shopping local, et pour aider les commerçants.

Comme pour tout achat en ligne, il est normal que vous puissiez retourner un produit après l'avoir reçu.

Dans le cadre d'un achat effectué auprès d'un Marchand professionnel à Monaco, conformément aux dispositions légales en vigueur, notamment de la loi N° 1.383 du 2 août 2011 sur l'Economie Numérique, vous disposez d'un délai de 7 jours francs à compter de la réception du (des) Produit(s) commandés pour exercer, auprès dudit Marchand, votre droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

Dans le cadre d'un achat effectué auprès d'un Marchand professionnel en France, conformément aux dispositions légales en vigueur, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception du (des) Produit(s) commandés pour exercer, auprès dudit Marchand, votre droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

En cas de commande contenant plusieurs Produits passée auprès d'un même Marchand, ce délai court à compter de la réception du dernier Produit.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des Produits acheté(s) et les frais d'envoi liés à cet ou ces articles seront remboursés. Les éventuels frais de retour restent à votre charge. Dans le cas de frais de port forfaitaires pour une commande comprenant plusieurs articles dont certains n'ont pas été annulés, les frais d'envois resteront dus dans leur intégralité.

Le droit de retour peut éventuellement être prolongé par DouxVillage ou le Marchand à votre avantage et au-delà des prescriptions légales, pour certains ou tous les produits d'un Marchand donné. Le cas échéant, les conditions desdits retours sont alors précisées clairement lors de la commande du Produit. En l'absence de mention spécifique, le droit de rétractation standard mentionné ci-dessus et prévu par la loi s'applique.

6.2. Quels produits retourner

Le droit de rétractation peut être exercé pour tout produit non utilisé et testé dans des conditions normales (par exemple, vêtements essayés mais non portés, avec leurs étiquettes intactes).

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour

- les enregistrements audio, vidéo ou de logiciels informatiques descellés après la livraison.
- la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine,
- les téléchargements de biens immatériels
- la fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, notamment mais sans se limiter aux aliments, à la parapharmacie et aux suppléments alimentaires ;
- les biens personnalisés ou faits sur mesure à la demande du Client (notamment les articles avec un imprimé ou une gravure personnalisée, les encadrements...)
- les dons aux associations, que cela soit sous forme d'un don monétaire, ou de l'achat de produits vendus par une association

6.3. Comment retourner un produit

Pour tout retour produit, vous devez informer au préalable le service client de DouxVillage, notamment par écrit à client@douxvillage.com. La marche à suivre, et un éventuel numéro de retour vous seront alors communiqués.

Un formulaire type de rétractation est à votre disposition sur le site.

D'une manière générale, il vous sera proposé de retourner les produits :



- Par expédition à vos frais au Marchand, sous un délai de 7 jours après acceptation de votre demande de retour. Auquel cas vous devez vous assurer que le ou les produits soient correctement emballés. Vous êtes responsables d'éventuels dommages subit par le ou les produits lors du transport de retour.
- En personne en vous présentant avec le ou les produits chez le Marchand pendant ses horaires d'ouverture.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) dans un conditionnement identique à celui utilisé lors de l'expédition permettant leur recommercialisation.

Afin de faciliter la gestion pour les Marchands et DouxVillage, vous devrez joindre un justificatif d'achat (copie de la facture ou du bon de livraison).

7. Litiges - Contestations

À tout moment, vous avez la possibilité de contacter le Marchand, de lui adresser toute demande, réclamation relative aux Produits commandés notamment pour faire valoir les garanties quand elles sont en cours. Pour se faire, DouxVillage met à votre disposition les coordonnées du Marchand et éventuellement un outil de messagerie.

Les litiges sont directement réglés entre vous (le Client) et le Marchand, le cas échéant à l'aide de l'outil de messagerie mis à votre disposition sur le Site.

Vous et le Marchand ferez leurs meilleurs efforts pour parvenir à la résolution amiable du litige.

Néanmoins, dans le cas où le Marchand n'aurait pas résolu le litige vous opposant à lui dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation, DouxVillage se réserve le droit, après en avoir préalablement informé le Marchand, de procéder au remboursement du Produit sur votre moyen de paiement. Le montant de ce remboursement sera ensuite déduit des sommes à reverser par DouxVillage au Marchand au titre des Produits vendus par le Marchand via le Service.

Selon les cas, le litige déclaré donnera lieu soit au renvoi du Produit commandé soit au remboursement.

8. Garanties

8.1. Garanties générales

Vous disposez de toutes les garanties légales en vigueur lors de l'achat d'un produit ou service sur le Site, et le Marchand est responsable de faire appliquer ce droit.

8.2. Produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande

Si vous recevez un produit défectueux ou ne correspondant pas à votre commande, vous devez contacter le service client DouxVillage depuis le site, ou par email à client@douxvillage.com.

Les Produits défectueux (sans que cela ne soit de votre Fait) ou ne correspondant pas à la commande vous seront remboursés ou échangés selon votre choix.

Les Produits défectueux doivent être retournés au Marchand dans l'état dans lequel ils ont été reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice...) dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions.

Vous pouvez choisir de retourner les produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande soit (de préférence) en vous

rendant directement auprès du Marchand pendant ses heures d'ouvertures, soit par envoi. Dans ce cadre, les frais d'envoi vous seront remboursés sur la base du tarif facturé et pris en charge par le Marchand. Seuls les frais d'un envoi postal depuis la France Métropolitaine et Monaco pourront être remboursés. Si vous décidez de renvoyer un produit depuis une autre destination, seul l'équivalent des frais d'un envoi depuis la France Métropolitaine ou Monaco pourra vous être remboursé, tarif de La Poste Monaco faisant foi.

