

## 1. Conditions Générales de Vente

### 1.1 Préambule et domaine d'application

Sauf dérogation particulière et écrite, nos conditions de ventes remplacent et annulent toutes les autres conditions générales d'achat du client. Aucune dérogation consentie ne saurait constituer novation. Les présentes conditions générales de ventes régissent les relations contractuelles actuelles et futures de l'acquéreur avec la société « VIVENLA » dont le siège social est fixé au **679 Avenue de la République, 59800 Lille - France** E-mail : **service@vivenla.com**.

Elles sont présumées entièrement acceptées dès confirmation de la commande. Elles font référence au tarif en vigueur au moment de la commande. Tous nos bons de commande ou factures impliquent de la part du client l'acceptation totale de nos conditions de vente.

### 1.2 Acceptation

En cliquant sur condition générales de vente, le client aura toujours accès à une version à jour des condition générales de ventes de Vivenla.

Les conditions générales de vente sont destinées à préciser les conditions de l'échange entre VIVENLA et le Client, ils doivent être déclarés acceptés sans réserve avant tout achats.

Tout achat et commande effectués bar le biais de notre site [www.vivenla.com](http://www.vivenla.com), serons soumis aux conditions générales de vente de notre site.

Elles résument l'intégralité des engagements entre Vivenla et le client qui les accepte expressément, elles s'appliquent tout au long de la durée de leur mise en ligne sur le site.

Avant la passation de commande le client doit cocher la case « J'accepte les Conditions Générales de Vente ». Pour reconnaître avoir pris connaissance et accepter les CGV définies sur le site [www.vivenla.com](http://www.vivenla.com)

Les conditions générales de vente domineront sur toute autre condition, a part en cas d'accord préalable, expresse et écrit de VIVENLA.

## 2. Généralités

### 2.1 Conclusion du contrat - Entrée en vigueur des conditions générales

Dans la mesure où le client commande en ligne les produits et/ou services présentés sur le site Internet de Vivenla.com, la validation des conditions générales de ventes sur le « bon de commande » marque la conclusion du contrat entre le client et Vivenla.com. Toute commande validée par le client par son "double clic" ou par son accord au téléphone constitue une acceptation irrévocable des présentes conditions générales par le client

### 2.2 Durée du contrat

Les conditions générales de vente sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction de leurs garanties.

### 2.3 Document probatoire

Les informations contractuelles au sujet de la commande feront l'objet d'une confirmation par voie de mail. Vivenla recommande au client de conserver son mail de confirmation de commande ou de l'imprimer. Cependant, pourront également constituer une preuve juridique des communications, commandes et paiements intervenus entre les parties, tous documents issus de l'archivage des bons de commande et des factures dans les systèmes informatiques de Vivenla.

## 2.4 Validité des conditions générales de vente

Vivenla.com se réserve le droit de modifier ses conditions générales de vente. Toute nouvelle version des conditions générales de vente sera signalée préalablement sur la page d'accueil du site Vivenla.com. Les produits commandés sur le site vivenla.com par les clients sont régis par les conditions générales de vente en ligne à la date de la commande.

## 3. Réserve de propriété

Conformément à la loi n° 80.335 du 12 mai 1980, les marchandises livrées restent la propriété de Vivenla jusqu'à leur paiement intégral.

## 4. Produits

### 4.1 Description et information sur les produits

Les produits proposés par Vivenla sont conformes aux prescriptions légales et le plus exactement possible en vigueur et aux normes applicables.

Vivenla présente sur son site les produits à vendre ainsi que leurs descriptifs détaillés dans des fiches produits permettant de respecter l'article L111-1 du Code de la Consommation française qui prévoit la possibilité pour le consommateur potentiel de connaître avant la prise de commande définitive les caractéristiques essentielles des produits qu'il souhaite acheter.

Les informations présentées par Vivenla sont celles communiquées par les fournisseurs.

En cas d'erreur de description, le client n'obtiendra pas automatiquement le droit au retour du produit. En dehors des cas prévus à l'article 10 ci-dessous, seule une erreur de description sur les qualités substantielles du produit pourra justifier un droit de retour du produit en cause.

