

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Le site [www.luxam-lingerie.fr](http://www.luxam-lingerie.fr) est géré par la société LUXAM, S.A.S. au capital de 23.000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés du PUY-EN-VELAY sous le numéro 432 431 237, dont le siège social est Lotissement les Barbières - 43290 MONTFAUCON-EN-VELAY, n° TVA Intracommunautaire FR09432431237.

Contact : Lotissement les Barbières - 43290 MONTFAUCON-EN-VELAY/  
Tél. : 04 71 65 78 50 / Courriel : [luxam.gest@orange.fr](mailto:luxam.gest@orange.fr).

### **Article 1 – Champ d'application des Conditions Générales de Vente**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes des Produits proposés à la vente par la société LUXAM, ci-après désignée « LUXAM », passées sur le site Internet [www.luxam-lingerie.fr](http://www.luxam-lingerie.fr) (ci-après « Le Site ») par un Client consommateur, ci-après désigné « Le Client ».

Un consommateur désigne, au sens des présentes CGV, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de vente.

Toute commande implique l'acceptation entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales, sauf conditions particulières consenties ou acceptées par écrit entre les parties.

Tout autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

Le fait pour LUXAM de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales, ne peut valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

LUXAM se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande.

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes conditions serait considérée nulle pour quelque cause que ce soit, toutes les autres dispositions des présentes conditions conserveront force obligatoire entre les Parties.

### **Article 2 – Prix**

Les prix des Produits proposés sur le Site sont facturés en euros toutes taxes comprises (TVA applicable au jour de la commande) hors participation aux frais de traitement et d'expédition (port, emballage, confection du colis), déterminés en fonction du poids, du volume et de la nature des Produits et de leur lieu de livraison, indiqués avant la validation définitive de la commande. 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.

En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine, le Client est importateur du ou des Produits concernés. Pour tous les Produits expédiés hors Union européenne et DOM-TOM, le prix sera calculé hors taxes automatiquement.

Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort de LUXAM. Ils seront à la charge du Client et relèvent de son entière responsabilité, tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et organismes compétents de son pays. Le Client se renseignera sur ces aspects auprès de ses autorités locales.

LUXAM se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les Produits seront facturés sur la base du tarif en vigueur au moment de la commande.

Le Client conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à Internet et de l'utilisation du Site ainsi que lors de ses appels aux numéros indiqués dans les présentes conditions générales de vente.

## **Article 3 – Commande**

### **3.1 Produits**

Tout Produit référencé sur le Site peut être immédiatement commandé sous réserve de disponibilité. La disponibilité d'un Produit est indiquée directement sur sa fiche descriptive.

Si en dépit de toutes les précautions prises par LUXAM pour indiquer en temps réel la disponibilité de ses Produits sur son Site Internet, il s'avérait qu'un Produit se révèle indisponible après passation d'une commande, le Client sera informé dans les meilleurs délais par courrier électronique du délai dans lequel le Produit sera rendu disponible. Le Client qui ne désire pas attendre cette mise à disposition ou en cas d'indisponibilité définitive du Produit, est remboursé du prix du Produit si son compte bancaire a été débité, et ce dans les trente jours suivant la date effective de paiement, le reste de la commande restant ferme et définitif.

Toute commande vaut acceptation des prix et description des Produits disponibles à la vente.

### **3.2 Caractéristiques des Produits**

Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications, couleurs et matières des Produits, sont présentées sur le Site. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Les photographies et graphismes présentés sur le Site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité de LUXAM.

Toutes les informations diffusées et tous les Produits vendus sont susceptibles de modification, de substitution ou d'abandon sans préavis et sans engagement de la responsabilité de LUXAM.

LUXAM n'est pas tenu d'une obligation de conseil à l'égard du Client. Le Client est responsable du choix du Produit, de la prise en compte et du respect de l'ensemble des caractéristiques techniques du Produit dans le cadre de l'utilisation qui en est faite en fonction de ses besoins et de l'adéquation du Produit avec les conditions d'utilisation. La responsabilité de LUXAM ne pourra donc en aucun cas être mise en cause au titre de l'un de ces motifs, entre autre, que ce soit dans le cadre de l'utilisation des documents d'information, d'une offre ou d'une commande.

### **3.3 Passation de la commande**

Le Client passe sa commande sur le Site, à partir du catalogue en ligne et au moyen du formulaire qui y figure.

Le Client devra suivre les différentes étapes de commande du Site, en sélectionnant les Produits souhaités. Il valide par la suite son choix en cliquant sur l'icône « Commander ».

