

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Dernière mise à jour : 19 Novembre 2024

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées les « Conditions Générales de Vente ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par la société RACIINES SAS (ci-après désigné le « Vendeur »), éditant le site internet <http://www.raciines.com> (ci-après le « Site Internet ») et l'application web Raciines (ci-après l' « Application ») auprès de consommateurs et d'acheteurs (ci-après désigné le « Client »), désirant effectuer un achat sur le Site Internet.

Les Conditions Générales de Vente précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels retours des livres personnalisés confectionnés à partir des données personnelles fournies pour concevoir un livre numérique ou papier Histoire de vie relatant des fragments de vie sur le Site Internet ou l'Application (le « Produit »).

La validation de la commande d'un Produit proposé sur le Site et/ou l'Application, ou d'y accéder suite à l'invitation d'une personne ayant validé une commande implique l'acceptation pleine, expresse et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente, sans que cette acceptation nécessite une signature manuscrite.

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

Les Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le Site Internet et/ou l'Application et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Le Client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne. Le Client déclare également avoir pris connaissance des informations figurant dans les onglets « mentions légales », « politique de confidentialité » et « Conditions Générales d'Utilisation » du Site Internet.

Les Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le Site Internet à la date de validation de la commande.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des Conditions Générales de Vente et le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Produits proposés sur le Site Internet.

Les Conditions Générales de Vente sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des Produits, jusqu'à l'extinction des garanties et obligations dues par le Vendeur.

ARTICLE 2 – SOCIETE

Le Site Internet et l'Application sont édités et exploités par la société Raciines, société par actions simplifiée au capital de 4.000 euros, dont le siège social est situé au 8 place Roger Salengro, 31000, Toulouse, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Toulouse sous le numéro 931 097 596, n° TVA FR96931097596

Directeur de la publication : M. Segura Julien

Hébergement :

- Amazon S3 pour le stockage des données de l'Application
- Vercel pour l'hébergement du Site Internet et de l'Application ;

Le Client peut s'adresser à notre service clients :

1. Mail : contact@raciines.com
2. Par la page contact
3. Par les réseaux sociaux.

ARTICLE 3 : CLIENT

Le Client est une personne physique, qui commande sur le site à des fins personnelles, et dispose de la capacité juridique pour s'engager contractuellement, au sens des articles 1145 et suivants du Code civil.

ARTICLE 4 : PRODUITS

Les Produits proposés par le Vendeur sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France.

Il s'agit de livres personnalisés confectionnés à partir des données fournies par ou pour le compte de la personne sur qui le livre est écrit (ci-après désigné "Auteur") (y compris photographies et vidéo), disponibles sous deux formats :

1. un livre numérique sous format pdf ou epub, ci-après "ebook", comprenant les histoires sur l'Auteur, avec un nombre limité de 3 photos par histoire et une vidéo optionnellement ajoutée par l'Auteur, accessible par QR code ou lien cliquable, comprenant jusqu'à 300 pages, que le Client reçoit par e-mail ou accède directement sur l'Application (l' « E-Book ») ;
2. au format livre imprimé papier, comprenant jusqu'à 300 pages (histoires en texte, jusqu'à 3 photos par histoire et une vidéo optionnelle incluse accessible via QR code), en ce compris la version numérique du livre (le « Livre Papier »). Couverture : 350 g/m² - Couché moderne ½ mat 2 face Certifié PEFC 100%, impression recto quadrichromie, 14,8cm x 21cm. Intérieur : couleur sur papier 90g/m², couverture couleur sur papier - Offset standard Certifié PEFC 100% - Recto/Verso quadrichromie, dos carré collé.

