

336 Lambézégan – 56440 LANGUIDIC
Tél. : 06 60 868 168 - contact@lescinqinstituts.com

Marque commerciale : BIO ORIENTE©
Créateurs : Dorothee et Pierre THIRAUT

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Préambule

La boutique en ligne BIO ORIENTE© est la propriété des CINQ INSTITUTS et de ses propriétaires, Pierre et Dorothee THIRAUT, en sa totalité, ainsi que l'ensemble des droits y afférents. Elle a été conçue et réalisée par la SARL CRELACOM (RCS CHARTRES 441 396 942 - N° de gestion 2008 B59 - N°TVA intracommunautaire FR91441396942). Toute reproduction, intégrale ou partielle, est systématiquement soumise à l'autorisation du propriétaire et des créateurs. Toutefois, les liaisons du type hypertextes vers le site sont autorisées sans demande spécifique.

1. Champ d'application

Nos ventes et contrats en cours sont soumis aux présentes conditions générales de vente, sauf dérogation expresse convenue entre les parties. Ces conditions s'appliquent notamment aux litiges consécutifs aux contrats conclus avant leur mise en ligne mais survenus après celle-ci. Le vendeur est défini ci-dessous comme étant la Sarl BIO ORIENTE au capital de 2000 €uros RCS LORIENT en cours N° TVA intracommunautaire en cours dont le siège social est situé à Lignol 56160 exerçant sous l'enseigne **BIO ORIENTE©** et son site internet www.lescinqinstituts.com/boutique. Le client ou le consommateur est défini ci-dessous comme étant la société ou la personne signataire et acceptant les présentes conditions de vente.

2. Acceptation des Conditions Générales de Vente par le client

Les présentes conditions peuvent être lues directement sur le site internet www.lescinqinstituts.com. Sur simple demande du client, elles peuvent également être envoyées par courrier électronique, par télécopie ou par courrier postal. Les conditions générales de ventes sont entièrement acceptées dès confirmation de la commande par le client sur notre module de commande : par le fait pour le client de cocher la case "J'ai lu les conditions générales de vente et j'y adhère sans réserve " avant de valider sa commande, qui entraîne automatiquement l'acceptation expresse par le client et sans restriction ni réserve des présentes conditions générales de vente. Le client reconnaît par cet acte avoir lu et compris les présentes conditions générales de vente et les accepter. L'achat par courrier électronique, par téléphone, par télécopie ou par courrier postal implique également l'acceptation des présentes conditions générales de vente que le client reconnaît avoir préalablement lues, comprises et acceptées dans les conditions ci-dessus mentionnées. Tous nos devis, bon de commande ou factures impliquent de la part du client l'acceptation totale de nos conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente régissent les relations actuelles et futures entre le client et **BIO ORIENTE©**. Pour tout litige les seuls tribunaux compétents seront ceux du Morbihan, de Lorient et leurs délégations. **BIO ORIENTE©** se réserve le droit de modifier à tout moment et sans aucun préavis ces conditions générales de vente. Ces conditions générales de vente prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, notamment les autres conditions générales d'achat du client, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

3. Produits - Obligations d'information

Le vendeur satisfait à son devoir de conseil et d'information précontractuel tel qu'il découle de l'article L121-18 du Code de la consommation et des articles auxquels il renvoie. Ainsi le vendeur satisfait notamment à son obligation d'informer le client sur les caractéristiques essentielles du bien puisqu'il permet à ce dernier d'obtenir la description détaillée des produits sur le site internet www.lescinqinstituts.com ou par téléphone auprès des conseillers employés par le vendeur. Les photographies illustrant, à l'appui du texte, les produits, n'entrent pas dans le champ contractuel ; si des erreurs s'y sont introduites, en aucun cas la responsabilité du vendeur ne pourra être engagée. Le texte décrivant le produit est la seule source contractuelle. Le vendeur est à tout moment en droit de réactualiser, d'améliorer ses descriptifs ou de retirer de la vente ses produits. Il appartient au client s'il ne s'estime pas suffisamment compétent, de se faire assister par un conseiller. Par la confirmation de la commande, **BIO ORIENTE©** satisfait aux exigences de l'article L121-19 du Code de la consommation.

4. Commande

Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande. BIO ORIENTE® confirme l'acceptation de sa commande au client à l'adresse e-mail que celui-ci aura communiquée. La vente ne sera conclue qu'à compter de la confirmation de la commande. **BIO ORIENTE®** se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait ou apparaîtrait en cours de traitement d'une commande un litige, en particulier un litige de paiement. Les informations énoncées par l'acheteur, lors de la prise de commande engageant celui-ci : en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, le vendeur ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le produit.