Tous les Produits commandés font l'objet d'un récapitulatif afin que le Client puisse vérifier le détail de sa commande et son prix total, et corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation.

Au moment de la confirmation du contenu de sa commande, le Client accepte, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes conditions générales. Il indique son choix quant à l'adresse de livraison.

Il validera enfin sa commande par le paiement.

La validation de la Commande par le Client vaut acceptation des prix et caractéristiques des Produits achetés.

### **3.4 Compte Client**

Au moment de la passation d'une commande sur le Site, le Client devra procéder à la création gratuite d'un Compte Client sur le Site.

Au moment de la création de son Compte Client, le Client s'engage à fournir des informations exactes et sincères sur sa situation. Il communiquera pour cela ses nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone et adresse email et choisira des identifiants (un nom d'utilisateur et un mot de passe). Un contrôle de l'unicité du nom d'utilisateur sera alors effectué par le système informatique mis en place par LUXAM. Ces identifiants, strictement confidentiels, seront demandés au Client à chaque transaction.

Le mot de passe est modifiable en ligne à partir de son Compte Client. Ce mot de passe est personnel, confidentiel et incessible, et le Client s'engage donc à ne pas le communiquer à des tiers.

Tout accès au Compte du Client, au moyen de son mot de passe, est réputé avoir été effectué par le Client. LUXAM ne saurait, en tout état de cause, être tenu responsable d'une utilisation frauduleuse ou anormale du mot de passe et/ou du Compte Client.

LUXAM se réserve par ailleurs l'usage du mot de passe du Client, dans le cadre exclusif de la maintenance technique du Site. LUXAM garantit dans ces conditions le maintien permanent de la confidentialité du mot de passe du Client.

Le Client accepte de prendre soin de ces identifiants et devra signaler immédiatement par écrit toute perte afin de dégager sa responsabilité.

En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, le Client pourra cliquer sur un lien « *mot de passe oublié* » et saisir son adresse électronique. Il recevra par email un lien pour la création d'un nouveau mot de passe.

Le Client s'engage à procéder avant chaque nouvelle commande à une vérification régulière des données qui le concernent, et de procéder en ligne sur son Compte Client, le cas échéant, aux modifications nécessaires. LUXAM attire tout particulièrement l'attention du Client sur la nécessité pour ce dernier de lui communiquer une adresse de courrier électronique et un numéro de téléphone qui soient valides.

### **3.5 Paiement**

La commande du Client est payable comptant au jour de la commande. Le paiement s'effectue par carte bancaire (Carte bleue, Visa, Eurocard/Mastercard), par virement bancaire ou par Payzen.

Le Client garantit à LUXAM qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de règlement qu'il aura choisi pour sa commande et qu'il dispose des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts en résultant.

LUXAM se réserve le droit de demander une photocopie de la carte d'identité et/ou le cas échéant de la carte bancaire (recto uniquement) du Client pour tout paiement par carte bancaire.

Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur Internet, les informations relatives à la commande du Client pourront être transmises à tout tiers habilité par la loi ou désigné par LUXAM aux seules fins de vérification de l'identification du Client, de la validité de la commande, du mode de règlement utilisé et de la livraison envisagée. Lorsqu'un moyen de paiement est délivré par un établissement bancaire, seuls sont acceptés par LUXAM les moyens délivrés par un établissement bancaire ou financier habilité à exercer en France.

La validation finale de la commande par le Client emporte preuve de l'accord du Client et vaudra exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées.

Aucune commande réglée par le Client ne peut être modifiée ou annulée, sous réserve des dispositions de l'article 6 des présentes.

### **3.6 Confirmation de la validation de la commande**

LUXAM confirmera la validation de la commande du Client par courrier électronique récapitulant les Produits commandés, leur prix et comportant le formulaire-type de rétractation prévu à l'article 6 des présentes.

Conformément à l'article L. 121-11 du Code de la consommation, LUXAM se réserve le droit de refuser une commande pour motif légitime dont il informera le Client par courrier électronique ; constitueront notamment un tel motif, le défaut de tout ou partie des informations nécessaires au traitement et à la livraison des Produits commandés, l'indisponibilité définitive des Produits commandés, le refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités, le non-paiement, une commande anormale ou passée de mauvaise foi.

## **Article 4 – Livraison**

### **4.1 Lieu de Livraison**

Les Produits sont livrés sur tout le territoire français. Pour la livraison hors France métropolitaine, il convient de le signaler pour obtenir un devis spécifique en contactant le service clientèle : [luxam.gestion@orange.fr](mailto:luxam.gestion@orange.fr).

