

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE AUX PARTICULIERS**

---

### **PREAMBULE**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par voie dématérialisée, auprès de consommateurs et d'acheteurs non professionnels majeurs (« Les Clients ou le Client »), notamment sur le site Internet : <https://www.terredelaine.fr>, et/ou <https://www.terredelaine.com> ; par :

La société TERRE DE LAINE (« le Vendeur »)  
Numéro SIREN : 820 172 369  
Siège social : PIQUAT 63210 SAINT-PIERRE-ROCHE  
Tél. : 09.72.57.08.06  
Email : [contact@terredelaine.fr](mailto:contact@terredelaine.fr)  
N° TVA intracommunautaire : FR 84 820 172 369

### **ARTICLE 1 – Champ d'application**

Les conditions générales de vente déterminent les droits et obligations des parties et précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison, de garantie. Elles sont accessibles à tout moment sur le site internet du Vendeur et sont susceptibles d'être complétées par des conditions particulières énoncées sur le site Internet du Vendeur, et avant toute transaction avec le Client.

Les Conditions Générales de Vente peuvent 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 passation de la commande.

Toute commande d'un Produit effectuée sur le site internet du Vendeur entraîne l'acceptation sans réserve par le Client des caractéristiques spécifiques du Produit et des Conditions générales de vente, en cochant la case prévue à cet effet.

### **ARTICLE 2 - Produits proposés à la vente**

Les Produits proposés à la vente sur le site Internet : <https://www.terredelaine.fr> ou sur devis sont :

- des produits valorisant la laine (matières premières et produits finis),
- des produits favorisant le bien-être,
- des produits textiles,
- des produits de décoration et aménagement intérieur ou extérieur.

Les produits vendus sont en principe des produits standards, mais peuvent également être conçus sur mesure ou personnalisés, comme les produits suivants :

- les feutres, nappes et tissus vendus à la découpe (etc.),
- des produits créés à la demande du client comme les panneaux acoustiques (etc.).

Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des Produits, sont présentées sur le site internet du Vendeur. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Produit est de la seule responsabilité du Client. Les photographies présentées sur le site internet du Vendeur ne sont pas contractuelles, le Client doit prendre soin de se reporter également au descriptif du Produit, afin d'en connaître les propriétés et les particularités

essentielles. L'attention du Client est attirée sur le fait que le Vendeur présente de la manière la plus fidèle possible ses Produits, mais qu'il peut exister des différences entre un produit et sa photographie (notamment la couleur), en fonction de la résolution et de la définition des couleurs de l'écran de l'utilisateur, des bains de teinture, et du caractère naturel de certains produits vendus.

L'attention du Client est attirée sur le fait que tous les produits en laine vierge c'est-à-dire sans blanchiment, sans antimite et sans carbonisation peuvent présenter des fluctuations de couleurs et de textures inhérentes à leur état.

### **ARTICLE 3 – Zone géographique de la vente**

Les Produits présentés sur le site Internet du Vendeur sont proposés à la vente en France métropolitaine.

En dehors de ces zones, les demandes de clients seront refusées, sauf acceptation dérogatoire du Vendeur, sur devis. Le Client reconnaît en être informé et ne pourra en aucun cas demander une indemnisation liée à la méconnaissance de cette clause.

### **ARTICLE 4 - Durée de validité de l'offre de Produits**

Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles, tels que précisés lors de la passation de la commande. La boutique en ligne est paramétrée pour bloquer le processus de vente au-delà du volume autorisé. La disponibilité des produits est régulièrement mise à jour sur le site internet du Vendeur, cependant si malgré tout le soin apporté par le Vendeur, un ou plusieurs produits venaient à s'avérer indisponible, postérieurement à sa commande, notamment liés aux aléas logistiques, informatiques ou à la fourniture de matière première, le Vendeur s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais et à lui proposer au choix l'annulation de sa commande ou le remplacement par des produits de substitution.

### **ARTICLE 5 - Commandes**

#### **5-1. Identification du Client**

La commande ne peut être validée que si le Client est titulaire d'un compte client personnel ou s'il passe commande avec le statut « invité ».