L'achat d'un livre personnalisé inclut les services suivants :

- Accès à une plateforme web, valable pour la réalisation du projet acheté, qui permet au Client d'accéder à un parcours le guidant, pour raconter l'histoire de sa vie en répondant à des questions ainsi que la possibilité de télécharger des documents personnels en format numérique
- Personnalisation autonome du design du livre, notamment la couverture du livre
- Impression des livres personnalisés uniquement pour le produit Histoire de vie acheté en version imprimée, après validation du contenu par le Client, par un partenaire imprimeur extérieur
- Un assistant numérique intégré à la plateforme web pour suggérer et faciliter des améliorations dans le contenu du projet acheté, notamment via de la suggestion d'histoires et titres (liste non exhaustive)
- Un processus de mise en page de livre automatisé
- La version numérique du livre téléchargeable
- La possibilité de donner accès à des tiers Utilisateurs qui pourront participer à la conception du livre et avoir accès au contenu du livre de l'auteur au format numérique

Précisions :

Nous vous indiquons que la commande de la couleur des livres personnalisés (intérieure et page couverture) peut présenter une légère différence à celle visualisée sur votre écran. Nous nous efforçons d'assurer une restitution de couleur la plus fidèle possible à celle affichée sur votre écran. Toutefois nous vous informons, et vous acceptez, que la restitution des couleurs pourrait comporter une altération mineure. La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable des éventuelles altérations mineures de la couleur pouvant résulter de l'écran informatique utilisé pour la commande.

Chaque Produit fait l'objet d'un descriptif permettant d'en connaître les principales caractéristiques, conformément aux dispositions de l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

La Société fait tout son possible pour que ces descriptifs, les visuels, photographies, schémas, films vidéo ou autre support présentant les Produits soient les plus fidèles possible aux Produits offerts à la vente. Néanmoins, les photographies ou représentations graphiques servant à illustrer les produits ont un caractère indicatif.

Par ailleurs, Les Produits proposés par le Vendeur n'ont pas de valeur testamentaire, sous aucune exception.

ARTICLE 5 – COMMANDES

Pour effectuer une commande de Produits, vous devrez préalablement créer un compte client.

1. Créez gratuitement votre compte depuis le Site ou depuis l'Application, en entrant les informations suivantes : nom, prénom, genre, date de naissance, adresse e-mail, mot de passe.

Ces informations vous sont personnelles et vous serez seul(e) responsable de l'utilisation qui est faite à partir de votre compte de vos identifiants et mot de passe ainsi que des services.

Vous vous engagez à :

- ne pas communiquer à des tiers vos informations de connexion permettant d'accéder à votre compte ;
- informer immédiatement la Société en cas d'une éventuelle perte ou de vol de vos identifiants et mot de passe ainsi qu'en cas d'utilisation non autorisée de votre compte ou de toute autre violation de sécurité.

2. La création du livre se fait via navigateur web en suivant les instructions du Site ou de l'Application.

3. Il convient ensuite de valider et payer la Commande.

4. Il vous sera demandé d'accepter les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case « je déclare avoir pris connaissance des conditions générales de vente et les accepter sans réserve. ».

5. La commande validée par vos soins ne sera considérée effective que lorsque les centres de paiement bancaires concernés auront donné leur accord. En cas de refus des centres de paiement bancaire, la commande sera automatiquement annulée et vous serez prévenu(e) par mail.

ARTICLE 6 – CONTENU TÉLÉCHARGÉ

En vue de l'utilisation du Site Internet et/ou de l'Application : vous vous engagez à vérifier les contraintes et limites de votre système d'exploitation et du réseau internet et à ne pas transférer des fichiers contenant des virus ou tout autre programme informatique nuisible.

Vous êtes seul(e) responsable du contenu que vous téléchargez sur le Site et/ou de l'Application.

Vous vous engagez expressément à ne pas télécharger de contenu, incluant le format textuel, contrevenant à l'ordre public et aux bonnes mœurs, ni qui soit contraire aux lois et réglementation en vigueur pouvant notamment porter atteinte à la protection des mineurs, au respect de la personne humaine, au droit à l'image et plus généralement portant atteinte à quelque titre que ce soit aux droits des tiers.