LUXAM communiquera alors au Client dans les meilleurs délais le montant des frais de livraison. Après validation de ceux-ci, le Client pourra poursuivre et valider sa commande par le paiement.

### **4.2 Délais et Modes de livraison**

Les Produits commandés seront livrés à l'adresse précisée par le Client au moment de la passation de sa commande.

LUXAM indiquera le délai de livraison au client, lors de la commande.

Ce délai court à compter de la confirmation de la validation de la commande correspondante, telle que définie à l'article 3.5 des présentes conditions générales de vente.

Le délai susvisé est applicable pour une livraison en France Métropolitaine.

Pour toute livraison en dehors de ce territoire géographique, il conviendra d'ajouter au délai susvisé les délais d'acheminement habituels pour la destination concernée tel qu'ils auront été précisés par LUXAM dans son devis visé à l'article 4.1 des présentes.

Les délais et modes de livraison sont les suivants :

Le délai de livraison est au maximum de 14 jours ouvrés pour la France Métropolitaine.

Notre prestataire est la Poste ( lettre suivie ) .

Dans l'hypothèse où le Client consommateur n'aurait pas reçu sa commande dans le délai indiqué par LUXAM, il pourra lui adresser par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur support durable une mise en demeure de procéder à la livraison. A défaut de livraison dans un délai de 30 jours à compter de la réception dudit courrier, le Client consommateur sera en droit de demander la résolution de la vente par courrier recommandé avec accusé de réception.

En aucun cas, LUXAM ne saurait être responsable d'une éventuelle détérioration des Produits en cas de retraits tardifs desdits Produits ou du non retrait des Produits par le Client. Un retard de livraison, ou une non-livraison pour cause de manque de précision ou d'erreur dans les informations fournies par le Client ne saurait donner lieu à quelconque remboursement. Tout colis n'ayant pu être livré à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédiée au frais du Client.

Les éventuels frais de garde resteront à la charge du Client.

### **Article 5 – Transfert de propriété / Transfert de risque**

LUXAM se réserve expressément la propriété des Produits livrés jusqu'au paiement intégral de leur prix. Ne constitue pas un paiement la remise d'une traite ou d'un chèque.

Le transfert des risques notamment de perte, destruction, détérioration ou de vol des Produits au Client sera réalisé dès que le Client prendra physiquement possession des Produits.

### **Article 6 – Droit de rétractation au profit du Client consommateur**

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client, consommateur, dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception du Produit par le Client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, lui permettant d'annuler tout ou partie de sa commande et de retourner le Produit à ses frais.

Par exception, le droit de rétractation ne pourra être exercé pour les contrats énumérés à l'article L.121-28 du Code de la consommation, dont notamment ceux descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé. Dans ces conditions, tout Produit déjà porté ne pourra faire l'objet d'un droit de rétractation.

Le Client consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation devra notifier sa décision à LUXAM au moyen du formulaire prévu à cet effet dans le délai précité, [accessible ici](#), et joint à l'email de confirmation visé à l'article 3.5 ou au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté.

Les produits devront être retournés par le Client consommateur dans un délai maximum de 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Les Produits devront être retournés dans leur emballage d'origine, correctement protégés. Ils devront se trouver dans un parfait état de revente. Tout produit retourné incomplet, abîmé, endommagé, détérioré, sali - même partiellement - ou déjà porté ne sera pas remboursé. Les frais de retours sont à la charge du Client.

Le Client sera remboursé, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle LUXAM aura été informé de la décision du Client de se rétracter, de l'intégralité des sommes qu'il a versées.

Toutefois, LUXAM pourra différer le remboursement jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de leur expédition.

## **Article 7 – Réception des Produits**

Le Client doit vérifier, l'état, le nombre et la conformité de la marchandise livrée avant de signer tout document de livraison. Le Client doit indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites, précises et motivées, accompagnées de sa signature toute réserve concernant les Produits.

Ces réserves devront être confirmées par courrier recommandé au siège de LUXAM et au transporteur dans les 3 jours suivant la livraison.

A défaut de réserve confirmée dans ce délai, aucune réclamation ne sera acceptée par LUXAM et le Produit livré sera réputé conforme.