Pour la création de son compte, le Client accepte de renseigner les informations nécessaires à son identification notamment une adresse électronique valide (avec création d'un code confidentiel) qui lui servira ultérieurement pour s'identifier sur le site, ses coordonnées et adresse. Le Client est responsable du choix et de la conservation de ses identifiants et doit veiller à leur confidentialité. Le Vendeur ne peut en aucun cas être tenu responsable d'éventuelle usurpation d'identifiant et connexion à des comptes clients par des tiers.

Lorsque le Client choisit le mode « invité », il accepte de renseigner ses données d'identité requises, ses coordonnées, et l'adresse de livraison.

La fourniture des informations nominatives collectées dans le cadre de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant nécessaires pour le traitement et la livraison des commandes ainsi que pour l'établissement des factures. Ces informations sont strictement confidentielles.

#### **5-2. Passation de la commande :**

Le Client peut passer commande directement sur le site internet du Vendeur ou par e-mail :

- Pour une commande sur le site internet <https://www.terredelaine.fr>, le Client sélectionne les Produits qu'il désire commander sur le catalogue de produits en ligne. A cette occasion, le Client peut choisir un produit, une quantité, le cas échéant, une couleur désirée et l'ajouter au panier, dans la limite des stocks disponibles. Au moment de la finalisation de sa

commande le Client pourra rajouter des Produits et/ou finaliser les détails de sa livraison. Le Client aura ainsi la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total, son mode de livraison, et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Pour valider définitivement sa commande, le Client devra prendre connaissance et accepter sans réserve les Conditions générales de vente en cochant la case prévue à cet effet.

- Le Client a la possibilité de commander par e-mail : [contact@terredelaine.fr](mailto:contact@terredelaine.fr) dans les cas suivants :
  - demandes spéciales sur devis (sur-mesure, personnalisable),
  - commandes de marchandises volumineuses qui ne fonctionnent pas sur le site,
  - produits non référencés sur la boutique en ligne,
  - produits dont la « fiche produit » indique que la commande est « sur devis »,
  - livraisons hors France métropolitaine,
  - en cas de problème technique de la boutique en ligne.

Le Vendeur échange par mail ou par téléphone avec le Client pour lui présenter les caractéristiques essentielles du Produit. Le Client reçoit un devis avec les conditions particulières (prix, conditions de paiement, conditions de livraison, modalités de paiement, etc.) et générales de vente. L'acceptation du devis et/ou le paiement de la facture vaut acceptation des CGV.

Dans tous les cas, le Client doit vérifier l'exactitude de sa commande et signaler ou rectifier immédiatement toute erreur. En cas d'inexactitude provoquant un défaut de paiement, une adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'acheteur, le Vendeur se réserve le droit de bloquer la commande jusqu'à la résolution du problème et ne sera pas tenu responsable de la perte du colis ou des frais supplémentaires d'un autre envoi dû à une adresse erronée ou une absence du Client.

### **5-3. Confirmation de la commande**

La vente sera considérée comme définitive après l'envoi au Client d'une confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur par e-mail.

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

### **5-4. Preuve**

Les e-mails feront foi entre les parties, de même que les systèmes d'enregistrement automatiques opérés par le Vendeur ou en son nom sur son site internet, et vaudront preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande.

## **ARTICLE 6 – Tarifs et paiement**

### **6-1. Tarifs**

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site Internet <https://www.terredelaine.fr>, ou sur le devis adressé au Client. Lors de la validation de la commande par le Client, les frais de livraison apparaissant clairement indépendamment, emballage compris.

Les prix sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises (TTC) au taux de TVA légal en vigueur. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée sur le site internet, le Vendeur se réserve le droit, hors de cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

Si le Client demande un mode de livraison non prévu aux conditions particulières, le Vendeur lui fera part, si la livraison est possible, du coût avant la validation de la commande par le Client.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits.

## **6-2. Conditions de paiement**

Toute passation de commande implique un règlement comptant du Client.

Les moyens de paiement acceptés sur le site internet sont : carte bancaire CB, Visa, Eurocard Mastercard, Vpay, e-carte bleue, Maestro, Visa électron.

Les paiements en ligne sont réalisés par l'intermédiaire de SytemPay (service proposé par BP AURA) pour sécuriser la transaction.