Capacité à contracter : L'achat d'un produit sur les sites de **BIO ORIENTE®** n'étant pas un acte de gestion de la vie quotidienne, au vu du respect de l'article 1124 du code civil, tout client de **BIO ORIENTE®** déclare avoir la capacité de contracter aux conditions décrites ci-après, c'est-à-dire être mineur émancipé ou avoir la majorité légale et ne pas être protégé au sens de l'article 488 du Code Civil.

5. Rétractation

Au terme de l'article L 121-20 du Code de la Consommation tel que modifié par l'ordonnance n°2001-741 du 23 août 2001, le délai de rétractation est de 7 jours à compter du lendemain de la réception du bien et la rétractation est notamment exclue pour les contrats de fournitures de biens nettement personnalisés ou confectionnés selon les spécifications du consommateur (les articles sur-mesure et de mesure hors standard, les articles comportant des ajouts ou des modifications spéciales). L'exercice de ce droit s'effectue par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception formalisant le délai des 7 jours calendaires auprès du Service Clients, **BIO ORIENTE®**, Le Manoir, Kerdivio, 56160 LIGNOL. Le droit de rétractation tel que défini par l'article L 121-20 du Code de la Consommation tel que modifié par l'ordonnance n°2001-741 du 23 août 2001, ne s'applique pas aux biens et services mis à disposition et ou emportés par le client ou son représentant depuis les locaux **BIO ORIENTE®**. L'exercice de ce droit entraîne l'envoi d'un chèque de remboursement des sommes versées déduction faite des frais d'envoi initiaux, dans le cas où la commande aurait déjà été expédiée, et après vérification qualitative et quantitative des produits retournés, et ce dans un délai maximum de 30 jours.

6. Prix

Les prix sont stipulés en Euros toutes taxes comprises hors frais de livraison. Les produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la passation de la commande. Toute commande livrée hors de France métropolitaine pourra être soumise aux éventuelles taxes locales, droits de douanes, octroi de mer et frais de dédouanement lors de la livraison. Leur acquittement est à la charge du client et relève de sa responsabilité. Après fourniture des pièces justificatives, pour les assujettis non établis en France, la facturation sera faite sans TVA, ou la TVA facturée pourra faire l'objet d'un remboursement.

Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment.

Toutes les commandes passées à **BIO ORIENTE®** sont destinées à l'usage personnel des clients, les clients ou les destinataires des produits s'interdisent toute revente partielle ou totale des produits. **BIO ORIENTE®** se dégage de fait de toutes responsabilités juridiques si l'acquittement des taxes n'était pas effectué par le client.

7. Paiement

Le prix facturé au client est le prix indiqué sur la confirmation de commande adressée par **BIO ORIENTE®**. **BIO ORIENTE®** se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande, en cas de non-paiement ou en cas de litige existant avec le client.

Pour régler sa commande, le client dispose des modes de paiement suivants : chèque bancaire ou postal et virement.

- Le chèque bancaire ou postal :

En cas de paiement par chèque, le client libellera son chèque à l'ordre de BIO ORIENTE®. Il précisera son numéro de commande au dos du chèque. Il adressera ce chèque par courrier à l'adresse suivante :

BIO ORIENTE® - Le Manoir – Kervivio – 56160 Lignol

La commande validée par le client ne sera considérée effective qu'après encaissement du chèque correspondant à la dite commande, sous réserve de provisions.

- Le virement ou mandat :

En cas de paiement par virement ou mandat, le client mentionnera le numéro de la commande dans le libellé de son virement.

La commande validée par le client ne sera considérée effective qu'à réception des fonds correspondant à l'acompte de la dite commande.