Dans le cas où des réserves seraient émises, il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des défauts, non-conformités ou dommages éventuellement constatés. Il devra laisser à LUXAM toute facilité pour procéder à la constatation de ces anomalies et pour y apporter un plan de solution adéquat. Si le Client intervient lui-même ou fait intervenir un tiers pour résoudre une anomalie, LUXAM déclinera toute responsabilité vis-à-vis des anomalies alléguées.

Lorsque, après contrôle, une non-conformité, un défaut ou dommage est effectivement constaté par LUXAM ou son mandataire, le Client ne pourra exiger que le remplacement des Produits non conformes aux frais de LUXAM, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité de quelque nature que ce soit ou à la résiliation de la commande.

Aucun retour de Produits ne pourra être effectué par le Client sans l'accord préalable et écrit de LUXAM. Les frais de retour ne seront à la charge de LUXAM que dans le cas où la réserve du Client est effectivement constatée par lui ou son mandataire.

Les éventuels retours sont à effectuer à l'adresse de LUXAM, dans leur état d'origine et complets et dans un délai de 8 jours calendaires à compter de l'accord écrit de LUXAM.

Les frais de retour seront remboursés au Client sur présentation des justificatifs.

LUXAM n'acceptera pas les colis expédiés en port dû. Tout risque lié au retour des Produits sera à la charge du Client.

## **Article 8 – Garanties légales**

Les Produits fournis par LUXAM bénéficient de plein droit conformément aux dispositions légales :

- de la garantie légale de conformité dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation ;

- de la garantie légale contre les vices cachés dans les conditions des articles 1641 et suivants du Code civil.



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 ;
- 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 ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant 24 mois suivant la délivrance du Produit.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés du Produit conformément à l'article 1641 du Code Civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à 1644 du Code Civil.

*Article L.217-4 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 L.217-5 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 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 L.217-16 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 al 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.*

## **Article 9 – Responsabilité**

LUXAM ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de mauvaise utilisation des Produits par le Client et de non-respect par ce dernier des consignes d'utilisation.

En tout état de cause, la responsabilité de LUXAM ne peut être engagée qu'en réparation d'un préjudice réel, direct, personnel et certain subi par le Client du fait des Produits, pour autant que ce dernier rapporte la preuve qu'un manquement ou une faute de LUXAM est la cause de ce préjudice.

LUXAM ne saurait en aucun cas être tenue responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, de tout dommage indirect.

Le Client est réputé connaître parfaitement les Produits qu'il acquiert et reconnaît en passant commande d'un Produit qu'il a pu se procurer les renseignements relatifs à celui commandé notamment par le seul descriptif et les seules informations figurant sur le Site.

LUXAM n'est responsable que du contenu des pages qu'elle édite. Le Site peut contenir des liens renvoyant vers d'autres sites. LUXAM ne pourra en aucun cas être tenu responsable des pratiques ou du contenu de ces sites web.

Pour toutes les étapes d'accès au site, de consultation, de remplissage des formulaires, de passation de commande, LUXAM n'a qu'une obligation de moyens.

En conséquence, la responsabilité de LUXAM ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet. En particulier, toute perturbation dans la fourniture du service, ou toute intrusion extérieure ou présence de virus informatique, ne saurait engager la responsabilité de LUXAM.

## **Article 10 – Clause d'exonération force majeure**

En cas de survenance d'un événement hors du contrôle de LUXAM empêchant ou retardant l'exécution de la livraison et notamment en cas de force majeure, de manque de matières premières, de difficultés imprévues dans la production, de limitation ou d'arrêt de la production, de difficultés avec les sous-traitants ou fournisseurs, de grèves, de perturbation économique ou politique par un événement tel que la guerre, la guerre civile, l'embargo ou encore de difficultés de transport, la responsabilité de LUXAM ne pourra pas être engagée. Les délais de livraison seront allongés en conséquence.

Si l'empêchement est définitif ou perdure au-delà d'un mois, LUXAM sera en droit de résilier de plein droit le contrat, sans accomplissement d'aucune formalité judiciaire, par simple lettre recommandée avec accusé de réception.

## **Article 11 – Archivage des documents**

LUXAM archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable. Le Client peut accéder aux documents archivés en faisant la demande par courrier électronique à l'adresse [luxam.gest@orange.fr](mailto:luxam.gest@orange.fr).

## **Article 12 – Suspension – Résiliation**

Le Client peut résilier, à tout moment, son inscription sur le Site Internet et fermer son compte. Le Client adressera à cet effet sa demande de résiliation à LUXAM.