Raciines se réserve le droit de ne pas honorer les commandes contrevenant aux règles visées ci-dessus et, pourra être contrainte de signaler aux autorités compétentes, toute infraction dont elle aurait connaissance dans le cadre des prestations qui lui sont commandées.

Concernant le stockage :

En vue de la confection en ligne de votre livre personnalisé, Raciines met à votre disposition sur son serveur, un service de stockage des histoires, photos et vidéos que vous aurez sélectionnées.

Ce service vous permet de conserver pendant un délai de 120 mois à compter de l'insertion et le téléchargement des données (notamment photos et vidéo) votre sélection ainsi que votre projet d'impression de livre personnalisé.

Vos histoires et contenus visuels relatifs à une commande d'un livre que vous avez déjà effectuée seront, quant à elles, conservées durant :

– dix (10) ans à compter de votre commande concernant les livres numériques ; et

– dix (10) ans à compter de votre commande concernant les livres imprimés.

Nous vous rappelons que vous serez, sauf accord de votre part, le(la) seul(e) à avoir accès au contenu téléchargé et stocké sur le serveur de la Société dans les conditions précisées au sein des présentes Conditions Générales de Vente.

L'Auteur a cependant la possibilité d'autoriser l'accès à des tiers qui pourront participer à l'élaboration du livre en ajoutant des questions ou des photos pour le compte de l'Auteur. Les personnes ayant été autorisées par le Client pourront également accéder à la version ebook et solliciter l'achat de la version imprimée du livre, incluant optionnellement un QR code qui renvoie vers un message vidéo auquel ils auront accès.

Par exception, la durée de conservation du contenu du livre sur le serveur de la Société pourra être prolongée par accord écrit de l'Auteur ou de ses héritiers d'une durée égale à dix (10) ans à compter de l'expression de son consentement, sous réserves d'acceptation du Vendeur.

La plateforme est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, excepté pour des raisons techniques et de cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du code civil. Dans ces cas, la Société se réserve le droit de fermer temporairement ou définitivement, le Site Internet ou l'Application pour effectuer notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive : des mises à jour, des modifications ou améliorations. Cette fermeture pourra s'effectuer sans préavis et n'ouvrira aucun droit à indemnisation.

Toutefois nous ne garantissons pas la sauvegarde du contenu stocké, en particulier des livres personnalisés et confectionnés par vos soins sur le Site Internet ou l'Application, ni de tous autres éléments stockés sur votre compte durant cette période. Le service de stockage s'effectue conformément à l'état de la technologie en matière de sécurité et protection des données.

ARTICLE 7 - UTILISATION DE LA PLATEFORME WEB

7.1 – L'accès à la plateforme web :

L'accès à la plateforme web est réservé aux clients ayant acheté un produit Raciines. Le Client pourra partager ses codes d'accès avec des membres de sa famille ou des tiers (ci-après désignés "Utilisateur") participant à la réalisation du projet, ce partage se faisant sous la responsabilité du Client.

La Société se réserve le droit de bloquer ou suspendre le compte du Client et des Utilisateurs ou d'avertir les autorités compétentes si le contenu ajouté par le Client est contraire à la loi en vigueur ou à l'éthique de la Société. Cela inclut par exemple des incitations au racisme, à la haine, du contenu à caractère pornographique etc... Cette liste est non exhaustive.

7.2 – Format des réponses :

Le Client pourra répondre aux questions selon différents formats gérés par la plateforme : texte libre, texte avec limitation de caractères précise, date, questions simples, etc.

L'orthographe, la syntaxe et la ponctuation du contenu sont de la responsabilité du Client.

7.3 – Format des documents personnels à télécharger :

Le Client sera guidé sur la plateforme pour télécharger des documents personnels au fur et à mesure de son expérience client. Le nombre de photographies sera limité par la plateforme. Les documents personnels pourront être chargés à partir de l'appareil utilisé (ordinateur, tablette, smartphone). Les types de fichiers acceptés : png, Taille max. des fichiers : 10 MB.

