

Conditions Générales de Vente



Nous accordons un soin particulier à votre satisfaction et notre service clientèle est à votre entière disposition au (+33) 04 67 58 96 68 du lundi au vendredi de 9h à 17h, et par email à client@lilouplaisir.com

- **Sécurité** : le paiement sur Lilou Plaisir.com est sécurisé par le système de cryptage Mercanet, géré par BNP Paribas.
- **Rapidité** : les délais de livraison sont de 48h à 72h (sous réserve de retards postaux).
- **Satisfaction** : vous disposez d'une garantie d'échange et de remboursement de 1 mois en cas de produit défectueux ou non conforme, avec prise en charge des frais de retour par Lilou Plaisir.

Article 1 : Objet et Identification

Les dispositions ci-dessous constituent un contrat établissant les conditions générales de vente des produits du site internet de Lilou Plaisir, conclu entre la Société Encore Pronto, personne morale, et un consommateur majeur agissant en dehors de son activité professionnelle dénommé ci après le client.

Article 2 : Prix, Frais de port et TVA

Les prix

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises hors participation aux frais de traitement et d'expédition. Toutes les commandes sont payables en euros.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux de TVA sera répercuté automatiquement sur les prix.

Les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date mais la société se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment.

Tarifs des Frais de port

France Métropolitaine : 6€ et GRATUIT à partir de 60€ d'achat

Suisse : 20€ de frais de port et abaissement à 14€ dès 60€ d'achat

Europe : 12€ de frais de port et abaissement à 6€ dès 60€ d'achat

Outre Mer : 15€ de frais de port et abaissement à 9€ dès 60€ d'achat

TVA

La TVA est applicable pour la France et tous les pays de la communauté européenne. Elle est non applicable pour les Dom-Tom et pays étrangers.

Le taux de TVA (19,60% et 5,5%) est différent selon les articles indiqués sur votre facture. Il correspond au taux de TVA des articles commandés et envoyés. "Notre prix" affiché inclut la TVA française au taux correspondant.

Dom-Tom

Les territoires DOM-TOM sont traités comme un territoire d'exportation, au même titre que les Etats Unis ou le Japon. Les livraisons de marchandises de la métropole vers les Dom-TOM sont donc exonérées de TVA. Lors de l'arrivée du bien en DOM-TOM, le destinataire du bien, l'acheteur doit payer la TVA, au service des douanes local.

Les départements d'outre-mer Français : Guadeloupe, Martinique, Réunion et Guyane, Mayotte, Saint Pierre et Miquelon sont considérés comme des territoires d'exportation par rapport à la métropole et aux autres Etats membres de l'Union européenne (1).

Cas particulier de la Suisse

Les citoyens suisses ne se verront pas facturer la TVA, la Suisse n'étant pas membre de l'Union européenne.

Pour les commandes dont l'adresse de livraison se situe dans l'Union européenne, la TVA est détaillée dans la dernière page de commande, dans l'e-mail d'accusé de réception.

Article 3 : Commande et engagement du client

Vous déclarez être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique vous permettant de commander sur le site www.lilouplaisir.com.

Toute commande effectuée sur le site Lilouplaisir.com implique l'adhésion entière et irrévocable du client aux présentes conditions générales de vente et l'acceptation des prix et descriptions des produits disponibles à la vente. Ces présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français et peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. La société se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel un litige en cours existerait.

Article 4 : Modes de paiement

Au moment de la validation de la commande, le client choisit son mode de paiement : Carte Bancaire, Chèque Bancaire, PayPal ou Virement Bancaire.

- S'il règle sa commande par Carte Bancaire, le client est redirigé vers le serveur sécurisé « Mercanet » (BNP Paribas) et suit les instructions. Les coordonnées de sa carte de crédit sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et

directement transmises à nos partenaires bancaires, sans transitions par nos serveurs. La commande est traitée dès l'acceptation du paiement.