En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles, notamment en cas d'incident de paiement, LUXAM se réserve le droit de suspendre l'accès du Client au Site, voire de résilier son compte en fonction du degré de gravité des manquements. LUXAM se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait un quelconque litige.

## **Article 13 – Propriété Intellectuelle**

L'ensemble des éléments édités au sein du Site Internet, tels que sons, images, photographies, vidéos, écrits, animations, programmes, charte graphique, utilitaires bases de données, logiciel, et autre technologie sous-jacente est protégé par les dispositions du Code de propriété intellectuelle et appartient à LUXAM.

L'ensemble des marques, illustrations, images figurant sur les articles, leurs accessoires ou leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont protégés au titre de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations et images, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit est strictement interdite.

## **Article 14 – Loi applicable et règlement des litiges**

La langue du présent contrat est la langue française. Le présent accord est régi par la Loi française.

Le Client consommateur est informé de son droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'opposerait à LUXAM.

LUXAM adhère au service du Médiateur dont les coordonnées sont les suivantes :

Tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Consommateur LUXAM (Lotissement les Barbières - 43290 MONTFAUCON-EN-VELAY).

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de LUXAM, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur :

### **Dispositif de médiation des litiges de consommation**

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une

réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com).

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/>

Pour tout différend découlant de l'interprétation ou de l'application des présentes conditions générales de vente ou de l'exécution d'une commande entre LUXAM et un Client consommateur, le tribunal compétent sera, en application de l'article 42 du Code de procédure civile, celui où demeure la partie défenderesse, ou en application de l'article 46 du Code de Procédure civile, le lieu de livraison effective de la chose.

## **Article 15 – Protection des données à caractère personnel des personnes physiques**

**LUXAM met en œuvre des traitements de données à caractère personnel.**

**LUXAM (Lotissement les Barbières - 43290 MONTFAUCON-EN-VELAY/ Tél. : 04 71 65 78 50 / Courriel : [luxam.gest@orange.fr](mailto:luxam.gest@orange.fr)) est le responsable de ce traitement. Il s'agit des données que le Client personne physique fournit directement lors de la création de son compte client et de la passation de sa commande (Civilité, Prénom et nom de famille, Adresse postale, Adresse de courrier électronique, Numéro de téléphone, etc.). À tout moment, le Client personne physique dispose de la faculté de modifier ces informations depuis la rubrique "Gérer mon compte" de son compte ou en contactant LUXAM par courriel à l'adresse suivante : [luxam.gest@orange.fr](mailto:luxam.gest@orange.fr)**

**LUXAM recueille, utilise les données à caractère personnel sur la base du consentement du Client, du Contrat conclu avec ce dernier et de son intérêt légitime.**

**Le recueil et l'utilisation des données ont pour finalité :**

- **la création du compte du Client ;**
- **la gestion du compte Client ;**
- **l'exécution et le suivi de la commande ;**
- **la gestion des opérations de paiement et de livraison ;**
- **la gestion de la relation Client ;**
- **la gestion des communications et le suivi des échanges ;**
- **la prospection commerciale ;**
- **la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données personnelles des personnes concernées.**

**Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour la gestion et le suivi de la commande du Client et la gestion et le suivi d'éventuels litiges qui pourraient survenir après la livraison. Les**

**données traitées sont archivées selon les durées de prescription et de conservation légales et notamment fiscales, commerciales et comptables.**

**Pour atteindre les finalités décrites ci-dessus et dans les limites nécessaires à la poursuite de ces finalités, les données du Client pourront être transmises aux employés et préposés de LUXAM habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion et au suivi de la commande, sans qu'une autorisation du Client soit nécessaire. Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. Par ailleurs, d'autres destinataires peuvent avoir accès à tout ou partie des données personnelles selon leur degré d'habilitation et la finalité, à savoir notamment les services de police et les autorités judiciaires notamment en cas de réquisition judiciaire.**

**Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client personne physique bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données (sauf si elles sont nécessaires à l'exécution du contrat, ou qu'elles sont nécessaires pour respecter les obligations légales ou constater ou exercer les droits de LUXAM) ou encore de limitation du traitement, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant et bénéficie d'un droit d'opposition à la prospection notamment commerciale**

**Ces droits peuvent être exercés auprès de LUXAM qui a collecté les données à caractère personnel de la manière suivante : par courrier postal : Lotissement les Barbières - 43290 MONTFAUCON-EN-VELAY / par voie électronique [luxam.gest@orange.fr](mailto:luxam.gest@orange.fr). La demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité. Il est également possible pour le Client de formuler une réclamation auprès de la CNIL.**