7.4 – Accès aux informations saisies par le Client :

Le Client autorise le Vendeur, ainsi que ses partenaires, à accéder au contenu ajouté par le Client sur la plateforme web afin de récupérer toutes les données pour consolider le contenu du projet, de modifier le contenu si convenu avec le Client par téléphone ou par mail, et d'assurer la conformité du texte selon la loi en vigueur (liste non exhaustive).

Le Vendeur s'engage à ne pas partager le contenu avec d'autres intervenants que ses partenaires, tant que le contenu est conforme à la loi en vigueur. Les informations saisies par le Client seront visibles sur la plateforme web pendant la durée d'accès au projet, dans un fichier texte, pour les données texte lors de la relecture finale par le Client. Le format de ce fichier sera à l'entière discrétion du Vendeur.

7.5 – Durée d'accès et finalisation du projet :

À compter de la date de la commande, le Client dispose de douze (12) mois pour écrire et finaliser son projet et valider le contenu de son livre. Par exemple, si le client a commandé une offre le 15 décembre 2024 sur le site www.raciines.com, il devra alors finaliser son projet (en validant son projet dans la plateforme web) avant le 15 décembre 2025. Après le délai de 24 mois, si le Client souhaite étendre son accès, il pourra contacter le Vendeur pour discuter d'une extension (durée, prix, conditions), un devis lui sera envoyé. À partir de la date de la commande, le Vendeur stockera pendant cinq (5) ans les données saisies par le Client. Passé ce délai, si le Client souhaite étendre la durée de stockage, il pourra contacter le Vendeur pour discuter d'une extension (durée, prix, conditions), un devis lui sera envoyé.

7.6 – Validation des suggestions de modification par le Client :

Le Client autorise le Vendeur, ainsi que ses partenaires, à faire des suggestions d'amélioration, notamment textuelles.

Les suggestions faites par le Vendeur ou ses partenaires sont soumises à la validation du Client, qui en assumera la pertinence et le contenu, une fois acceptées. Il ne pourra sous aucun prétexte être reproché au Vendeur des suggestions d'améliorations.

Lorsque les suggestions d'améliorations ou recommandations sont validées par le Client, le Client reconnaît accepter sans réserve leur application.

ARTICLE 8 - IMPRESSION DU LIVRE

8.1 – Propriété intellectuelle du contenu saisi par le client :

La propriété intellectuelle des textes saisis sur l'Application par le Client ainsi que celle des documents personnels téléchargés sur l'Application par le Client est conservée par le Client. Le Client est responsable de l'ensemble des contenu(s), données, documents ou information de toute nature saisis sur ladite plateforme web.

Le Client déclare posséder tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, textes ou autres documents transmis au Vendeur. Le contenu, textes et photographies, doit être conforme à la loi en vigueur, ne pas être contraire à l'ordre public, aux réglementations en vigueur et être libres de tout droit. Le Client déclare et garantit que les textes et photographies qu'il fournit n'enfreignent pas les droits de tiers, y compris, sans que cela soit limitatif, les droits au respect de la vie privée, et les droits de propriété intellectuelle.

Le Client garantit en outre le Vendeur contre tout recours en revendication et réclamation de toute nature, et notamment demandes en dommages et intérêts, qu'un tiers pourrait former au titre de l'utilisation frauduleuse de toute image ou texte. Le Client assumera ainsi toutes les conséquences, notamment financières, résultant de l'utilisation frauduleuse des images de toute nature et des textes chargés sur l'Application Raciines et indemniserà notamment le Vendeur de toutes condamnations et frais de défense éventuels résultant de telles réclamations en justice formées par des tiers.

8.2 – Mise en page du livre :

. La mise en page du livre (notamment, sans que cette liste soit exhaustive : design de la couverture, du sommaire, des pages de titre, la mise en page, l'agencement des textes et des documents personnels, taille des photographies) sera réalisée par le Vendeur et personnalisée par l'ajout de documents téléchargeables, incluant le format texte, par le Client.