8. Livraison

8-1. Tarifs et délai de livraison

Les tarifs et délai de livraison indiqués sont valables pour la France Métropolitaine. Pour les autres destinations, les tarifs et délais de livraison se font sur devis. La livraison est effectuée selon les disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes. Les commandes sont traitées dans les plus brefs délais par le service client du vendeur. Les délais de livraison indiqués sont fonction des possibilités d'approvisionnement et de transport du vendeur. Les dépassements de délai de livraison ne peuvent donner droit à dommages-intérêts, ni à retenue. Les expéditions ont lieu de 10 à 60 jours environ après la réception de la commande. En effet l'ensemble des produits vendus sont des produits sur commande, parfois artisanaux qui nécessitent un délai de fabrication correspondant à la valeur de l'objet fabriqué. Les délais indiqués sur le site sont des délais moyens habituellement constatés et correspondent aux délais de traitement des commandes, auxquels s'ajoute le délai d'expédition des transporteurs. En cas d'impossibilité matérielle d'effectuer le service de la livraison, ou de litige concernant le délai de livraison ou le moyen de livraison, les marchandises commandées et reçues pour le client pourront être stockées à la disposition du client dans l'un des magasins du vendeur ou tout entrepôt approprié. La vente des marchandises ne sera pas annulée. Seul le service de livraison pourra donner lieu à annulation et remboursement. La livraison n'est pas un service obligatoire lié à l'achat des marchandises, c'est un service optionnel aux frais du client qui peut être remplacé par la mise à disposition en magasin ou en entrepôt.

8-2. Obligations contractuelles du Vendeur

Objet livré : Les quantités et la qualité des marchandises livrées sont celles fixées sur le bon de commande. Le vendeur se réserve le droit de modifier le bien à livrer dans l'hypothèse décrite par l'alinéa 2 de l'article R132-2 du Code de la consommation : lorsque les modifications sont liées à l'évolution technique et qu'elles ne génèrent aucune augmentation de prix ni d'altération de la qualité du produit, étant entendu que le client est libre de mentionner les caractéristiques auxquelles il subordonne son engagement. Les articles neufs vendus par **BIO ORIENTE®** sont garantis neufs conformément à la loi en vigueur et n'ayant, en aucun cas, fait l'objet d'une utilisation préalable. Les produits sont conformes à la législation en vigueur et aux normes applicables en France.

8-3. Lieu et date de livraison

Le lieu et la date de livraison sont déterminés par les parties. Le client s'engage à être présent à la date et au lieu convenu pour la livraison. En cas d'absence non justifiée par un motif légitime, le vendeur sera en droit de faire payer à l'acquéreur le montant du stockage et des livraisons suivantes. Toute absence lors de la seconde livraison entraînera l'obligation pour l'acquéreur de récupérer son bien dans un des entrepôts du vendeur. Si le transporteur est passé sans avertir le client, un second rendez-vous sera fixé sans frais supplémentaires.

8-4. Difficulté d'accès

Le vendeur ne saurait être tenu responsable des problèmes de livraison ou de non livraison liés aux difficultés d'accès au lieu de livraison et ne saurait être poursuivi pour des dommages dus à ces difficultés. Les conséquences de ces difficultés pèsent sur le client. Les livreurs seuls sont habilités à juger de la difficulté d'accès et se réservent le droit de ne pas monter à l'étage un colis, de ne pas procéder à des passages par fenêtre etc. Le client s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour pallier aux difficultés de livraison (location de matériel, supplément de main d'œuvre, dimensions des passages...) et à assumer seul les frais et les conséquences du défaut de mise en œuvre par le client des moyens pour pallier aux difficultés de livraison.

8-5. Obligations de l'acheteur lors de la réception des biens

Le vendeur conserve l'entière et exclusive propriété des produits vendus jusqu'au paiement intégral de leur prix. La livraison est effectuée soit par remise au client ou à son transporteur mandaté et contre signature d'un bon de livraison ou d'enlèvement, soit par avis de mise à disposition ou pour les professionnels par remise à un transporteur. A la livraison, le client doit déballer la marchandise en présence du transporteur. Il doit vérifier la conformité de la marchandise livrée en présence du transporteur avant de signer le Bon de Livraison. En cas d'anomalie, le client doit indiquer ses réserves sous forme d'observations manuscrites détaillées, datées et accompagnées de sa signature sur le bordereau de livraison. Ces anomalies peuvent être par exemple : - Produit abîmé : rayures, bosses, chocs...- Produit non conforme en nature (erreur de référence, de couleur...) ou en quantité. En cas d'anomalie ou de non-conformité, le client doit impérativement refuser le colis et doit faire parvenir ses réclamations dans les 48 h par recommandé avec A/R à : **BIO ORIENTE®**, Le Manoir, Kerdivio, 56160 LIGNOL et le jour même, par email via la page CONTACTS du site www.lescinqinstituts.com et en téléphonant au service client au ... Toute réclamation formulée au-delà des 2 jours suivant la livraison ne pourra être acceptée. Toutes les expressions du type : "sous réserve de déballage" ou "le chauffeur ne pouvant pas attendre" sont insuffisantes pour prouver l'existence d'un dommage. Les réserves doivent être claires, précises, détaillées et écrites sur le bon de livraison et les documents de transports présentés par le transporteur au moment de la livraison. L'absence de réclamations, la non émission de réserves de la part du client dans les formes et délais stipulés ci-dessus, signifient que la marchandise livrée est réputée satisfaisante et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure. En cas de non-conformité constatée des biens livrés avec les biens commandés, après déballage, lors de la livraison, le client peut refuser sans frais les produits livrés. La charge de la preuve de cette non-conformité incombe au client. De l'article L121-20-3 du Code de la consommation, il résulte d'une part que le vendeur, en tant que professionnel, est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci ; d'autre part qu'il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