Pour tout autre moyen de paiement, le Client doit prendre contact avec le vendeur : [contact@terredelaine.fr](mailto:contact@terredelaine.fr)

Le Vendeur ne sera pas tenu de remettre à la livraison des Produits commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions de sa commande, ou en cas de renseignements incorrects, ou incident de paiement. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Vendeur, à défaut la commande sera automatiquement annulée.

Une facture est établie par le Vendeur et adressée par voie dématérialisée à l'adresse e-mail fournie par le Client, à l'expédition de la marchandise.

## **ARTICLE 7 – Livraison – Retrait en magasin**

### **7-1. Retrait du Produit dans le magasin du Vendeur**

Lors de sa commande, le Client peut choisir de retirer le ou les Produits commandés dans la boutique du Vendeur : TERRE DE LAINE à Piquat RD 2089, 63210 Saint Pierre Roche. Ce retrait est gratuit. Lors de la commande, le client doit choisir un créneau parmi la liste proposée par la boutique en ligne pour venir chercher son colis. En cas de difficulté le client peut prendre rendez-vous au 09.72.57.08.06 dans la limite de 5 jours ouvrés aux heures d'ouverture du magasin.

Le Produit ne sera délivré au Client que sur présentation d'une pièce d'identité avec photo (passeport, carte d'identité, permis de conduire) et d'une copie de la commande passée sur internet ou du numéro de commande. Le Client doit vérifier avec soin lors du retrait du Produit tout défaut de conformité et/ou tous dommages apparents.

### **7-2. Livraison**

#### **Livraison à domicile**

Les Produits commandés sur la boutique en ligne ou sur devis peuvent être livrés à la demande du Client, en France métropolitaine, à l'adresse de livraison indiquée par le Client, par :

- les services postaux : colissimo sans signature, colissimo avec signature,
- transporteur pour les volumes importants commandés sur devis.

Dans tous les cas, le Client doit communiquer le prénom, le nom, l'adresse précise et complète (étage, digicode), ainsi que son numéro de téléphone et adresse e-mail pour permettre la livraison.

#### **Livraison en point relais**

Les Produits peuvent être livrés par les services Colissimo Points de retrait ou Mondial Relay en point retrait.

Pour le retrait de la commande de Produits, une pièce d'identité en vigueur sera exigée, ainsi que le numéro de colis ou d'expédition selon les exigences du point de retrait. A défaut, les Produits

commandés ne pourront être remis au client. Le Client devra assurer lui-même le chargement des Produits dans son véhicule, ainsi que leur transport.

Le Produit ne sera disponible dans le point Relais que pendant quatorze (14) jours calendaires à partir de son arrivée.

### **7-3. Délais de livraison**

Les conditions, frais et délais de livraison diffèrent en fonction du mode de livraison choisi par le Client et du Produit commandé.

Le Client sera informé, au moment de la passation de sa commande, du (des) modes de livraison disponibles ainsi que du (des) délais et tarifs applicables.

Hors commande spéciale sur devis, ou de précision sur la fiche produit, les délais de livraison sont de maximum 30 jours à compter de la validation de la commande par le Vendeur et de l'encaissement effectif du paiement demandé si celui-ci est différé de cette dernière.

La date de livraison pourra être communiquée par courriel par le transporteur qui donnera des précisions par mail ou sms, directement auprès du Client. Ce dernier accepte que ses coordonnées soient transmises au transporteur pour ce faire.

### **7-4. Suspension - retard**

Les obligations du vendeur seront suspendues de plein droit et sans formalités en cas d'événements de force majeure tels que : incendie, inondation, grève, épidémie, interruption dans les transports, impossibilité d'approvisionnement ou survenance de circonstances empêchant l'exécution normale du contrat dans des conditions normales pour le Vendeur.

Sauf cause de suspension ci-avant mentionnée, en cas de manquement du vendeur à son obligation de livraison à la date ou à l'expiration du délai prévu ci-dessus, ou sur la fiche produit, le Client pourra résoudre le contrat, dans les conditions des articles L. 216-2, L. 216-3 et L. 216-4 du code de la consommation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

### **7-5. Réception par le Client**

Le Client supporte la perte ou l'endommagement des biens au moment où il prend physiquement possession des biens.