Cependant, les photographies, films vidéo, schémas ou dessins des produits ne sont que des illustrations ; ils ne peuvent garantir une représentation parfaite des produits, en particulier du fait des différences de rendu des couleurs et des matières en fonction du matériel et logiciels informatiques utilisés.

Se référer à la fiche détaillée du produit pour plus d'informations.

### 4.2 Exceptions

La plupart des produits vendus sur le site Vivenla.com se trouvent stockés dans ses entrepôts. Cependant, certains produits sont stockés chez les fournisseurs. Pour ces produits, le délai de disponibilité correspond à l'acheminement du produit de l'entrepôt du fournisseur à celui de Vivenla.

Dans ce cas, le délai de livraison chez le client correspond au délai de disponibilité auquel il convient d'ajouter le délai d'acheminement indiqué sur le site.

Ces délais s'entendent à partir de la date de validation du paiement par Vivenla.

## 5. Prix et modifications tarifaires

Les prix de nos produits sont indiqués en Euros toutes taxes comprises hors participation aux frais de traitement, d'expédition et d'assurance. Les prix sont facturés sur la base du tarif en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande à l'exclusion des frais de transport. Les frais de livraison diffèrent en fonction de l'adresse de livraison du client et du poids des marchandises commandées. Les frais de livraison sont précisés dans le panier et confirmés lors de la validation de la commande. Les frais de transport viennent s'ajouter au prix des marchandises commandées. Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en Euros. Vivenla se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment du paiement des commandes et dans la limite des stocks disponibles.

Vivenla est enregistré au Registre national des metteurs sur le marché d'éléments d'ameublement sous le numéro FR..... Ce numéro garantit que Vivenla, en adhérant à Éco-

mobilier, est en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent en application de l'article L541-10-6 du Code de l'Environnement. Nos prix s'entendent sous réserve de modification liée à l'application, prévue à l'article R543-247 du code de l'environnement, d'une contribution aux coûts d'élimination des déchets d'éléments d'ameublement.

La facture définitive est émise à l'expédition de la commande. A noter qu'il n'est plus possible de modifier les coordonnées de facturation une fois que la commande est en préparation. La responsabilité de Vivenla ne peut être mise en cause en cas de fluctuation du prix et Vivenla ne peut être tenue au remboursement d'éventuelles différences de prix.

## 6. Commande, accès au site internet

La commande s'effectue soit par téléphone, soit par Internet sur les sites Internet propriété de la société Vivenla. Elle peut également s'effectuer sur des sites partenaires à la société Vivenla. Dans ce cas, ces présentes conditions restent valables.

L'Acheteur fait son affaire personnelle de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunication permettant l'accès aux Sites. L'Acheteur conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à l'Internet et de l'utilisation du site ou lors d'un appel téléphonique au service commercial ou au service après-vente.

## 7. Validation

Quand vous cliquez sur le bouton « Valider » après le processus de commande, vous déclarez accepter celle-ci ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente pleinement et sans réserve. Les données enregistrées par Vivenla constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par Vivenla et ses clients. Pour un paiement CB, les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve des transactions financières.

## 8. Confirmation de commande

Pour toute commande sur nos sites, une confirmation vous sera envoyée dans les 24 h suivant votre commande.

## 9. Modification de commande

Toute modification de commande par l'acheteur, ne peut être prise en considération que si elle est prévenue par écrit (courrier, ou mail) avant expédition des produits. Les commandes commandées avec emport sur place (sans livraison) ne sont plus annulables passé le délai de 8 jours après leur mise à disposition.

## 10. Annulation de commande

En cas d'annulation de commande, avant l'expédition de vos colis, vous devez nous faire part de votre décision par mail à l'adresse suivante : [service@vivenla.com](mailto:service@vivenla.com). Notre équipe procédera à l'annulation de votre commande sous réserve que cette dernière ne soit pas déjà préparée par notre service expédition.