Le Client ne pourra pas contester celle-ci, ni demander de remboursement si celle-ci ne lui convient pas à partir du moment où il l'aura validée au préalable avant l'impression.

La mise en page est la propriété de Raciines et n'appartient pas au Client.

Cette mise en page ne peut donc pas être utilisée pour imprimer le livre avec un autre prestataire.

8.3 – Impression du livre :

Le Vendeur s'engage à satisfaire au mieux les attentes du Client en indiquant les spécifications du livre (voir dans le descriptif produit et la FAQ) mais ne peut cependant pas garantir la qualité finale du livre en termes de teinte, coloration. L'impression étant proposée en l'état, la Société ne sera pas responsable si la qualité est jugée insuffisante ou médiocre par le Client.

Le Client et les Utilisateurs s'engagent à imprimer les projets réalisés avec le Vendeur exclusivement avec le vendeur Raciines pour une durée de vingt (20) ans. La mise en page réalisée par le Vendeur reste sa propriété intellectuelle et ne peut donc en aucun cas être utilisée pour impression chez un autre prestataire.

ARTICLE 9 – TARIFS

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le Site Internet, lors de l'enregistrement de la commande par le Vendeur. Les prix sont exprimés en euros TTC (toutes taxes comprises).

Les prix présentés sur le Site peuvent ne pas comprendre les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui seront facturés le cas échéant en supplément, dans les conditions indiquées sur le Site Internet et calculés préalablement à la passation de la commande et supportés par le Client. Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais annexes.

Raciines se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, sans préavis, étant entendu que les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande.

ARTICLE 10 – MODALITES DE PAIEMENT

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, par voie de paiement sécurisé par carte bancaire.

Conformément à l'article L.132-2 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise Raciines à débiter sa carte bancaire du montant correspondant au montant total de l'achat, y compris les frais annexes.

À cette fin, le Client confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien. Le Client communique les seize chiffres et la date d'expiration de sa carte bleue ainsi que, le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

Le Vendeur ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des Produits commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Vendeur.

En outre, le Vendeur se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours effectuées par le Client.

ARTICLE 11 – PRÉPARATION DES COMMANDES ET LIVRAISONS

11.1. Territoire couvert

Les Produits achetés sont livrés en France.

11.2. Lieux de livraison

Le Client doit choisir le lieu de la livraison : à domicile, au bureau, chez une tierce personne, sur un lieu de vacances, de façon à ce que le colis puisse être réceptionné très rapidement.

Les livraisons sont faites à l'adresse indiquée lors de la commande, qui ne peut être modifiée par la suite. Le Client est seul responsable d'un défaut de livraison dû à un manque d'indication lors de la commande.

11.3. Frais de livraison

Sauf mention contraire sur le Site Internet et/ou l'Application au moment de l'achat par le Client, les frais de livraison ne sont pas inclus dans le prix de vente du livre papier imprimé.

Le montant des frais dépend du montant de la commande, de son poids et du mode de livraison choisi par le Client. En tout état de cause, le montant des frais de livraison est indiqué au Client avant la validation de la commande, si elle n'est pas incluse dans le prix final.

En cas de livraison hors Union Européenne autorisée par le Vendeur, le Produit pourra être soumis à des droits de douane et à des taxes éventuelles qui sont imposées dans le pays de destination.

Le paiement de ces droits de douane et taxes sera à votre charge exclusive et relève de votre seule responsabilité. Il s'ajoute aux frais liés au mode de cheminement choisi.

La vérification des possibilités d'importation et d'utilisation des produits commandés relève de votre seule responsabilité.

11.4. Délais de livraison

La date de livraison est indiquée lors de la validation de la commande d'impression.

Une fois la commande validée, Raciines s'engage à procéder à son expédition sous 3 (trois) à 10 (dix) jours ouvrés.

Le Client est informé de l'expédition de sa commande par e-mail.

