

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Obsidiem Créations

Emmanuelle Rigaud EI — Entrepreneur individuel (micro-entreprise)

**Date de dernière mise à jour : 10/06/2026.**

### Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») régissent les relations contractuelles entre Emmanuelle Rigaud EI, exerçant sous le nom commercial Obsidiem Créations (ci-après le « Vendeur »), et toute personne physique non professionnelle agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (ci-après le « Client »).

Elles s'appliquent à la vente de bijoux et d'accessoires de fabrication artisanale ainsi qu'aux prestations associées proposées par le Vendeur.

Toute commande ou tout achat implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et les avoir acceptées avant la validation de sa commande ou la réalisation de son achat.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de la vente.

### Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente, en France métropolitaine, des produits et prestations proposés par le Vendeur.

Elles s'appliquent exclusivement :

- aux ventes conclues en présence physique du Client (ci-après les « ventes en direct »), notamment sur les marchés, salons, foires, expositions et événements auxquels participe le Vendeur, ainsi qu'aux remises en main propre ;
- aux ventes conclues à distance (ci-après les « ventes à distance »), c'est-à-dire sans présence physique simultanée des parties, à l'issue d'un échange individuel réalisé par téléphone, e-mail, SMS, WhatsApp, Messenger, Facebook, Instagram ou tout autre moyen de communication électronique.

**Distinction essentielle :** les dispositions du Code de la consommation relatives au droit de rétractation (articles L221-18 et suivants) s'appliquent uniquement aux ventes conclues à distance, et seulement lorsqu'elles sont légalement applicables. Les ventes conclues en présence physique du Client, le contrat étant formé entre des parties présentes, ne relèvent pas du droit légal de rétractation.

**Exclusion expresse :** les ventes réalisées sur la plateforme Etsy sont expressément exclues des présentes CGV. Ces transactions sont régies par les conditions contractuelles propres à la plateforme Etsy, qui s'appliquent directement.

## Article 2 – Identification du vendeur

- **Dénomination** : Emmanuelle Rigaud EI
- **Nom commercial** : Obsidiem Créations
- **Forme juridique** : Entrepreneur individuel (micro-entreprise)
- **Adresse professionnelle** : 301 rue de la Grande Terre, 38660 Le Touvet, France
- **Numéro SIRET** : 95103726600032
- **Adresse e-mail** : contact@obsidiem-creations.fr
- **Téléphone** : 06 02 219 229
- **Régime de TVA** : Franchise en base de TVA — TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

*Conformément aux articles L221-5 et suivants du Code de la consommation, ces coordonnées constituent des informations précontractuelles obligatoires pour les ventes à distance.*

## Article 3 – Capacité juridique

Les commandes et achats sont réservés aux personnes majeures juridiquement capables au sens du droit français.

Toute commande passée pour le compte d'un mineur est réputée effectuée sous la responsabilité de son représentant légal, qui s'engage à respecter les présentes CGV.

## Article 4 – Produits et prestations proposés

Le Vendeur propose des bijoux et accessoires de fabrication artisanale réalisés à partir de pierres et de matériaux naturels, ainsi que des accessoires et articles de bien-être qu'il fabrique ou sélectionne et revend (par exemple : bâtons de fumigation à base de plantes, supports et objets décoratifs en bois). Vendus sans modification, ces produits relèvent de la catégorie des produits standards. Les produits sont présentés et décrits avec la plus grande exactitude possible.

Le Vendeur propose également les prestations suivantes :

- **Vente de produits standards** : produits proposés sans modification particulière.
- **Mise à la taille d'un bracelet existant** : ajout ou retrait de perles ou d'éléments identiques afin d'ajuster les dimensions du bracelet.
- **Personnalisation d'un bracelet existant** : modification d'un modèle existant à la demande du Client (choix ou remplacement de pierres, couleurs, apprêts, intercalaires, éléments décoratifs, modification de la composition ou toute autre modification demandée).
- **Création entièrement sur mesure** : produit réalisé selon les spécifications du Client et conçu spécialement pour lui.
- **Réparation ou modification de bijoux** : intervention sur un bijou existant, dans les conditions de l'article 22.

Les prestations de mise à la taille, de personnalisation, de création sur mesure ou de réparation sont réalisées selon le tarif en vigueur communiqué au Client avant la validation de la commande.