Si votre espace client ne notifie pas d'information dans les étapes liées à la préparation de votre commande, votre demande sera alors enregistrée.

Nous procéderons au remboursement des sommes perçues dans un délai maximal de 14 jours après réception de votre mail.

Dans le cas contraire, nous vous demanderons d'ouvrir un dossier SAV et de remplir le formulaire de rétractation (chapitre 15 de nos CGV)

L'annulation par l'acheteur d'une de ses commandes, non encore en cours d'exécution, entraînera de plein droit la débition d'une indemnité forfaitaire et irrévocable égale à 30% du

prix global de la commande, en faveur du vendeur, cette indemnité étant destinée à couvrir les frais administratifs exposés par le vendeur.

## 11. Loi Applicable /Litiges

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Vivenla adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 rue de la Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr/>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Vivenla , 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, cliquer ici.

Au niveau européen, la Commission Européenne met à votre disposition une plateforme de résolution en ligne des litiges.

Nous n'offrons toujours que des produits que nous achetons aux fabricants des produits d'origine et à leurs grossistes. En cas de doute sur l'authenticité des produits, le consommateur peut trouver plus d'informations et de conseils sur le site <https://www.cecbelgique.be>. En cas de suspicion de contrefaçon, le consommateur peut toujours déposer une plainte via le [Point de Contact](#)

## 12. Disponibilités

Les délais de livraison sont précisés sur chaque fiche produit et sont calculés en jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés). Dans le cas d'une commande effectuée par téléphone, le délai de livraison vous est indiqué par téléphone.

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. Vivenla se réserve toutefois la possibilité de fractionner les livraisons. La participation aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée que pour un seul envoi.

Pour les produits non stockés dans nos entrepôts, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos partenaires ou fournisseurs. Ces informations provenant directement de nos partenaires et fournisseurs, les erreurs ou modifications exceptionnelles sont indépendantes de notre volonté. Les délais de livraison sont ceux communiqués par nos partenaires et les retards sont indépendants de notre volonté.

En cas d'indisponibilité totale ou partielle du produit, vous serez informé par e-mail de cette indisponibilité par nos services qui vous donneront le choix entre :

- recevoir un produit d'une qualité et d'un prix équivalent à celui commandé,
- ou être remboursé du prix du produit commandé.

En cas de retard de livraison de plus de 7 jours, le client a la possibilité de demander la résiliation du contrat. Dans cette hypothèse, le remboursement du client interviendra au plus tard dans un délai de 30 jours.

## 13. Livraison et transport

La livraison sera effectuée par un transporteur. Elle ne pourra intervenir qu'une fois la commande validée par le client et le paiement effectué dans son intégralité. Les centres de paiement bancaire éventuellement concernés auront donc donné au préalable leur accord de paiement. En cas de refus des dits centres, la commande sera automatiquement annulée. Par ailleurs, la société Vivenla se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel un litige en cours existerait. Les frais d'expédition seront indiqués avant à l'enregistrement de la commande par le client. Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande.

Tout changement d'adresse de livraison après que la commande ait été remise au transporteur, engendrera un surcoût de 25€ TTC à la charge du client. Dans le cas où une adresse incorrecte nous serait spécifiée et si nous devons réexpédier l'objet à une nouvelle adresse, le coût de réexpédition sera facturé et dû avant cette réexpédition.

Nous nous réservons la possibilité de demander tout justificatif concernant l'identité de l'acheteur et l'adresse de livraison avant expédition. Les délais 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. Vivenla se réserve toutefois la possibilité de fractionner les livraisons. La participation aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée que pour un seul envoi.

En cas de retard dû à une grève interne, externe, une catastrophe ou à tout autre évènement ne permettant pas l'acheminement normal des produits, la société Vivenla ne saurait être tenue pour responsable.