Le Client s'engage à prendre possession de sa commande à la date et dans la plage horaire choisie au moment de la passation de la commande ou à la date communiquée par le transporteur. En cas d'absence du Client lors du dépôt à son domicile et du non retrait de la marchandise auprès du transporteur suivants la date prévue de livraison ou retrait, le ou les colis sera(ont) retourné(s) au Vendeur. Si le Client demande une réexpédition de la marchandise, l'envoi sera aux frais du Client.

Lors de la livraison ou du retrait de sa commande, le Client a l'obligation de vérifier l'état du colis. En cas de non-conformité, le Client doit obligatoirement prendre une photographie, émettre des réserves sur le bon du transporteur ou refuser la marchandise et le signaler sans délai au Vendeur. La conformité de la commande s'entend comme la présence des produits, leur adéquation par rapport à la commande et leur état apparent.

## **ARTICLE 8 - Droit de rétractation**

### **8-1. Droit de rétractation pour les produits standards**

Le Client consommateur ayant réalisé un achat à distance, dispose d'un délai de (14) quatorze jours à compter de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, à condition

que les Produits soient retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état dans les 14 jours au plus suivant la notification au Vendeur de la décision de rétractation du Client.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur remise sur le marché à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat, à l'adresse suivante : TERRE DE LAINE - PIQUAT 63210 SAINT-PIERRE-ROCHE. Les Produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris et ne donneront pas lieu à remboursement.

Le droit de rétractation peut être exercé, à l'aide du formulaire de rétractation en Annexe 1 ci-dessous, que le Client devra retourner par email à l'adresse : [contact@terredelaine.fr](mailto:contact@terredelaine.fr), ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des Produits achetés sont remboursés ; les frais de retour et d'envoi restant à la charge du Client. Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours dès que le Vendeur les aura récupérés en personne.

**8-2. Absence de droit de rétractation pour les produits sur-mesure, modifiés ou fortement ajustés, ou susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement. Les produits cosmétiques et huiles essentielles notamment ne peuvent être retournés pour des raisons d'hygiène et de sécurité si les blisters ou emballages ont été ouverts ou endommagés.**

Le Client consommateur est informé que conformément à [l'article L221-28 du Code de la Consommation](#), le droit de rétractation, de même que toute demande de remboursement, ne peut être exercé lorsque le Produit a été fabriqué, modifié, ajusté ou fortement personnalisé à la demande du Client dans le cas où le produit présente de la rareté, de l'originalité, ou de l'identification, demandée par le Client ou s'il est susceptible de se détériorer ou de se périmer rapidement.

## **ARTICLE 9 - Garanties légales**

Conformément aux dispositions légales, le Client, bénéficie de la garantie légale contre les défauts de conformité existant lors de la délivrance du produit (articles L217-1 à L217-32 du Code de la Consommation, décret n°2022-946 du 29 juin 2022) et de la garantie légale contre les défauts ou vices cachés du produit vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (Articles 1641 à 1648 du Code Civil et article 2232 du Code Civil). Les dispositions de ces articles sont reproduites en fin des présentes conditions générales de vente, Annexe 2.

Le garant des défauts des produits vendus est la SCOP TERRE DE LAINE dont le siège est situé à PIQUAT RD 2089, 63210 SAINT PIERRE-ROCHE. Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité.

- Le client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir à l'encontre du Vendeur. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
- Le client peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit commandé, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 217-9 du Code de la consommation ;
- La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
- Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.
- Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.
- La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours après réception du bien renvoyé par le client ;

- Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.
- Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.
- Le vendeur est tenu de respecter la garantie légale de conformité en vertu de l'article L.241-5 du code de la consommation.
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le Produit.
- Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés du Produit conformément en application des articles 1641 à 1649 du code civil du Code Civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Pour faire jouer ces garanties, le Client doit retourner les produits dans l'état dans lequel il les a reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice, etc.) ainsi qu'une copie de la facture d'achat. Les produits retournés par voie postale doivent l'être dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions.

Toute garantie est exclue en cas de dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation, une utilisation non conforme, une négligence ou un défaut d'entretien de la part du client, comme en cas d'usure normal du produit.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Vendeur, par email : [contact@terredelaine.fr](mailto:contact@terredelaine.fr) de la non-conformité des Produits, dans un délai maximum de 48h, à compter de la livraison des Produits ou de la découverte des vices cachés en envoyant une photographie du produit. Le Vendeur pourra rembourser les Produits non conformes ou défectueux, ou proposera un remplacement. Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis pourrait être rejetée et ne pas ouvrir droit à garantie.