## Article 5 – Caractère artisanal des créations et matériaux naturels

Les créations proposées sont de fabrication artisanale. Les photographies sont présentées à titre illustratif.

Compte tenu du caractère artisanal des créations et des spécificités des matériaux naturels (pierres, bois, nacre, etc.), de légères variations de couleur, de motif, de texture, de taille ou de forme peuvent exister entre la photographie présentée et le produit livré, ainsi qu'entre deux produits d'un même modèle.

Ces variations sont inhérentes à la nature des matériaux et au travail manuel. Elles ne constituent pas un défaut de conformité.

## Article 6 – Informations relatives aux pierres naturelles et accessoires

Les éventuelles descriptions symboliques, énergétiques, traditionnelles ou de bien-être associées aux pierres naturelles ou aux autres matériaux utilisés (bois, nacre, etc...) et accessoires vendus relèvent de traditions, de croyances ou d'usages, et sont fournies à titre purement informatif.

Ces informations ne constituent ni des allégations médicales, ni des conseils médicaux, ni un diagnostic, ni un traitement, ni une prescription, ni une promesse thérapeutique, ni une garantie de résultat.

Les créations proposées ne remplacent en aucun cas un avis, une consultation, un diagnostic ou un traitement médical. En cas de question relative à son état, le Client est invité à consulter un professionnel de santé.

## Article 7 – Allergies et sensibilités

Les matériaux utilisés sont décrits au mieux des connaissances du Vendeur.

Le Vendeur ne peut garantir l'absence de réaction allergique ou de sensibilité individuelle aux métaux, pierres, bois, résines, colles ou autres composants utilisés dans ses créations.

Le Client est invité à signaler toute sensibilité ou allergie connue avant de passer commande, afin que le Vendeur puisse, dans la mesure du possible, adapter sa création ou l'informer.

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable d'une réaction allergique liée à une sensibilité individuelle non portée à sa connaissance.

## Article 8 – Disponibilité des produits

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un produit après la commande, le Client en est informé dans les meilleurs délais. Il peut alors obtenir, à son choix :

- le remboursement des sommes éventuellement versées ; ou
- l'annulation de sa commande, sans frais.

## Article 9 – Prix et TVA

- Les prix sont indiqués en euros.
- Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande ou de la vente.
- Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment pour l'avenir.
- Les produits et prestations sont facturés sur la base du tarif communiqué ou affiché au moment de la commande ou de la vente.

**TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.** Le Vendeur bénéficiant du régime de la franchise en base de TVA, les prix s'entendent nets de taxe ; aucune TVA n'est facturée ni récupérable.

## Article 10 – Modalités de commande et formation du contrat

### 10.1 Passation de la commande

Pour les ventes en direct, la commande se forme par l'accord des parties au moment de la vente.

Pour les ventes à distance, la commande résulte d'un échange individuel entre le Client et le Vendeur. La validation d'une commande personnalisée ou sur mesure peut résulter d'un échange écrit (e-mail, SMS, WhatsApp, Messenger, Instagram ou tout autre support permettant de conserver la preuve de l'accord du Client).

### 10.2 Formation du contrat à distance

Pour les ventes à distance, la commande est réputée acceptée et le contrat est formé lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- le Client a validé sa commande par écrit (e-mail, SMS, WhatsApp, Messenger, Instagram ou tout autre support conservable) ;
- le Vendeur a confirmé la commande ;
- et, lorsque le paiement est exigé avant expédition, après réception effective du paiement.

### 10.3 Refus ou annulation de commande

Le Vendeur se réserve la possibilité de refuser ou d'annuler une commande pour motif légitime, notamment :

- demande anormale ou de mauvaise foi ;
- litige antérieur non résolu avec le Client ;
- impossibilité d'exécution ;
- erreur manifeste sur le prix ou sur la description du produit.

Dans ce cas, le Client est informé et les sommes éventuellement versées lui sont intégralement remboursées.

## Article 11 – Réserve des produits

Un produit peut faire l'objet d'une réserve après accord entre les parties.

Sauf accord contraire, la durée de réserve est de sept (7) jours calendaires à compter de l'accord de réserve.

Pendant cette période, le produit n'est plus proposé à la vente.