Nous invitons le client à vérifier les colis et leurs contenus lors de leur réception en présence du transporteur et de faire mention écrite sur le bon de transport des réserves précises par lui observées. Le client est invité à préciser les dommages constatés avant la signature du bon de livraison. A titre d'exemple : refus pour carton ouvert, contenu abîmé, etc., A cet effet, le client devra effectuer un contrôle visuel avant de signer le bordereau du transporteur-livreur. Dans tous les cas, le client doit refuser tout colis qui serait trop abîmé ou ouvert. Nous réexpédierons un nouvel article dans les plus brefs délais à nos frais.

Toute marchandise acceptée par le client sans réserve précises émises sur le bordereau de livraison sera réputée arrivée en bon état et dans son intégralité (nombre de colis, de produits, identité par rapport à la commande, etc.). En cas de réserves émises sur le bordereau de livraison, le client devra engager une réclamation dans un délai de 48h à compter du jour de la réception (jours fériés non compris), via la rubrique "mon compte" du site Vivenla.com (voir la rubrique "réclamation" ci-après)

Dans le cas où l'option de livraison à l'étage du produit aura été choisie, un rendez-vous téléphonique sera pris par le transporteur afin qu'il puisse convenir d'un rendez-vous de livraison.

Lors de cet entretien téléphonique, le client devra impérativement signaler toutes difficultés d'accès ou de passage que les livreurs seraient susceptibles de rencontrer. Le client devra vérifier les mesures des passages d'accès de son domicile afin de confirmer au transporteur son accessibilité au produit commandé.

En cas de fausses informations, ou prises de mesures erronées effectuées par le client, les frais supplémentaires liés à la location d'élévateurs, de stockage ou de retour de marchandises seront exclusivement à la charge du client.

Tous les frais supplémentaires liés à la location d'élévateurs, stockages ou liés à l'absence du client (en violation des engagements pris lors du rendez-vous) et risques de dommages résultant de ces contraintes seront à la charge du client. En cas d'impossibilité de livraison le jour du rendez-vous du fait de difficultés d'accès, de passage difficile non signalé préalablement par le client ou d'absence de celui-ci au rendez-vous convenu avec le transporteur, de nouveaux frais de réexpédition seront refacturés.

## 14. Réclamation

En signant le bordereau de livraison, le client accepte les produits livrés en l'état et ne dispose plus alors du délai de 48 heures comme dit ci-dessus pour faire une réclamation motivée auprès de Vivenla. La responsabilité de Vivenla peut être engagée dans ce délai de 48 heures uniquement si le client a fait valoir auprès du transporteur des réserves précises et motivées et qu'il adresse dans ce délai à Vivenla par LRAR (Lettre recommander avec accusé de réception) ou par exploit d'huissier une réclamation. Cette réclamation sera également recevable si celle-ci est formée dans le même délai au sein de votre espace "Mon compte" de notre site internet, rubrique "Service après-vente" - "Réception d'un mauvais produit". A l'issue de ce délai, aucune réclamation ne sera plus possible.

Il est de la responsabilité du client d'effectuer toutes vérifications et de faire toutes réserves à l'arrivée du matériel et d'exercer, le cas échéant, tout recours contre le transporteur.

A réception de vos colis, il est impératif d'en vérifier le contenu devant le transporteur.

ATTENTION, en cas de dommages constatés sur votre produit, refusez impérativement le colis en précisant la mention : Refusé (vous pouvez en indiquer la cause : Exemple Refusé endommagé).

Attention : les remarques du type "sous réserves ou sous réserves de déballage" ne sont pas valables juridiquement, il vous faut donc bien ouvrir et vérifier le colis. Nous réexpédierons un nouvel article dans les plus brefs délais à nos frais.

Pour toutes réclamations relatives à un défaut des marchandises livrées, à une inexactitude dans les quantités ou à une référence erronée par rapport à la commande confirmée par la société Vivenla, et afin de traiter votre réclamation dans les meilleurs délais, nous vous invitons à créer un dossier SAV au sein de votre espace "Mon compte" de notre site internet, rubrique "Service après-vente" - "Réception d'un mauvais produit". Un numéro de dossier vous sera alors affecté.