#### **ARTICLE 10 – Service Client**

Pour toutes questions, difficultés, ou réclamations, le Client pourra contacter le Vendeur :

- par courrier électronique : [contact@terredelaine.fr](mailto:contact@terredelaine.fr)
- par courrier : TERRE DE LAINE - PIQUAT 63210 SAINT-PIERRE-ROCHE
- Par téléphone au 09.72.57.08.06

#### **ARTICLE 11 – Responsabilité**

Une utilisation normale du/des Produit(s) vendu(s) par le Vendeur est requise. Aucune responsabilité du Vendeur ne saurait être admise en cas de mauvaise utilisation ou d'utilisation détournée des Produits par le Client. La protection contre les mites pour les produits laine est sous la responsabilité des clients.

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas d'inexécution ou mauvaise exécution des obligations contenues dans les Conditions générales de vente causées par le Client, la force majeure, l'imprévision. Notamment le Vendeur ne peut en aucun cas être tenu responsable d'un fait imputable au Client, tel qu'une négligence ou un manquement du Client à ses obligations, comme des coordonnées incomplètes ou imprécises du destinataire ou du Client, à un fait imputable au destinataire, notamment absence ou refus du destinataire, ou à un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat.

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénient, retard et/ou risque inhérents à l'utilisation d'internet tels que, notamment, une suspension du service, un bug informatique, une intrusion ou la présence de virus informatique extérieur au fait du Vendeur.

La responsabilité du Vendeur ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

## **ARTICLE 12 - Protection des données personnelles**

### **12-1. Données collectées**

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 (dite Loi RGPD), il est rappelé que la société TERRE DE LAINE collecte les données personnelles suivantes de ses clients : nom, prénom, adresse e-mail, adresse postale complète, numéro de téléphone.

### **12-2. Finalité et destinataire**

Les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande : notamment pour l'enregistrement de la commande, du moyen de paiement, de la communication avec le Client, et à l'établissement des factures, la livraison. Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, notamment lorsque l'utilisateur utilise les services de paiement en ligne en relation avec des sociétés bancaires, ou avec le transporteur pour l'organisation de la livraison. Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet <https://www.terredelaine.fr> répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

### **12-3. Droit du Client sur ses données**

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Le Client pourra écrire au responsable du traitement des données : Madame Nadège Blanchot, [contact@terredelaine.fr](mailto:contact@terredelaine.fr), TERRE DE LAINE - PIQUAT 63210 SAINT-PIERRE-ROCHE, en indiquant son nom, prénom, e-mail, adresse et si possible la référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, l'écrit devra être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse.

En cas d'insatisfaction, il est possible de saisir la CNIL de tout litige sur le site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, le Client est également informé qu'il a la possibilité, s'il le souhaite, de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

### **12-4. Durée de conservation**

Les données sont conservées soit 3 ans après la fin du contrat soit 10 ans pour certaines d'entre elles afin de pouvoir répondre aux éventuels contrôles de l'Administration. Les factures et les bons de commandes seront quant à eux conservés pendant les durées légales et fiscales de conservation en vigueur.

## **ARTICLE 13 – Cookies**

Le site internet du Vendeur utilise des cookies, qui sont des fichiers transférés sur l'ordinateur du Client, mais ne permettent pas de l'identifier. Les cookies enregistrent des informations relatives à la navigation de l'ordinateur sur le site (notamment les pages consultées, la date et l'heure de la connexion, etc.) et permettent de les extraire lors des connexions ultérieures au site afin de personnaliser la connexion du Client. Le Client peut s'opposer à l'enregistrement de cookies en configurant son ordinateur afin de refuser l'enregistrement de ces témoins de connexion ou en cliquant à cet effet.

## **ARTICLE 14 - Propriété intellectuelle**

Le contenu du site internet <https://www.terredelaine.fr> et <https://www.terredelaine.com>, les noms de domaine et la marque Terre de Laine (déposée) sont la propriété du Vendeur. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite. En conséquence, le Client ou l'utilisateur



s'interdisent tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle de la société TERRE DE LAINE.