À défaut de réception du paiement dans le délai convenu, le Vendeur pourra, sans préavis ni indemnité :

- mettre fin à la réserve ;
- remettre le produit en vente ;
- accepter une autre commande portant sur le même produit.

## Article 12 – Modalités de paiement

- Pour les ventes à distance, le paiement s'effectue avant l'expédition du produit, par virement bancaire ou par tout autre moyen de paiement accepté par le Vendeur.
- Aucun produit n'est expédié avant réception effective du paiement intégral.
- Pour les remises en main propre, le paiement peut être effectué avant la remise du produit ou au moment de celle-ci.
- Pour les ventes en direct (marchés, salons, foires, événements ou remises en main propre), le paiement peut être effectué en espèces ou par tout autre moyen de paiement accepté par le Vendeur au moment de la vente.
- Aucun paiement échelonné ni paiement contre remboursement n'est proposé.

## Article 13 – Délais de préparation et d'expédition

Les délais indiqués sont donnés à titre indicatif.

Le Vendeur s'efforce de les respecter dans la mesure du possible.

### 13.1 Produits standards

Les commandes de produits standards sont généralement préparées et expédiées dans un délai de deux (2) à cinq (5) jours ouvrés après réception effective du paiement.

### 13.2 Produits personnalisés et créations sur mesure

Pour les produits personnalisés et les créations entièrement sur mesure, le Vendeur peut réaliser tout ou partie du travail avant paiement, selon les échanges convenus avec le Client, afin de lui permettre de visualiser le résultat envisagé.

Une ou plusieurs photographies peuvent être transmises au Client pour validation ou demande d'ajustement. La transmission de photographies ou de visuels ne transfère aucun droit de propriété sur la création et ne vaut pas livraison du produit.

La validation définitive de la création peut résulter d'un accord écrit du Client transmis par e-mail, SMS, WhatsApp, Messenger, Instagram ou tout autre moyen permettant d'en conserver la preuve.

L'expédition intervient uniquement après validation définitive du Client et réception effective du paiement intégral. Elle intervient généralement dans un délai de 2 à 5 jours ouvrés après validation définitive et paiement. Le Vendeur demeure propriétaire de la création jusqu'au paiement complet du prix.

### 13.3 Retards

Les délais communiqués constituent des estimations.

Ils peuvent être prolongés notamment en cas :

- de forte activité ;
- d'indisponibilité temporaire de certains composants ;
- d'événement indépendant de la volonté du Vendeur ;
- de force majeure.

Le Client sera informé dans les meilleurs délais lorsqu'un retard significatif est identifié.

## Article 14 – Livraison

### 14.1 Zone de livraison

Les livraisons sont effectuées exclusivement en France métropolitaine.

Toute demande de livraison hors de cette zone pourra être étudiée au cas par cas sans engagement du Vendeur.

### 14.2 Mode d'expédition

Les produits sont expédiés par Lettre Suivie La Poste ou par tout mode d'acheminement équivalent choisi par le Vendeur.

### 14.3 Frais d'expédition

Une participation forfaitaire aux frais d'expédition de quatre euros (4 €) est demandée au Client, sauf mention contraire communiquée avant la commande.

### 14.4 Adresse de livraison

Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations communiquées pour la livraison.

En cas d'erreur imputable au Client entraînant un retour ou une réexpédition du colis, les frais supplémentaires pourront lui être facturés.

### 14.5 Retards et incidents de transport

Le Vendeur ne peut être tenu responsable des retards de livraison imputables au transporteur.

En cas de perte avérée du colis par le transporteur, le Vendeur recherchera avec le Client une solution adaptée conformément aux règles applicables. Conformément à l'article L216-5 du Code de la consommation, le risque de perte ou d'endommagement du produit demeure à la charge du Vendeur jusqu'à la prise de possession physique du produit par le Client.

## Article 15 – Remise en main propre

- La remise en main propre est possible au Touvet (38660) ou dans les communes limitrophes, sous réserve d'accord préalable entre les parties.
- Les produits peuvent être vendus directement lors des marchés, salons, foires et événements auxquels participe Obsidiem Créations.
- Les produits commandés à distance peuvent également être retirés lors de ces événements, sur accord préalable entre les parties.
- La remise du produit vaut livraison.