Sauf le cas du droit de rétractation ou de la garantie légale de conformité, tout retour de marchandises nécessite l'accord préalable de la société Vivenla. A défaut d'accord, toute marchandise retournée sera tenue à la disposition du client à ses frais, risques et périls, tous frais de transport, de stockage, de manutention étant à la charge du client. Dans tous les cas, le retour des marchandises s'effectue aux frais, risques et périls du client.

Notez que vous devez impérativement nous retourner l'article endommagé, même si celui-ci vous a été livré totalement casser. A réception de l'article et après constatation du dommage, nous vous ferons l'échange ou le remboursement, selon votre choix. Vous ne devez donc en aucun cas jeter les articles.

## 15. Retour

Demander un SAV : produit manquant, colis incomplet, produit endommagé, dysfonctionnement d'un produit, échange de produit... il vous suffit de vous rendre sur votre espace client rubrique « Mon compte » – « Service Après-vente » afin de remplir le formulaire SAV. Un numéro de RMA vous sera alors affecté, il permettra à nos équipes de traiter votre réclamation. Nos conseillers prendront ensuite contact avec vous dans un délai de 48-72h.

**CLIQUEZ ICI POUR ACCÉDER AU FORMULAIRE**

En cas de rétractation :

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien. Pour exercer ce droit de rétractation, Le produit doit impérativement être retourné dans son état exact d'origine. L'intérieur de son emballage doit être intact, avec tous les accessoires qui y étaient joints ainsi que sa notice de montage. Le produit doit être en parfait état de fonctionnement et ne doit montrer aucune trace d'utilisation. Les produits retournés incomplets, abimés,

endommagés, utilisés ou salis par le Client ne sauront ni repris, ni échangés ni remboursés. À noter également qu'un meuble monté ne pourra en aucun cas être repris !

Vivenla mets à votre disposition un formulaire de rétractation disponible sur votre espace client Rubrique « Service après-vente ». Un numéro de retour RMA vous sera ensuite communiqué. Celui-ci devra être impérativement inscrit sur les colis de retour. Tous les produits retournés devront être reconditionnés dans son emballage d'origine

Remboursement : En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons l'intégralité des sommes perçues y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter de la date de réception de vos colis dans notre entrepôt (L121-21-4 du code de la consommation). Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Le remboursement suppose que vous n'ayez pas endommagé le produit, et que celui-ci nous soit renvoyé dans son intégralité. A défaut, Vivenla sera en droit d'appliquer une décote, comme la loi nous l'autorise, sur le produit retourné.

Aucun remboursement pour le client professionnel (un avoir valable un an, sera édité des réceptions du colis sous les réserves des conditions ci-dessus)

Modalité de renvoi : Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à Vivenla sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après réception de votre commande. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de 14 jours. Tous les colis devront porter le numéro de retour RMA communiqué lors de l'ouverture de votre dossier SAV ou par mail.

Frais de retour : Les frais de retours restent à votre charge. Vous avez la possibilité de mandater le transporteur de votre choix. Si l'ensemble de vos colis est inférieur à 30kg, alors ces colis peuvent être renvoyés par la poste, vous prendrez alors en charge directement les frais de renvoi. Si le poids de l'ensemble de vos colis est supérieur à 30kg, vous devez alors contacter le transporteur de votre choix ou demander à Vivenla de se charger du retour et dans ce cas un devis sera effectué (le montant lié au frais de retour sera calculé au cas par cas et déduit de votre remboursement).

## 16. Garantie

### 16.1 Généralités

Vous bénéficiez :

Garantie légale de conformité d'une durée de 2 ans à compter de la date de réception du produit chez le client : conformément à la loi Hamon contre toutes détériorations esthétiques ou fonctionnelles résultant de défauts ou vice cachés (articles 1641 et suivant du code civil )  
Garantie contractuelle proposée par Vivenla sur une durée de 2 ans. À savoir que les luminaires vendus par Vivenla bénéficient d'une garantie de 6 mois.