Raciines fait appel à un prestataire spécialisé pour la livraison des commandes. Les délais de livraison annoncés lors de la commande s'entendent à compter de la date de prise en charge de la commande par le prestataire, ces délais ne pouvant excéder 30 jours à compter de la validation de la commande.

Toute demande de nouvelle livraison à la suite d'un retour de marchandise justifiée par une adresse erronée, une lettre non retirée ou un destinataire non-identifiable sera facturée selon les tarifs en vigueur.

Dans le cadre d'une livraison à une adresse collective, le Client reconnaît que la prestation de Raciines pour l'acheminement de la commande s'arrête à la livraison effective à l'adresse collective indiquée dans sa commande, alors même que le colis peut être réceptionné par un tiers. Le transfert des risques se déroulant à ce moment.

En cas de retard de livraison, le Vendeur informe le Client par courrier électronique que la livraison interviendra avec du retard. Le Client pourra alors décider, s'il le souhaite, d'annuler la commande et enverra, le cas échéant, par écrit au Vendeur un avis d'annulation de la commande.

Dans le cas où la commande n'a pas encore été expédiée lors de la réception par le Vendeur de l'avis d'annulation du Client, la livraison est bloquée et le Client est remboursé de la quote-part des sommes correspondantes à la livraison et l'impression du livre dans un délai de quatorze jours suivant la réception de l'avis d'annulation.

Dans le cas où la commande a déjà été expédiée lors de la réception par le Vendeur de l'avis d'annulation du Client, le Client peut encore annuler la commande en refusant le colis. Le Vendeur procédera alors au remboursement de la quote-part des sommes correspondantes à la livraison et l'impression du livre ainsi que des frais de retour déboursés par le Client dans un délai de quatorze jours suivant la réception du retour du colis refusé complet et dans son état d'origine.

ARTICLE 12 – TRANSFERT DE PROPRIETE – TRANSFERT DES RISQUES

Le transfert de propriété des Produits du Vendeur, au profit du Client, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits.

En cas de commande de Produit(s) destiné(s) à être livré(s) en France métropolitaine, le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant sera réalisé au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits.

En cas de commande de Produit(s) destiné(s) à être livré(s) hors France métropolitaine, quelle que soit la date du transfert de propriété des Produits, le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, sera réalisé, en cas d'un transporteur choisi par le Client, dès la remise des Produits au transporteur choisi par le Client dès lors que ledit transporteur aura pris possession des marchandises sans réserve auprès du Vendeur. Les Produits voyagent donc aux risques et périls du Client ; à charge pour ce dernier de se retourner contre ledit transporteur ; ce que le Client accepte parfaitement.

ARTICLE 13 – DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-20-2, 3 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Par conséquent, le Client ne saurait se prévaloir d'un droit de rétractation sur les commandes effectuées sur le Site.

ARTICLE 14 – RESPONSABILITE DU VENDEUR – GARANTIES

Les Produits vendus sur le Site Internet sont conformes à la réglementation en vigueur en France qui lui est applicable. Raciines est tenue à l'égard de ses Clients, de la garantie légale de conformité dans les conditions et délais fixés par la loi et notamment par les articles L. 217-1 et suivants du Code de la Consommation, et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2332 du Code civil.

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, conformément aux dispositions des articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation, Raciines s'engage à livrer un Produit conforme au contrat et à sa description sur le Site.

ARTICLE 15 – INFORMATIQUES ET LIBERTES

Veillez noter que certains renseignements sont obligatoires et nécessaires au traitement de votre démarche. L'absence de réponse à un champ obligatoire est susceptible de compromettre le bon suivi de votre dossier.

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 renforcée et complétée par le RGPD (règlement général sur la protection des données) entré en vigueur le 25 mai 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont collectées et traitées comme il est indiqué ci-après :

Identité du responsable de traitement :

Raciines
Société par actions simplifiée
Capital social : 4.000 Euros
Siège social : 8 place Roger Salengro, 31000, Toulouse
931 097 596 RCS Toulouse
Monsieur Julien Segura
Tel : 0631949824 - Mail : contact@raciines.com

Les données personnelles sont collectées par le Vendeur. Dans le cadre de la vente des Produits, le Client remplit le questionnaire et fournit ainsi au Vendeur l'ensemble des informations dont il a besoin pour la bonne réalisation de la vente des Produits.