## Article 16 – Réception des produits

Le Client est invité à vérifier l'état apparent du colis et de son contenu dès la réception.

Toute anomalie apparente, détérioration ou avarie de transport doit être signalée au Vendeur dans les meilleurs délais, accompagnée si possible de tout élément justificatif (photographies notamment).

Cette vérification et ce signalement ne privent pas le Client du bénéfice des garanties légales ni, le cas échéant, de son droit de rétractation.

## Article 17 – Transfert de propriété et transfert des risques

### 17.1 Réserve de propriété

Le Vendeur conserve la propriété des produits jusqu'au paiement intégral du prix par le Client.

Le transfert de propriété intervient à la date du paiement complet du produit, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

### 17.2 Transfert des risques

Conformément à l'article L216-4 du Code de la consommation, pour les ventes à distance, le transfert des risques de perte ou d'endommagement des produits intervient au moment où le Client, ou un tiers désigné par lui et autre que le transporteur, prend physiquement possession du produit.

Pour les ventes en direct et les remises en main propre, le transfert des risques intervient au moment de la remise du produit au Client.

## Article 18 – Droit de rétractation

Le présent article s'applique uniquement aux ventes conclues à distance, lorsque le droit de rétractation est légalement applicable. Les ventes conclues en présence physique du Client (marchés, salons, foires, événements, remises en main propre) ne relèvent pas du droit légal de rétractation.

### 18.1 Produits ouvrant droit à rétractation

Le droit de rétractation s'applique :

- **aux produits standards** : produits vendus sans modification particulière ;
- **aux produits faisant uniquement l'objet d'une adaptation de taille** : ajout ou retrait de perles ou d'éléments identiques afin d'ajuster les dimensions d'un bracelet.

Il est expressément précisé qu'une simple adaptation de taille, consistant à ajouter ou retirer des perles ou éléments identiques afin d'ajuster les dimensions d'un bracelet, sans en modifier la composition, l'apparence ou les caractéristiques essentielles, ne constitue pas à elle seule une personnalisation au sens de l'article L221-28 du Code de la consommation. Ces produits demeurent donc soumis au droit légal de rétractation lorsque celui-ci est applicable.

## 18.2 Délai et modalités d'exercice

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour où lui-même, ou un tiers désigné par lui et autre que le transporteur, prend physiquement possession du produit, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision (article L221-18 du Code de la consommation). Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer ce droit, le Client notifie au Vendeur, avant l'expiration du délai, sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Il peut utiliser le formulaire type de rétractation figurant en annexe des présentes CGV, sans que cela soit obligatoire.

La déclaration de rétractation peut être adressée :

- **par e-mail** : [contact@obsidiem-creations.fr](mailto:contact@obsidiem-creations.fr) ;
- **par courrier** : Emmanuelle Rigaud EI, 301 rue de la Grande Terre, 38660 Le Touvet, France.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation incombe au Client.

## 18.3 Exceptions au droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Entrent notamment dans cette catégorie :

- **les produits personnalisés**, modifiés à la demande du Client à partir d'un modèle existant (choix ou remplacement de pierres, couleurs, apprêts, intercalaires, éléments décoratifs, modification de la composition ou toute autre modification demandée par le Client) ;
- **les créations entièrement sur mesure**, réalisées selon les souhaits, indications ou spécifications particulières du Client et conçues spécialement pour lui.

Le Client en est informé avant la validation de sa commande et reconnaît, en validant une commande personnalisée ou sur mesure, renoncer à l'exercice du droit de rétractation pour ces produits.

## Article 19 – Retours et remboursements

Lorsque le droit de rétractation est applicable et exercé dans les conditions de l'article 18, les modalités suivantes s'appliquent.

### 19.1 Retour des produits

Le Client renvoie ou restitue les produits au Vendeur sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter (article L221-23 du Code de la consommation).

**Adresse de retour** : Emmanuelle Rigaud EI, 301 rue de la Grande Terre, 38660 Le Touvet, France.

Les frais directs de renvoi des produits sont à la charge du Client.

Le Client veille à retourner les produits dans un état permettant leur réutilisation et leur revente, accompagné, lorsque cela est possible, de ses accessoires et éléments d'origine. Sa responsabilité peut être engagée en cas de dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement.