Dans tous les cas si vous souhaitez exercer votre garantie sur un produit, vous devez au préalable ouvrir un dossier SAV en vous rendant sur votre espace client rubrique Service après-vente ou par une demande écrite doit être adressée à l'adresse suivante :

Schoonmansveld 24, 2870 Puurs. Nos conseillers prendront par la suite contact avec vous pour vous indiquer la démarche à suivre.

Pour toute garantie de non-conformité, il vous faut ouvrir un dossier SAV dans votre espace client en joignant toutes les photos nécessaires afin de faciliter le traitement et la prise en charge rapide de votre dossier. Notre équipe Sav étudiera votre dossier sous 48h à 72h et se

réserve la possibilité de refuser sa prise en charge en cas de mauvaise utilisation de l'article. À savoir que les luminaires vendus par Vivenla bénéficient d'une garantie de 6 mois. Le client doit s'assurer que tous les produits emballés pour le retour soient clairement étiquetés avec son nom, son adresse postale et le numéro de la commande. En cas de retour d'un produit par la poste, le client doit faire parvenir une preuve d'envoi à Vivenla.

## 16.2 Exclusion de garantie.

Les garanties ne peuvent en aucun cas s'appliquer pour :

- Les défauts liés à l'usure naturelle
- Les problèmes liés à un accident domestique (dégât des eaux, incendie...)
- Les produits détériorés par une erreur de montage ou un usage non conforme à la notice d'utilisation
- Les produits modifiés par l'acheteur
- Les articles literie présentant une différence de dimensions n'excédant pas 3 cm. En effet, cette différence entre les dimensions annoncées et celle du produit viennent des finitions artisanales des produits « faits-main », elle ne peut, par conséquent, être considérée comme un défaut.

Les garanties excluent les dommages d'origine externe, les dommages consécutifs à une utilisation non conforme des produits, les dommages consécutifs à l'intervention d'un réparateur, les défauts et détérioration provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur (montage erroné, entretien défectueux...).

Le vendeur ne pourra être responsable au titre de la garantie des pannes ou dommages résultant directement ou indirectement des cas suivants :

- Entreposage sans protection ou prolongé
- Négligence
- Erreur de raccordement ou de manipulation
- Entretien et usage d'équipement non-conforme aux spécifications techniques du vendeur ou du fabricant
- Utilisation défectueuse
- Ajout de dispositif complémentaire
- Ajout d'accessoire de l'équipement
- Modification ou transformation mécanique, électronique, électrique ou autres apportées à l'équipement ou à ses dispositifs de raccordement par toute personne tierce.

Pour toute demande relative à la garantie légale de conformité, notre service client vous proposera le remplacement de pièces détachées.

En cas d'impossibilité de remplacement de ces pièces, et dans le cadre d'un remplacement de produit intégral, une décote de vétusté sera appliquée sur le produit selon les conditions suivantes :

- Une décote de 15% du prix d'achat pour toute utilisation de produit entre un an et an et demi
- Une décote de 25% du prix d'achat pour toute utilisation de produit au-delà d'un an et demi

## 17. Responsabilité

Les produits proposés sont conformes à la législation (française OU BIEN BELGE) en vigueur. La responsabilité de Vivenla ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où les produits sont livrés. Il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vos envisagez de commander. Les photographies illustrant les produits présentés ne sont pas contractuelles dès lors qu'il ne s'agit que de différences non substantielles (exemples : variations de couleur, d'apparence, d'aspect de la matière entre les photographies de présentation sur notre site et les articles commandés). Seules les caractéristiques techniques

mentionnées sur le site engagent Vivenla.

Vivenla ne saura être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en raison soit :

- de la survenance d'un évènement de force majeure,
  - du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat,
- le tout tels que l'évènement ou le fait est habituellement admis et retenu par les Tribunaux, - du fait du consommateur.

Il vous appartient de vérifier l'exactitude des renseignements qui sont fournis lors de la commande dont notamment l'adresse de livraison. Vous demeurez responsable des informations que vous aurez fournies lors de votre inscription et de votre commande.