- S'il opte pour le règlement par chèque, le client imprime son bon de commande et l'envoie par courrier à la société Encore Pronto, 9 place St Côte - 34000 MONTPELLIER joint du chèque et d'une copie de sa carte d'identité. L'expédition de la commande sera effective à la réception (ou à l'encaissement selon les cas) du chèque. La Société se réserve le droit de refuser tout chèque. La limite du paiement par chèque est de 150 euros.
- S'il choisit le règlement par virement bancaire, le client imprime l'ordre de virement à transmettre à sa banque (fichier PDF). Sa commande lui sera expédiée dès réception du virement.
- Enfin, si le client choisit PayPal, il est redirigé vers le serveur sécurisé de PayPal et suit les instructions.

En cas d'impayé ou paiement rejeté, quel qu'en soit le motif, la totalité des frais facturés par la banque seront à la charge du client et pourront également donner lieu à une pénalité forfaitaire de 10 euros pour frais de dossier.

Article 5 : Disponibilité et Livraison

Tous les produits sur notre site sont en stock et toute commande effectuée en France métropolitaine et réglée par Carte Bleue ou Paypal avant 13H sera expédiée le jour même (sauf jours fériés et weekends) et reçue par le client 48h à 72h plus tard. La société ne pourra être tenue responsable des retards dus à des mouvements de grève des services postaux ou autres impondérables prévus par la législation sur le transport des biens et marchandises. Si, en dépit de notre vigilance, un produit est indisponible, nous vous en informerons par e-mail ou téléphone dans les meilleurs délais.

Les commandes seront livrées par La Poste en Colissimo Suivi en toute discrétion, dans un emballage solide, neutre et sans signe distinctif sur l'origine ou le contenu du colis. Vous pourrez suivre votre colis en direct sur le site Coliposte.net.

Tout frais de port, impôt, taxe, droit ou autre prestation à payer en application des règlements français sont à la charge de l'acquéreur. Les frais de port sont appliqués sur une base forfaitaire.

L'acheteur pourra mentionner une adresse de livraison différente (dans le cas d'un cadeau par exemple). Le colis sera alors envoyé sans mention de prix. A la livraison, le client est tenu de vérifier l'état de l'emballage et de la marchandise. Si le produit reçu ou son emballage est endommagé, s'il ne correspond pas à celui commandé ou si un article manque, le client doit le signaler au Service Clientèle de la Société au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison.

Article 6 : Retour d'un produit suite à un changement d'avis

Droit de Rétractation : Conformément à l'article L 121-16 du Code de la Consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de sept jours francs à compter de la date de réception des produits commandés, pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Les frais de retour restent toutefois à la charge du client. Pour obtenir le remboursement, les produits doivent impérativement être retournés au Vendeur dans un état neuf et propre à la revente, dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice...), dûment scellés, et accompagnés de la facture correspondant à l'achat. Aucun échange de produit dont l'emballage scellé aura été ouvert ne sera effectué. En particulier, les produits tels que les gels, peintures, flacons, huiles, ne devront pas avoir été descellés, afin que l'Acheteur puisse bénéficier du droit de rétractation. De même, si le produit comporte une feuille de garantie ou tout autre document à compléter, celui-ci ne devra pas être rempli afin que l'Acheteur puisse exercer son droit de rétractation. Tout produit incomplet, abîmé, endommagé ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni remboursé ni échangé et sera retourné au client, aux frais de ce dernier.

La société Encore Pronto est tenu à l'échange des marchandises ou au remboursement des sommes versées par le client (prix et frais de livraison), les frais de retour demeurent par contre à la charge du consommateur.

Le client devra avoir contacté au préalable le Service Clientèle soit par téléphone soit par mail afin de signaler l'échange. Ensuite il devra effectuer le retour des produits par Colissimo Suivi assuré pour la valeur de la marchandise qu'il contient. Les risques liés au retour des articles (perte ou détérioration) restent à la charge du client.

L'exercice du droit de rétractation donnera lieu au choix de l'Acheteur :

- soit à un remboursement en numéraire, par re-crédit de la carte bancaire saisie lors de la commande initiale ou, en cas d'impossibilité, par lettre-chèque; ce remboursement interviendra au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé sous condition de la réception par le Vendeur du produit retourné;
- soit à l'attribution d'un avoir à valoir sur le site Lilouplaisir.com.