## 19.2 Remboursement

Lorsque le droit de rétractation est valablement exercé, le Vendeur rembourse au Client la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison initiaux standards, au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision de rétractation (article L221-24 du Code de la consommation).

Le Vendeur peut toutefois différer le remboursement jusqu'à la récupération des produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ceux-ci, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen et sous réserve qu'il n'occasionne aucun frais pour lui.

## 19.3 Produits exclus

Pour les produits personnalisés et les créations entièrement sur mesure mentionnés à l'article 18.3 des présentes CGV,

- aucun droit légal de rétractation ne s'applique ;
- aucun remboursement ne pourra être exigé au titre du droit de rétractation ;
- aucune reprise du produit ne pourra être imposée au Vendeur sur ce fondement.

Les autres droits du Client, notamment ceux résultant des garanties légales (article 20) demeurent inchangés.

## Article 20 – Garanties légales

Indépendamment de toute garantie commerciale, le Client bénéficie des garanties légales suivantes, applicables dans les conditions prévues par la loi.

### 20.1 Garantie légale de conformité (articles L217-3 et suivants du Code de la consommation)

Le Vendeur est tenu de livrer un produit conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance. Le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir et peut choisir entre la réparation et le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du produit.

### 20.2 Garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil)

Le Client peut également mettre en œuvre la garantie des vices cachés au titre des articles 1641 à 1649 du Code civil. Cette garantie permet d'obtenir, en cas de vice caché de la chose vendue, la restitution

du prix contre restitution du produit, ou une réduction du prix si le Client conserve le produit. L'action doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

### 20.3 Rappel des garanties légales

Conformément au décret n° 2022-946 du 29 juin 2022, les droits du Client sont rappelés ci-après (annexe à l'article D. 211-2 du Code de la consommation) :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie permet d'obtenir une réduction du prix de vente si le bien est conservé ou un remboursement intégral contre restitution du bien.

## 20.4 Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Toute demande au titre de la garantie légale de conformité doit être adressée au Vendeur par écrit, aux coordonnées figurant à l'article 2.

Le Client est invité à communiquer :

- ses coordonnées ;
- la référence ou la description du produit concerné ;
- la date d'achat ;
- une description précise du problème rencontré ;
- toute photographie utile.

Le Vendeur pourra demander la restitution du produit afin d'examiner la demande.

Aucune intervention, modification ou réparation réalisée par un tiers sans accord préalable du Vendeur ne pourra être opposée à ce dernier.

Les frais supportés par le consommateur dans le cadre de la mise en œuvre de la garantie légale de conformité sont pris en charge conformément aux dispositions légales applicables.

Les variations propres aux matériaux naturels et au travail artisanal (article 5) ainsi que l'usure normale (article 21) ne constituent pas un défaut de conformité.

## Article 21 – Entretien et usure normale

Les bijoux artisanaux et les pierres naturelles sont des articles délicats qui nécessitent des précautions d'entretien et d'utilisation.

Afin de préserver les créations, il est notamment conseillé au Client :

- d'éviter tout contact prolongé avec l'eau (douche, baignade, piscine, mer, saunas, hammam, spas...);
- d'éviter le contact avec les cosmétiques, parfums, crèmes, produits ménagers et autres produits chimiques ;
- de retirer le bijou en cas de transpiration importante, d'activité physique ou de travaux manuels ;
- d'éviter les chocs, frottements excessifs, torsions et manipulations inadaptées ;
- de ranger le bijou à l'abri de l'humidité et de la lumière directe, séparément des autres bijoux.

Les matériaux naturels et certains composants peuvent évoluer avec le temps sous l'effet :

- de l'utilisation ;
- de l'exposition à la lumière ;
- de la transpiration ;
- de l'humidité ;
- des conditions environnementales.

Ces évolutions relèvent de l'usure normale du produit.

L'usure normale ne constitue pas un défaut de conformité, un vice caché ni un manquement du Vendeur à ses obligations contractuelles.

De même, les dommages résultant d'un mauvais usage, d'un entretien inadapté, d'une négligence ou d'une modification réalisée par un tiers ne sont pas couverts par les garanties légales.

## Article 22 – Réparations et modifications

Le Vendeur peut proposer, selon les cas :

- la réparation de bijoux ;
- la remise à taille ;
- le remplacement de certains composants ;
- la modification de créations existantes ;
- d'autres interventions convenues avec le Client.