9. Modalités de retour du bien livré

Aucun retour ne sera accepté sans l'autorisation préalable du vendeur, à contacter par téléphone au +33 (0)6 68 98 81 68 ou en utilisant la rubrique CONTACT et confirmée par e-mail. Les moyens du retour seront à l'initiative, à la convenance et aux frais du client. En aucun cas le vendeur ne pourra être tenu d'organiser le retour des marchandises annulées au titre de l'article 120-21 du Code de la consommation. Le transfert des risques du client au vendeur ne sera effectif qu'à la réception des marchandises à l'entrepôt du vendeur. Les produits doivent être en bon état et remis dans leur emballage d'origine, auquel il est ajouté un emballage couvrant la totalité du produit ; ils ne doivent porter aucune trace d'utilisation, être accompagnés de leurs accessoires, notice de montage et certificat de garantie.

Ce n'est qu'après avoir vérifié que ces conditions sont satisfaites que le vendeur procédera au remboursement des sommes perçues au titre des marchandises retournées, à l'exception des frais d'envoi initiaux. Dans le cas contraire, aucun remboursement ne saurait être exigible, le client restera propriétaire du produit, qu'il pourra venir récupérer à l'entrepôt du vendeur, dans un délai d'un mois maximum, le client sera réputé avoir entreposé la marchandise à ses frais et des frais de stockage par jour et par colis lui seront facturés à partir du jour du retour des marchandises. Le stockage sera payable par mois entier d'avance.

10. Litiges

L'aspect du bois (nervure, nœuds...) ne pourra en aucun cas être contesté.

Le présent contrat est soumis au droit français. BIO ORIENTE® ne peut être tenue pour responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter d'un mauvais fonctionnement ou de la mauvaise utilisation des produits commercialisés. Il en est de même pour les éventuelles modifications des produits résultant des fabricants. La responsabilité de BIO ORIENTE® sera, en tout état de cause, limitée au montant de la commande et ne saurait être mise en cause pour de simples erreurs ou omissions qui auraient pu subsister malgré toutes les précautions prises dans la présentation des produits. En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, l'acheteur a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable notamment avec l'aide : d'une association professionnelle de la branche, d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix. Il est rappelé que la recherche de la solution amiable n'interrompt pas le " bref délai " de la garantie légale, ni la durée de la garantie contractuelle. Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des Tribunaux, le respect des dispositions du présent contrat relatives à la garantie contractuelle suppose que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le vendeur.

Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec bienveillance attentive, la bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer ses situations. En cas de litige, le client s'adressera par priorité à l'entreprise pour obtenir une solution amiable.

A défaut, le Tribunal de Commerce de Lorient (56) est seul compétent, quels que soient le lieu de livraison et le mode de paiement acceptés.

11. Garantie

Tous les produits sont des créations originales françaises BIO ORIENTE®.

Nous mettons tout en œuvre pour que nos produits et nos services vous donnent entière satisfaction. Lorsqu'un souci se pose avec un article, le client est invité à prendre contact avec le service client en utilisant la page CONTACTS du site internet www.lescinqinstituts.com ou en téléphonant au service client au +33 (0)6 68 988 168.

Dans tous les cas, BIO ORIENTE® ne pourra être tenu pour responsable pour non-respect des dispositions réglementaires et législatives en vigueur dans le pays de réception, la responsabilité de BIO ORIENTE® est systématiquement limitée à la valeur du produit mis en cause, valeur à sa date de vente et ce sans possibilité de recours envers la marque ou la société productrice du produit.