Article 7 : Retour d'un produit défectueux ou non conforme

Problèmes de qualité ou de conformité : En cas de livraison d'un produit ne correspondant pas à la commande (défectueux ou non conforme), l'Acheteur doit formuler sa réclamation dans un délai de un mois à compter de la réception.

Sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur. Les réclamations doivent être adressées soit par mail à client@lilouplaisir.com, soit par téléphone au 04 67 58 96 68 auprès de notre service clients du lundi au vendredi de 9h à 17h, et doivent comporter : les coordonnées de l'Acheteur, le numéro de la commande, les références du produit, les motifs de la réclamation.

Le retour des produits devra être fait dans un délai de sept jours ouvrés à compter de l'accord de retour par le service client Lilou Plaisir.

Tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné au Vendeur dans son état et emballage d'origine et comporter l'ensemble du produit et de ses accessoires. Les frais d'envoi sont à la charge du Vendeur, sauf dans le cas où le produit repris ou échangé ne correspond pas à la déclaration d'origine faite par l'Acheteur dans le bon de retour. La prise en charge de ces frais de retour sera plafonnée au tarif correspondant à l'envoi en Colissimo ou Colissimo.

Elle sera effectuée sous forme d'un bon d'achat à utiliser sur le site de lilouplaisir.com dans un délai de 3 mois après son attribution. Tout risque lié au retour du produit est à la charge de l'Acheteur.

Si l'Acheteur constate la moindre anomalie, il doit la signaler au Vendeur préalablement à toute installation en contactant le service client au 04 67 58 96 68 du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures. Faute de respect de la procédure exposée ci-dessus et des délais indiqués, l'Acheteur ne pourra formuler aucune réclamation pour non conformité ou vice apparent des produits livrés, les produits étant alors réputés conformes et exempts de tout vice apparent.

NB : Pour des raisons d'hygiène, ces garanties de retour ou d'échange ne s'appliquent pas aux culottes, strings, boxers, collants et bas.

Article 8 : Informations nominatives

La Société s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations personnelles du client. Elles seront exclusivement exploitées par ses services internes.

Conformément à la loi française Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations personnelles le concernant en en faisant la demande auprès du Service Clientèle de la Société par courrier ou email en indiquant son nom, prénom, adresse et numéro de client si possible. ces informations peuvent être également modifiables dans la partie "Mon compte".

Article 9 : Propriété intellectuelle

L'ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur les sites éditées par la société Encore Pronto tel que Lilouplaisir.com, sont réservés au titre du droit d'auteur et de la propriété intellectuelle et pour le monde entier.

En application de la loi du 11 mars 1957 (art. 41) et du code de la propriété intellectuelle du 1er juillet 1992, toute reproduction partielle ou totale à usage collectif est strictement interdite sans autorisation de Encore Pronto. Les logos, visuels et marques présents sur ce site sont la propriété de leur détenteur respectifs.

Ce site peut à son insu, avoir été relié à d'autres sites par le biais de liens hypermedia. Encore Pronto décline toute responsabilité pour les informations présentées sur ces autres sites. L'internaute reconnaît que l'utilisation du site www.lilouplaisir.com est régie par le droit français.

Article 10 : Intégralité du contrat

Dans l'éventualité où l'une des présentes conditions générales de vente était déclarée inapplicable, l'application des autres dispositions n'en serait pas remise en cause et une modification ne toucherait que celle en cause.

Article 11 : Responsabilités

Les photographies, graphismes et textes illustrant les produits ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité de la société ne saurait être engagée en cas d'erreur, d'omission ou de modification des caractéristiques des produits par le fournisseur.

La Société ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat en cas de rupture de stock, d'indisponibilité du produit, de force majeure, de perturbation ou de grève des services postaux, des transporteurs, des moyens de transports et communication, inondations, incendies, pénurie, catastrophe naturelle, guerre, émeute, insurrection, etc.

Article 12 : Droit applicable et litige

Ces présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français et peuvent être modifiées à tout moment sans préavis.

Tout règlement de litige peut être fait auprès de notre service client et à défaut d'un règlement amiable, il sera de la compétence du Tribunal de Commerce de Montpellier. Toutefois, la société se réserve le droit d'assigner le client devant le Tribunal du ressort duquel se trouve son domicile.