Chaque demande fait l'objet d'une étude préalable.

Un devis ou une estimation peut être communiqué au Client avant toute intervention.

Aucune réparation ou modification ne débute avant l'accord du Client sur les conditions proposées.

### 22.1 Expédition des bijoux à réparer

Lorsque le Client adresse un produit au Vendeur pour réparation ou modification, l'expédition s'effectue sous sa responsabilité jusqu'à réception effective du colis par le Vendeur.

Le Client est invité à utiliser un mode d'envoi permettant un suivi de l'acheminement.

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable d'un colis perdu, détérioré ou non distribué avant sa réception effective.

Sauf accord contraire ou disposition légale impérative, les frais d'envoi du produit au Vendeur ainsi que les frais de réexpédition après intervention restent à la charge du Client.

### 22.2 Disponibilité des composants

Le Vendeur ne garantit pas la disponibilité permanente des pierres, perles, apprêts, intercalaires, éléments décoratifs ou autres composants utilisés dans ses créations. Certains composants peuvent ne plus être disponibles au moment d'une réparation ou d'une modification, notamment en raison de l'évolution des collections, de l'épuisement des stocks ou de l'arrêt de fabrication de certains éléments.

Lors d'une réparation ou d'une modification, un remplacement à l'identique est effectué lorsque cela est possible. À défaut, des composants similaires ou une solution alternative peuvent être proposés au Client, après information et accord préalable de celui-ci. Lorsque son accord est nécessaire, celui-ci pourra être recueilli par tout moyen permettant d'en conserver la preuve.

Les prestations de réparation ou de modification sont réalisées selon le tarif en vigueur communiqué au Client avant la validation de la commande.

## Article 23 – Responsabilité

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation des produits, d'usure normale, de défaut d'entretien, de modification ou réparation réalisée par un tiers, d'une casse résultant d'un choc ou d'une manipulation inadaptée, ou d'usage non conforme à la nature du produit.

Les informations relatives aux pierres naturelles (article 6) étant fournies à titre traditionnel et symbolique, le Vendeur ne saurait être tenu responsable de l'absence d'effet attendu par le Client à ce titre.

Les présentes clauses ne sauraient avoir pour effet de limiter ou d'exclure la responsabilité du Vendeur dans les cas où la loi l'interdit, ni de priver le Client du bénéfice des dispositions impératives du Code de la consommation et du Code civil.

## Article 24 – Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence des tribunaux français.

Le Vendeur informe le Client de la survenance d'un tel événement dans les meilleurs délais. Si l'empêchement est définitif, chaque partie pourra mettre fin au contrat dans les conditions prévues par la loi et les sommes éventuellement versées sont remboursées au Client.

## Article 25 – Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments de communication du Vendeur (créations, modèles, visuels, photographies, textes, descriptions, logo et nom commercial Obsidiem Créations) est protégé au titre de la propriété intellectuelle et demeure la propriété exclusive du Vendeur.

Toute reproduction, représentation, diffusion ou exploitation, totale ou partielle, sans l'autorisation écrite préalable du Vendeur, est interdite. L'achat d'un produit n'emporte aucune cession de droits de propriété intellectuelle.

## Article 26 – Protection des données personnelles (RGPD)

Dans le cadre de son activité, le Vendeur est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant le Client, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (loi Informatique et Libertés).

### 26.1 Responsable du traitement

Le responsable du traitement est :

- Emmanuelle Rigaud EI — 301 rue de la Grande Terre, 38660 Le Touvet, France.
- Adresse e-mail : [contact@obsidiem-creations.fr](mailto:contact@obsidiem-creations.fr)
- Téléphone : 06 02 219 229

### 26.2 Données collectées

Les données susceptibles d'être collectées sont notamment : nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, informations nécessaires au paiement et informations nécessaires à la livraison, historique des commandes, échanges réalisés avec le Client, informations communiquées volontairement par le Client dans le cadre d'une demande de personnalisation ou de création sur mesure.

Le Vendeur s'engage à limiter la collecte aux données strictement nécessaires à la finalité poursuivie.