## **ARTICLE 15 – Imprévision – Force majeure**

### **15-1. Imprévision**

En cas de survenance d'un événement extérieur à la volonté des parties compromettant l'équilibre du contrat au point de rendre préjudiciable pour le Vendeur l'exécution de ses obligations ; les parties conviennent de négocier de bonne foi la modification du contrat. Sont notamment visés les événements suivants : variation du cours des matières premières, modification des droits de douanes et taxes, modification du cours des changes, évolution des législations, modification de la situation financière du Client. A défaut d'accord entre les parties, le Vendeur ou le Client aura la faculté de mettre fin au contrat moyennant un préavis d'un mois.

### **15-2. Force majeure**

Aucune des parties au présent contrat de vente ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge, au titre du contrat si ce retard ou cette défaillance sont l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure entendu dans un sens plus large que la jurisprudence française tels que :

- survenance d'un cataclysme naturel,
- tremblement de terre, tempête, incendie, inondation etc,
- conflit armé, guerre, conflit, attentats,
- conflit du travail, grève totale ou partielle chez le Vendeur ou le Client,
- conflit du travail, grève totale ou partielle chez les Fabricants, prestataires de services, transporteurs, postes, services publics, etc.
- injonction impérative des pouvoirs publics (interdiction d'importer, embargo, fermeture administrative)
- accidents d'exploitation, bris de machines, explosion.

Chaque partie informera l'autre partie, sans délai, de la survenance d'un cas de force majeure dont elle aura connaissance et qui, à ses yeux, est de nature à affecter l'exécution du contrat. Si la durée de l'empêchement excède plus d'une semaine, les parties devront se concerter dans les 5 jours ouvrables suivant pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre.

## **ARTICLE 16 – Divers**

### **16-1.**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales de vente sont tenues pour non valides ou déclarées telles 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.

### **16-2.**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

## **ARTICLE 17 - Droit applicable – Litige – Médiation**

Les présentes Conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français. La langue du contrat est la langue française.

En cas de réclamation ou de litige, le Client devra adresser un e-mail à la société TERRE DE LAINE en vue de résoudre amiablement le litige, notamment par email à l'adresse suivante [contact@terredelaine.fr](mailto:contact@terredelaine.fr), ou par écrit à TERRE DE LAINE - PIQUAT 63210 SAINT-PIERRE-ROCHE

Si aucun accord n'est trouvé, le Client a la possibilité de recourir à la médiation ou tout autre mode alternatif de règlement des différends. Le Client pourra s'adresser à :

- l'instance de médiation sectorielle que le Client pourra contacter aux coordonnées suivantes :
  - o Nom du médiateur : CNPM MÉDIATION CONSOMMATION
  - o Site internet du médiateur : [www.cnpm-mediation-consommation.eu](http://www.cnpm-mediation-consommation.eu)
  - o Adresse mail du médiateur : [contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu](mailto:contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu)
  - o Adresse du médiateur : CNPM MÉDIATION CONSOMMATION - 27, avenue de la Libération - 42400 Saint-Chamond ;
  
- La plateforme de Règlement en Ligne des Litiges qui facilite le règlement indépendant des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne et accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Si aucune issue amiable ne peut aboutir entre le Vendeur et le Client, TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES OPERATIONS D'ACHAT ET DE VENTE CONCLUES EN APPLICATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE POURRAIENT DONNER LIEU SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

## ANNEXES

---

### Annexe 1 Formulaire de rétractation

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur le <https://www.terredelaine.fr> **sauf exclusions** ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables et **leur article 8 « droit de rétractation »**.

A l'attention de TERRE DE LAINE - PIQUAT 63210 SAINT-PIERRE-ROCHE

- Commande du .....
- Numéro de la commande : .....
- Nom du Client : .....
- Adresse du Client : .....

Signature du Client :

---

### Annexe 2 - Dispositions relatives aux garanties légales

Article L217-4 du Code de la consommation

« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

*Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »*

Article L217-5 du Code de la consommation

*« Le bien est conforme au contrat :*

*1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

*- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

*- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

*2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.*

Article L217-12 du Code de la consommation

*L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »*

Article L. 217-12 du Code de la consommation :

*« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »*

Article L217-16 du Code de la consommation

*« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.*

*Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.*

Article 1641 du Code civil :

*« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »*

Article 1648 alinéa 1er du Code civil

*« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »*