

## Conditions générales de vente

Vox-family.com est un site de vente en ligne géré par SARL VOX FAMILY Aigues-Mortes.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toutes ventes de produits et d'articles conclues sur le présent Site Internet [www.vox-family.com](http://www.vox-family.com).

L'acheteur peut consulter simplement, librement et à tout moment ces conditions générales de vente en cliquant sur le site sur le lien « CGV ».

En passant commande sur le site d'achat en ligne [www.vox-family.com](http://www.vox-family.com), l'Acheteur accepte les conditions générales. L'acheteur déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

La réglementation applicable est celle de la vente à distance en vigueur en France.

### **ARTICLE 1er : LE PRIX, MOYENS DE PAIEMENT ET PAIEMENTS SÉCURISÉS**

#### **1.1 Les prix**

Les prix en vigueur au moment de la commande s'appliquent. Tous les prix s'étendent en euros Toutes Taxes Comprises et hors frais de livraison. Tout changement des taux de T.V.A. sera automatiquement répercuté sur le prix des articles. En aucun cas, la société ne peut être responsable des éventuels surcoûts engendrés par des frais bancaires supplémentaires pour des règlements effectués hors zone Euros.

[www.vox-family.com](http://www.vox-family.com) se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Cependant les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande, sous réserve de disponibilité. Les produits demeurent la propriété de SARL VOX FAMILY Aigues-Mortes jusqu'à leur complet paiement.

Le prix et les conditions applicables à la commande sont ceux en vigueur lors de la validation par le client de la commande.

#### **1.2 Les moyens de paiement**

Tout règlement s'effectue lors de la prise de commande.

Les paiements sont exclusivement faits en ligne, au moment de la commande, par carte de paiement. Les cartes suivantes sont acceptées. Types de carte : Visa, Carte Bleue et Mastercard, chèque.

Le service de paiement sécurisé du site [www.vox-family.com](http://www.vox-family.com) intègre la norme de sécurité SSL qui permet le cryptage de vos coordonnées bancaires lors de leur transmission sur le réseau.

Seule la réception du paiement sur le compte bancaire de la société constitue la preuve des transactions financières.

### **ARTICLE 2 : CONFIRMATION DE COMMANDE**

Sur Internet : [www.vox-family.com](http://www.vox-family.com)

Les informations contractuelles sont présentées en langue française. Toute commande, pour être valable, doit être effectuée conformément à la procédure dictée à l'acheteur.

A compter de l'enregistrement de la commande, la société adresse au Client un e-mail de confirmation. En conservant cet e-mail ou en l'imprimant, le Client détient une preuve de sa commande, ce que [www.vox-family.com](http://www.vox-family.com) lui recommande. Dès la validation de la commande, celle-ci devient alors irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement énumérés ci-après.

La commande est prise en compte et le délai de livraison commence à courir à compter de la date de réception du règlement. Seule la réception du paiement sur le compte bancaire de la société constitue la preuve des transactions financières.

### **ARTICLE 3 : LIVRAISON**

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que l'acheteur a indiquée au cours du processus de commande. Les informations énoncées par l'acheteur, lors de la prise de commande engagent celui-ci. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, le vendeur ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le colis. Les délais de livraison indiqués sont des délais moyens et correspondent aux délais de traitement et à la livraison pour les produits à destination de la France métropolitaine.

En cas d'articles livrables à des dates différentes compte tenu de leur disponibilité, le délai de livraison est basé sur le délai le plus long.

La Société se réserve le choix du transporteur et garantit le bon acheminement des articles.

[www.vox-family.com](http://www.vox-family.com) traite ses expéditions en partenariat avec un centre de logistique. Malgré la notoriété de nos partenaires, ceux-ci ne sont pas à l'abri de défaillance. En aucun cas, SARL VOX FAMILY Aigues-Mortes ne pourra être tenu responsable de ces défaillances, par définition en dehors de sa sphère de responsabilité.

#### **3.1 – Disponibilité des stocks.**

Les articles présentés sur ce Site ne sont livrables que dans la limite des stocks disponibles.

##### **3.1.1. Rupture des stocks**

Le vendeur s'engage à informer le cas échéant l'acheteur, par tout moyen à sa convenance, des éventuelles ruptures de stocks affectant ses commandes. Dans ce cas, il communique à l'acheteur un nouveau délai approximatif de livraison (et ce, avant l'expiration du délai initial annoncé) en lui indiquant que, s'il n'accepte pas, il peut annuler sa commande et bénéficier d'un avoir ou remboursement pour le montant des articles commandés.

### **3.1.2. Défaillance des fournisseurs.**

Le vendeur se réserve en outre le droit d'annuler tout ou partie des commandes passées par l'acheteur en cas de défaillance d'approvisionnement et dans les cas de force majeure. L'acheteur doit en être informé dans les mêmes conditions que précédemment et se voir rembourser le prix acquitté à la commande, dans les meilleurs délais.

## **3.2 – Modalités**

### **3.2.1. Lieu et délai de livraison.**

Les livraisons du ou des articles commandés s'effectuent au domicile de l'acheteur dans un délai maximum de 20 jours à compter de la réception du paiement de la commande. Le vendeur traite les commandes dans les délais les plus courts. Toutefois, si le délai ci-dessus stipulé ne pouvait être tenu, l'acheteur doit être prévenu.

### **3.2.2. Remise de la facture**

La livraison du ou des articles commandés donne lieu à la délivrance de la facture correspondante.

## **ARTICLE 4 : SATISFAIT OU REMBOURSE**

### **4.1 – Droit de retour ou rétractation.**

Vous disposez d'un droit de rétractation et de remboursement. Il sera procédé au remboursement de vos articles retournés (frais de ré-expédition à votre charge), à la stricte condition de nous faire connaître votre décision dans un délai maximum de 14 jours à réception de marchandise, par mail : auprès de [voxfamily.am@gmail.com](mailto:voxfamily.am@gmail.com) en mentionnant en objet « rétractation ». Ce remboursement (hors frais de livraison) sera effectué dans un délai maximum de 14 jours après réception du colis.

#### **4.1.1. Délai d'exercice**

Les transactions sur Internet revêtant la qualification de vente à distance aux termes des Articles L121-16 et suivants du Code de la Consommation, l'acheteur d'un article présenté sur le catalogue de ce site dispose d'un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la réception de sa commande pour faire retour de ce produit, sans pénalité à l'exception des frais de retour de(s) marchandise(s), et sans indication du motif.

#### **4.1.2. Autres conditions**

Pour bénéficier de ce droit de rétractation, l'acheteur doit retourner son produit en parfait état et dans son emballage d'origine, avec la facture et dans le délai visé à l'Article 4.1.1. Ci-dessus.

#### **4.1.3. Etendue.**

L'acheteur a la possibilité de retourner tout ou une partie de sa commande.

#### **4.1.4. Exceptions.**

Ce droit de rétractation ne peut pas être exercé dans le cas de fourniture de produit(s) confectionné(s) selon les spécifications de l'acheteur ou nettement personnalisé(s).

## **4.2 – Echange ou remboursement.**

### **4.2.1. Option réservée à l'acheteur.**

L'acheteur exerçant le droit de retour que lui confère le Code de la Consommation est libre d'opter soit pour l'échange du (des) article(s) retourné(s), soit pour le remboursement. Si l'acheteur opte pour le remboursement de sa commande, sa demande n'est prise en compte qu'après réception par le vendeur de(s) produit(s) retourné(s). Dans tous les cas, seul le prix du ou des produits retournés sera remboursé.

### **4.2.2. Délai maximum de remboursement.**

Le délai de remboursement par le vendeur ne saurait excéder 14 jours à compter du retour réceptionné de(s) produit(s) dans les établissements du vendeur.

## **ARTICLE 5 : UTILISATION DES INFORMATIONS NOMINATIVES**

### **5.1 – Protection des données nominatives.**

#### **5.1.1. Dispositif de protection.**

Dès lors que des informations sensibles sont communiquées par l'acheteur dans le cadre de la souscription des contrats de vente dont les présentes conditions organisent la formation et l'exécution, le vendeur s'engage à prendre toutes mesures de sécurité afin que ces informations ne puissent être divulguées à l'extérieur de son entreprise, en dehors des personnes physiques et morales légalement autorisées.

Les informations recueillies sur ce Site, dans le présent questionnaire, ne sont en effet utilisées et ne font l'objet de communications extérieures que pour les seules nécessités de la gestion ou pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. Le vendeur veille à prendre le maximum de mesures pour assurer la sécurité de ses fichiers. Il s'engage par exemple, conformément à l'article 29 de la Loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, à ce que la collecte en ligne de coordonnées bancaires (destinée à réaliser les transactions commerciales portant sur les produits

physiques ou numériques mis en vente par [www.vox-family.com](http://www.vox-family.com) comporte des procédés efficaces et licites de sécurisation des paiements, destinés à empêcher un tiers non autorisé d'intercepter les données, d'y accéder, de les déformer ou de les détourner notamment à son profit.

Nota : Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant. Par notre intermédiaire, vous pouvez être amené à recevoir des propositions d'autres entreprises ou organismes, ou être informé également de nos offres par téléphone, courrier ou e-mail. Si vous ne le souhaitez pas, il vous suffit de nous écrire un email à l'adresse [voxfamily.am@gmail.com](mailto:voxfamily.am@gmail.com) en indiquant votre nom, prénom, adresse et n° de client. Procédez de la même façon si vous ne souhaitez plus recevoir de propositions commerciales de notre part.

#### **5.1.2. Clause exclusive de responsabilité.**

Toutefois, si le vendeur s'engage à mettre en œuvre la prudence et la diligence requises pour assurer la sécurité et préserver le caractère confidentiel des données délivrées sur son site, il décline toute responsabilité quant à la violation de son site malgré les précautions prises et quant aux conséquences préjudiciables qui peuvent en résulter, notamment le détournement d'informations confidentielles et spécialement bancaires concernant les acheteurs y ayant accès.

### **5.2. – Transmission des données nominatives**

#### **5.2.1. Obligation du vendeur**

Le vendeur s'engage à informer l'acheteur de la possibilité d'une transmission d'informations nominatives le concernant aux personnes autorisées sur les supports de collecte de l'information.

#### **5.2.2. Droits de l'acheteur**

L'acheteur peut néanmoins s'opposer à ce que son nom et son adresse soient cédés à des tiers et ce préalablement à la première cession. Il bénéficie en outre d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles le concernant.

## **ARTICLE 6 : RECLAMATIONS**

### **6.1 – Service compétent.**

Le vendeur met à la disposition de l'acheteur un service clientèle.

Ce service clientèle est accessible, pendant les heures ouvrables, par mail à :

[voxfamily.am@gmail.com](mailto:voxfamily.am@gmail.com), par courrier à :

SARL VOX FAMILY Service vente en ligne

4 rue de la République

30240 Aigues-Mortes

### **6.2 - Vérification du Produit.**

Le Client est tenu de vérifier l'état de l'emballage et la conformité du Produit livré. Toute réclamation sur les vices apparents ou sur la non-conformité du Produit devra être signalée par l'Acheteur. Nous ne pouvons être tenu responsables lorsqu'un Acheteur a accepté un colis présentant une détérioration importante de nature à dégrader le Produit. Il est de son devoir d'émettre des réserves et de refuser le colis.

Produits défectueux

Si, malgré tout le soin apporté par [www.vox-family.com](http://www.vox-family.com) au moment de la préparation de la commande, l'un des produits devait présenter un vice de forme, l'Acheteur disposera d'un délai de 7 jours à compter du jour de livraison pour retourner à ses frais le produit défectueux pour échange ou remise d'un avoir.

### **6.3 – Traitement des réclamations.**

#### **6.3.1. Modalités.**

Une réponse est donnée à toute demande d'information, quelle qu'en soient les modalités. Il est indiqué, pour toute réponse, l'identification de la personne ayant assuré le traitement de la réclamation ou du litige. Le vendeur s'engage par ailleurs à contacter l'acheteur même s'il n'y a pas de solution immédiate à la réclamation émise.

#### **6.3.2. Délai.**

Le traitement des réclamations est effectué à partir du jour de leur réception par les services compétents du vendeur.

## **ARTICLE 7 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le site est la propriété de SARL VOX FAMILY, la présentation et chacun des éléments, y compris les photographies, textes, slogans, marque, logos, dessin et nom de domaine, apparaissant sur le site [www.vox-family.com](http://www.vox-family.com) sont protégés par les lois en vigueur en matière de protection intellectuelle et appartiennent à SARL VOX FAMILY.

Les motifs, les modèles présentés sur le site sont les propriétés exclusives de SARL VOX FAMILY, toute reproduction, copie représentent un acte illégal.

Aucun élément compris dans le présent site ne peut être copié, reproduit, modifié, changé, dénaturé, transmis ou distribué de quelque manière que ce soit, sous quelque support que ce soit, de façon partielle ou intégrale sans l'autorisation écrite et préalable SARL VOX FAMILY.

En effet, toute reproduction totale ou partielle, sans l'autorisation expresse de SARL VOX FAMILY est interdite et constituerait un acte de contrefaçon.

Toute utilisation autorisée des éléments composant ou figurant dans le site doit se faire sans dénaturation, modification ou altération de quelques manières que ce soit. La mention suivante doit notamment apparaître sur toute copie autorisée d'une partie ou de l'ensemble du contenu du site :

« copyright ©vox-family.com – Tous droits réservés »

Cas particulier :

Toute utilisation des photographies exige une autorisation délivrée par SARL VOX FAMILY.

#### **ARTICLE 8 : FORCE MAJEURE**

La société dégage sa responsabilité pour tout manquement à ses obligations contractuelles dans l'hypothèse d'une force majeure ou fortuite, y compris catastrophes, incendies, grève interne ou externe, défaillance ou pannes internes ou externes et d'une manière générale tout événement ne permettant pas la bonne exécution des commandes.

#### **ARTICLE 9 : LIMITATION DE RESPONSABILITE**

SARL VOX FAMILY ne sera en aucun cas responsable à l'égard des tiers des dommages indirects, spéciaux, incidents ou consécutifs résultant de la négligence ou de la défaillance de l'Acheteur ou de la mauvaise utilisation par ce dernier de tous produits vendus conformément aux présentes conditions générales de ventes.

#### **ARTICLE 10 : DROIT APPLICABLE / JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes conditions générales des ventes et les relations contractuelles intervenues entre les parties sont soumises à la loi française.

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire.

N.B : Les présentes conditions sont modifiables à tout moment sans préavis.