Le Client est responsable de la communication de ses données personnelles ou de celle d'autrui dans le cadre de l'achat des Produits. Le Client donne donc expressément son consentement au Vendeur d'utiliser les données personnelles transmises dans le cadre de la réalisation de sa prestation et dont les finalités sont détaillées ci-après.

Finalité – exploitation des données :

Les données collectées sont les suivantes :

- les données nécessaires à la création du compte : nom et prénoms, dénomination sociale, numéros de téléphone fixe et portable, adresse mail, mot de passe souhaité ;
- les données relatives au suivi et au traitement des commandes : adresse postale, siège social lieu de livraison, l'historique des commandes.

Le Vendeur ne traitera ou n'utilisera les données du Client que dans la mesure où cela est nécessaire pour permettre de créer le livre personnalisé, de contacter le Client, d'assurer le traitement de ses demandes et de la livraison, de créer et gérer son profil utilisateur, de créer et gérer son accès aux services en ligne, réaliser des études statistiques, de personnaliser le service du Vendeur pour le Client, d'informer le Client et lui faire parvenir des newsletters et de gérer les réclamations du Client.

En application de l'article L. 121-20-5 du code de la consommation, le Vendeur se réserve le droit d'utiliser les données, les coordonnées électroniques et téléphoniques du Client pour l'envoi d'informations commerciales destinées à promouvoir des produits en lien avec les Produits ou à des fins de contrôle qualité, à l'exclusion de toute autre utilisation de prospection directe pour le compte d'un tiers.

Toutes les newsletters envoyées par le Vendeur comportent un lien de désinscription en bas du mail grâce auquel vous pouvez vous désabonner en un clic.

Durée de conservation des données et droit du Client :

Le Vendeur s'engage à conserver les données aussi longtemps que nécessaire jusqu'à l'exécution de ses prestations, pendant une durée maximum de dix (10) ans, sauf si :

- le Client exerce son droit de suppression des données le concernant, dans les conditions décrites ci-après ;
- une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une disposition légale ou réglementaire

Pendant cette période, le Vendeur met en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles du Client, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès aux données personnelles est strictement limité au personnel du Vendeur et, le cas échéant, à ses sous-traitants.

Les sous-traitants en question sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser les données du Client qu'en conformité avec les dispositions contractuelles et la législation applicable.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Vendeur s'engage à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers non consenties par le Client, les données du Client sans le consentement préalable de ce dernier, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Droit d'accès et de rectification :

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, renforcée et complétée par le RGPD (règlement général sur la protection des données) entré en vigueur le 25 mai 2018, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à contact@racines.com.

Cette demande doit être accompagnée de l'ensemble des éléments permettant de l'identifier. Le Vendeur s'engage à répondre à la demande du Client dans un délai d'un mois à réception de la demande.

Le Site Internet et/ ou l'Application contiennent un certain nombre de liens hypertextes vers d'autres sites, mis en place avec l'autorisation du Vendeur. Cependant, le Vendeur n'a pas la possibilité de vérifier le contenu des sites ainsi visités, et n'assumera en conséquence aucune responsabilité de ce fait.

La navigation sur le Site Internet et/ ou l'Application est susceptible de provoquer l'installation de cookie(s) sur l'ordinateur ou tout appareil permettant d'avoir accès à Internet de l'utilisateur. Un cookie est un fichier de petite taille, qui ne permet pas l'identification de l'utilisateur, mais qui enregistre des informations relatives à la navigation d'un ordinateur ou de tout appareil permettant d'avoir accès à Internet sur un site. Les données ainsi obtenues visent à faciliter la navigation ultérieure sur le site, et ont également vocation à permettre diverses mesures de fréquentation dudit site.