En toute hypothèse, le client bénéficie de la garantie légale d'éviction et des vices cachés (Art.1625 et suivants du Code Civil). A la condition que l'acheteur fasse la preuve du défaut caché, le vendeur doit légalement en réparer toutes les conséquences (art.1641 et suivants du code civil) ; si l'acheteur s'adresse aux Tribunaux, il doit le faire dans un "bref délai" à compter de la découverte du défaut caché (art.1648 du code civil). Vous pouvez contacter le service clients : 5 jours sur 7 (du lundi au vendredi inclus) au N° de tél : +33 (0)6 68 988 168 ou en nous envoyant un e-mail à partir de la rubrique Contact du site www.lescinqinstituts.com.

Modalités

La garantie des produits correspond à la « garantie fabricants ». La « garantie-fabricants » a pour objet tout défaut de matière ou de fabrication. Sa mise en œuvre (main d'œuvre sollicitée et transport nécessaire) est effectuée par le vendeur en France continentale uniquement. Les interventions au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci, sous réserve de l'article L. 211-16 du Code de la consommation. Au titre de cette garantie, la seule obligation incombant au vendeur sera, selon son jugement, soit le remplacement gratuit du produit pour un produit identique ou de gamme équivalente si le produit n'est plus fabriqué, soit la réparation du produit ou de l'élément reconnu défectueux par ses services. **BIO ORIENTE®** se réserve le droit de ne pas reprendre la marchandise devant être remplacée. Tout produit appelé à bénéficier de la garantie doit être, au préalable, soumis au service après-vente du vendeur dont l'accord est indispensable pour tout remplacement ou pour toute réparation.

Les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur (montage erroné, entretien défectueux, utilisation anormale, incendie, dégât des eaux...), ou encore par une modification du produit non prévue ni spécifiée par le vendeur, sont exclus de la garantie. La garantie fabricant ne saurait couvrir les cas où un vice apparent au moment de la réception de la marchandise n'aurait pas été déclaré par le consommateur dans les conditions énoncées à l'article 8. Pour certains articles, une différence peut être constatée entre les dimensions annoncées et celles constatées sur les produits, compte tenu des finitions artisanales apportées aux produits « fait mains ». Pour les articles Literie, l'épaisseur d'un matelas s'entend de la distance qui sépare les deux faces de ce dernier, mesurée au centre de celui-ci. Attention : Pour certains meubles une atmosphère trop sèche et surchauffée (plus de 18°) risque de provoquer des retraits ou même des fentes. A contrario, une atmosphère trop humide risque de dilater le bois jusqu'à causer la rupture des assemblages. Ces cas peuvent être facilement résolus par la mise en œuvre de solutions simples par le client, avec ou sans le conseil du vendeur, et n'entraînent aucun droit à contestation ou à réclamation. Les nœuds et les différences et nuances de couleurs entre les parties d'un meuble en bois naturel massif ou plaqué, teinté, ciré, vernis ou non, ne sont couverts par aucune garantie et ne donnent droit à aucune contestation ils sont la conséquence normale du choix de l'utilisation de ces matières et finitions.

12. Informations légales

Le renseignement des informations nominatives collectées aux fins de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant indispensables pour le traitement et l'acheminement des commandes, l'établissement des factures et contrats de garantie. Le défaut de renseignement entraîne la non validation de la commande. Conformément à la loi "Informatique et Libertés", le traitement des informations nominatives relatives aux clients a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Le client dispose (article 34 de la loi du 6 janvier 1978) d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent, qu'il peut exercer auprès de **BIO ORIENTE®**. De plus, **BIO ORIENTE®** s'engage à ne pas communiquer, gratuitement ou avec contrepartie, les coordonnées de ses clients à un tiers.

13. Propriété intellectuelle

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images, qu'ils soient visuels ou sonores, reproduits sur le site www.lescinqinstituts.com sont protégés au titre du droit d'auteur, droit des marques, droit des brevets et droit à l'image, et ce pour le monde entier. Ils sont la propriété pleine et entière de **BIO ORIENTE®**. A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la Propriété Intellectuelle, est autorisée. Le fait d'apposer un lien hypertexte à destination du site www.lescinqinstituts.com en utilisant la technique dite du framing ou du deep linking, est strictement soumise à autorisation écrite de **BIO ORIENTE®**, sur simple demande adressée au service marketing en utilisant la page CONTACT du site www.lescinqinstituts.com. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle sauf autorisation préalable de **BIO ORIENTE®**. Toute reproduction totale ou partielle du catalogue de www.lescinqinstituts.com est strictement interdite, sauf autorisation expresse de la société **BIO ORIENTE®**.