Dans le cas notamment d'un produit irréparable ou trop abîmé, le marchand peut éventuellement vous dispenser du retour du produit défectueux. Dans ce cas uniquement vous pouvez conserver le produit défectueux, ou vous en débarrasser de façon responsable conformément aux règles de recyclage.

8.3. Remboursements

Le remboursement éventuel s'effectuera par re-crédit du moyen de paiement utilisé lors de la commande, et uniquement par DouxVillage, une fois le retour éventuel du produit défectueux confirmé par le Marchand. Aucun remboursement ne sera effectué directement par le Marchand.

Le remboursement des achats effectués par bons cadeaux et s'effectuera exclusivement sous forme de bons cadeaux pour un montant identique à celui payé sous cette forme.

Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté, quel qu'en soit le motif. Ces garanties sont sans préjudice du droit de rétractation.

9. Service Client

Pour toute information ou question, notre service clientèle est à votre disposition. Les horaires et les moyens de contacts sont mis à jour et indiqués sur le Site. Vous pouvez également à tout moment nous envoyer un email à client@douxvillage.com.

10. Cas particuliers

10.1. Produits indisponibles

DouxVillage ainsi que les Marchands font leur maximum pour que les Produits affichés comme étant en stock sur le Site soient effectivement disponibles. Les offres de Produits du Marchand sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site.

Toutefois, dans l'éventualité d'une indisponibilité exceptionnelle de Produit après passation de la commande, le Marchand ou DouxVillage vous en informera.

De même, dans le cas particulier où un même Produit fait l'objet d'une commande par plusieurs Clients à la fois, et en fonction de la disponibilité de ce Produit, celui-ci ne sera vendu qu'au premier Client qui enregistre sa commande.

Vous acceptez que la commande reste valide sur les produits restants en stock. Le contrat portant sur la vente du (des) Produit(s) non disponible(s), et uniquement sur celui ou ceux-ci sera annulé.

Conformément également à la Loi n° 1.383 du 2 août 2011 sur l'Economie Numérique, DouxVillage se réserve toutefois, en accord avec le ou les Marchand(s) de la commande concernée, et en fonction des possibilités, de Vous contacter pour vous faire des propositions alternatives, notamment :

- Annulation totale de commande – La vente sera réputée comme non conclue pour tous les produits de la commande et votre moyen de Paiement ne sera pas débité
- Maintien de la commande – La commande sera maintenue dans son intégralité, et réputée conclue dans son ensemble. Vous acceptez que le ou les Produit(s) actuellement indisponibles seront mis à

disposition ou livrés ultérieurement. En fonction des possibilités, d'éventuels frais révisés vous seront éventuellement proposés.

Vous aurez alors 24h pour répondre par courrier électronique et nous indiquer votre préférence. Faute de réponse dans ce délai, la commande des articles indisponibles sera automatiquement réputée annulée.

10.2. Impossibilité de livraison

Vous vous engagez à fournir lors de la commande tous les éléments d'adresse nécessaires à la livraison du ou des produits (y compris un numéro de téléphone – si possible téléphone mobile – pour que le service de livraison puisse vous joindre).

Des frais de livraison supplémentaires pourront vous être facturés dans les cas suivants :

Demande de changement d'adresse de livraison de votre part après validation de la commande

Indications de livraison fournies par Vous-même au moment de la commande incomplètes ou inexactes

Impossibilité de livrer à l'adresse indiquée (absence, non réponse ou refus d'acceptation) après 2 tentatives.

Dans le cas où une commande ne serait pas livrable et que vous n'étiez pas joignable pendant 24h après la dernière tentative de livraison, DouxVillage pourra de plein droit annuler la commande dans son intégralité. Vous serez alors remboursé automatiquement du montant total des Produits, les frais de port et éventuels frais de préparations de commande restant dûs.

Cependant par exception à cela, aucun remboursement ne pourra avoir lieu pour les biens personnalisés ou faits sur mesure à la demande du Client (notamment les articles avec un imprimé ou une gravure personnalisée, les encadrements...). Ces biens seront, dans la mesure du possible, tenus à votre disposition et pourront faire l'objet d'une nouvelle livraison spéciale facturée en supplément.

11. Données personnelles

En complément des mentions dans les Conditions Générales d'Utilisation Client et Marchand, vous et le Marchand êtes informés que l'ensemble des données collectées dans le cadre du Service lors de la passation des commandes sont traitées par DouxVillage aux fins de traitement desdites commandes.

Les informations strictement nécessaires à l'exécution et à la livraison de la commande sont transmises aux Marchands et aux livreurs dans le cadre de la livraison et aux seules fins de leur permettre d'expédier les Produits commandés. Elles ne peuvent en aucun cas être utilisées à d'autres fins.

Chaque Marchand n'a accès qu'aux données à caractère personnel que vous fournissez à DouxVillage lors de votre commande.

Les Marchands s'engagent à assurer la sécurité de vos données à caractère personnel qu'ils conservent pour les besoins de la réalisation et du suivi des commandes.

12. Non validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations de ce document sont déclarées comme invalides en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

13. Loi applicable

Le présent document est soumis au droit monégasque. Tout litige relatif à son interprétation et/ou à son exécution relève des tribunaux de Monaco.