### 26.3 Finalités des traitements

Les données personnelles sont collectées pour les finalités suivantes :

- gestion des commandes ;
- gestion des paiements ;
- gestion des livraisons ;
- exécution du contrat ;
- gestion des demandes de renseignements ;
- gestion du service après-vente ;

- gestion des réparations ;
- traitement des réclamations ;
- respect des obligations légales et comptables ;
- établissement et conservation des preuves nécessaires à la défense des droits du Vendeur.

## 26.4 Bases légales des traitements

Les traitements sont fondés selon les cas sur :

- l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles ;
- le respect d'obligations légales ;
- l'intérêt légitime du Vendeur ;
- le consentement de la personne concernée lorsque celui-ci est requis.

## 26.5 Destinataires des données

Les données sont destinées au seul Vendeur et, le cas échéant, à ses prestataires strictement nécessaires à l'exécution du contrat (notamment service postal pour la livraison et prestataire de paiement) ainsi qu'aux organismes légalement habilités lorsque la loi l'impose. Elles ne font l'objet d'aucune cession à des tiers à des fins commerciales.

## 26.6 Durées de conservation

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités poursuivies, puis archivées conformément aux délais légaux applicables, notamment les obligations comptables et fiscales (en principe dix ans pour les documents comptables). Les données utilisées à des fins de prospection sont conservées jusqu'au retrait du consentement et, au plus, trois ans à compter du dernier contact.

## 26.7 Droits du Client

Le Client dispose, dans les conditions prévues par la réglementation, des droits suivants : droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité de ses données, de retirer son consentement lorsque le traitement repose sur celui-ci, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès.

Pour exercer ces droits, le Client adresse sa demande : par e-mail à **contact@obsidiem-creations.fr**, ou par courrier à Emmanuelle Rigaud EI, 301 rue de la Grande Terre, 38660 Le Touvet, France.

Le Vendeur pourra demander un justificatif d'identité lorsque cela est nécessaire pour vérifier l'identité du demandeur.

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL, [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## Article 27 – Réclamations

Le Client peut adresser toute réclamation :

- **par e-mail** : [contact@obsidiem-creations.fr](mailto:contact@obsidiem-creations.fr) ;
- **par courrier** : Emmanuelle Rigaud EI, 301 rue de la Grande Terre, 38660 Le Touvet, France.

Le Vendeur s'efforcera d'apporter une réponse dans un délai raisonnable.

## Article 28 – Médiation de la consommation

Conformément aux articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant au Vendeur.

Après une démarche préalable écrite du Client auprès du Vendeur restée infructueuse, le médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement amiable n'aurait pas abouti.

Le médiateur compétent est :

### **MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT (MED CONSO DEV)**

Centre d'Affaires Stéphanois SAS — Immeuble L'Horizon — Esplanade de France, 3 rue J. Constant Milleret, 42000 Saint-Étienne

Site internet : <https://www.medconsodev.eu>

Le Client peut par ailleurs recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, lorsque celle-ci est accessible.

## Article 29 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française.

Dans l'hypothèse où elles seraient traduites dans une autre langue, seule la version française ferait foi.

En cas de litige, le Client est invité à rechercher en priorité une solution amiable auprès du Vendeur, puis le cas échéant auprès du médiateur de la consommation mentionné à l'article 28.

À défaut de résolution amiable, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes dans les conditions prévues par le droit commun. Les dispositions des présentes CGV ne portent pas atteinte aux dispositions légales impératives plus favorables au Client.

## Article 30 – Dispositions diverses

Si l'une des stipulations des présentes CGV venait à être déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations conserveraient leur pleine force et leur plein effet.

Le fait pour le Vendeur de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment ; les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de la vente.

## Annexe – Formulaire type de rétractation

(Conformément à l'article R221-1 du Code de la consommation. À compléter et à renvoyer uniquement si le Client souhaite se rétracter d'un contrat conclu à distance, lorsque le droit de rétractation est applicable.)

À l'attention de :

Emmanuelle Rigaud EI — Obsidiem Créations

301 rue de la Grande Terre, 38660 Le Touvet, France

Adresse e-mail : [contact@obsidiem-creations.fr](mailto:contact@obsidiem-creations.fr)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Description du/des produit(s) : .....

Commandé le (\*) / reçu le (\*) : .....

Nom du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Date : .....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(\*) *Rayez la mention inutile.*