L'utilisateur peut manifester son consentement ou s'opposer à l'utilisation des cookies en paramétrant son dispositif de connexion de manière appropriée. A cet effet, il est invité à se reporter notamment au guide d'utilisation de son navigateur.

ARTICLE 16 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du Site Internet et/ ou l'Application est la propriété du Vendeur et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu (et notamment de toutes les marques déposées par le Vendeur) est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

En outre, le Vendeur reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, *designs* des réceptacles des Produits, etc, réalisés en vue de la fourniture des Produits au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles, *designs* des réceptacles des Produits, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Vendeur qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

ARTICLE 17 – IMPREVISION

Les Conditions Générales de Vente excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du code civil pour toutes les opérations de vente des Produits du Vendeur au Client. Le Vendeur et le Client renoncent donc chacun à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion de la vente, quand bien même leur exécution s'avérerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

ARTICLE 18 – FORCE MAJEURE

De convention expresse, le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de son obligation de livrer découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du code civil.

Le Vendeur constatant l'événement devra sans délai informer le Client de son impossibilité à exécuter sa prestation dans les délais convenus et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension de l'obligation de livrer ne pourra en aucun cas être une

cause de responsabilité pour inexécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard ; ce que le Client accepte parfaitement.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de cinq (5) jours ouvrés. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de l'obligation, le Vendeur fera tous ses efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de son obligation de livrer les Produits.

Si l'empêchement dépasse une durée de cinq (5) jours ouvrés par rapport à la date de livraison initialement convenue, le Client pourra demander la résolution de la vente des Produits en cause par un écrit (courrier recommandé, courrier électronique ou télécopie) faisant mention de son intention de résoudre ledit contrat de vente.

ARTICLE 19 – RESOLUTION DU CONTRAT

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de ses obligations visées aux articles des Conditions Générales de Vente, celui-ci pourra être résilié au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit huit (8) jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par tout acte extrajudiciaire. Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

ARTICLE 20 - GARANTIE DES PRODUITS

20.1 – Garantie légale de conformité

Le vendeur est garant de la conformité du bien vendu au contrat, permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 et suivants du code de la consommation.

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que :

- l'acheteur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- l'acheteur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-17 du code de la consommation ;
- l'acheteur n'a pas à apporter la preuve de la non-conformité du bien durant les 24 mois en cas de biens neufs (12 mois en cas de biens d'occasion), suivant la délivrance du bien.

20.2 – Garantie légales des vices cachés

Conformément aux articles 1641 et suivants du code civil, le Vendeur est garant des vices cachés pouvant affecter le bien vendu. Il appartiendra à l'acheteur de prouver que les vices existaient à la vente du bien et sont de nature à rendre le bien impropre à l'usage auquel il est destiné. Cette garantie doit être mise en œuvre dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

L'acheteur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil.

ARTICLE 21 - SECURITE ET CONFIDENTIALITE

Le site web met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et Raciines ne peut pas garantir inéluctablement la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

ARTICLE 22 – DROIT APPLICABLE – LANGUE

Les Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Les Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 23 – LITIGES

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre le Vendeur et le Client seront soumis aux tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la loi française et soumises à la compétence des tribunaux de Toulouse sous réserve d'une attribution de compétence spécifique découlant d'un texte de loi ou réglementaire particulier

En cas de contestation, à défaut de solution amiable, après avoir tenté d'en trouver une, conformément aux dispositions de l'article L.611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a la possibilité d'avoir recours gratuitement à la procédure de médiation de la consommation prévue par le Code de la consommation, en s'adressant au médiateur de la consommation.

L'acheteur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Les noms, coordonnées et adresse électronique du médiateur sont disponibles sur notre site.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

ARTICLE 24 – INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE – ACCEPTATION DU CLIENT

Le fait pour une personne de commander sur le Site Internet et/ou l'Application, ou d'y accéder suite à l'invitation d'une personne ayant commandé emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Produits commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.