Vivenla ne peut être tenue responsable d'éventuelles erreurs de saisie du client qui pourraient provoquer des erreurs de livraison. Vivenla ne peut être tenue responsable d'éventuelles erreurs commises par le client et/ou du non-respect par le client des modalités de livraison et rendez-vous qu'il aura lui-même fixé avec le transporteur. Le cas échéant, les frais nécessaires pour la réexpédition et le stockage des produits seront à la charge du client.

Sans limiter les paragraphes précédents, la responsabilité de Vivenla aux termes des présentes Conditions Générales ne peut excéder en cas de vente à des professionnels, une somme égale aux sommes payées ou payables lors de la transaction à l'origine de ladite responsabilité, quelle que soit la cause ou la forme de l'action concernée.

Vous êtes seul responsable du choix et de l'achat d'une marchandise. Par conséquent, l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité du matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de Vivenla , sauf dans le cas d'un vice caché avéré, de non-conformité, de défectuosité ou d'exercice du droit de rétractation envisagés prévus par le code de la consommation.

Pour les produits acquis pour des besoins professionnels, Vivenla n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de change, dommages ou frais. Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site [www.vivenla.com](http://www.vivenla.com)

Vivenla dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

## 18. Témoignages de nos clients

Les témoignages publiés sur notre site Vivenla.com sont ceux laissés par nos clients qui ont acheté un produit. En effet, un internaute ne peut pas donner son opinion sur un produit sans l'avoir acheté. Ces témoignages permettent d'aider les internautes dans le choix de leurs produits. Tous les clients désirant apporter un témoignage s'engagent à respecter les lois et règlements en vigueur, non contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs et ne portant pas atteinte aux droits des personnes. Ils s'engagent également à ne pas communiquer de coordonnées personnelles. Ceux-ci sont responsables du contenu de leur message et des conséquences de cette publication.

Pour éviter tout abus, Vivenla.com se réserve le droit de contrôler, de modérer, et plus généralement de publier ou non les commentaires de ses clients.

## 19. Cookies

Afin de mieux vous servir, nous mesurons le nombre de pages vues, le nombre de visites, ainsi que l'activité des visiteurs sur le Site et leur fréquence de retour. A cet effet, nous utilisons la technologie des « cookies ». Un cookie ne nous permet pas de vous identifier. De manière générale, il enregistre des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur notre site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.)

que nous pourrons lire lors de vos visites ultérieures. Certains cookies sont d'utilité pratique pour le visiteur : ils sauvegardent de manière sécurisée votre nom d'utilisateur ou vos préférences linguistiques par exemple. Ils signifient tout simplement qu'à chaque fois que vous visitez notre boutique en ligne, vous n'avez pas besoin de saisir à nouveau les mêmes informations. Les cookies sont également utilisés pour optimiser la performance du site. À titre d'exemple, ils facilitent le processus de commande et vous aident à trouver un article spécifique plus rapidement.

Certains cookies appelés "cookie de publicité" nous permettent de suivre votre navigation et enregistrer les produits vus, puis de vous présenter des bannières publicitaires en rapport, ou non, avec votre navigation passée.

Les données collectées par les cookies sont uniquement et strictement destinées à un usage interne et ne sont jamais transmises à des tiers.

Vous pouvez paramétrier votre navigateur Internet pour désactiver les cookies. Reportez-vous pour cela aux guides d'utilisation de votre navigateur.

Notez toutefois que si vous désactivez les cookies, votre nom d'utilisateur ainsi que votre mot de passe ne seront plus sauvegardés sur notre site web.

## 20. Informatique et Libertés

Les informations collectées par Vivenla lors de toute commande par un client sont nécessaires pour la bonne gestion de cette commande.

Conformément à la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression aux données nominatives le concernant en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à Vivenla , Service client **679 Avenue de la République, 59800 Lille - France** E-mail : [service@vivenla.com](mailto:service@vivenla.com). Par ailleurs, le client peut également consulter ou modifier ses données en consultant la rubrique « Mon compte » sur le site [www.vivenla.com](http://www.vivenla.com).