

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DISTANCE ET SUR SITE INTERNET DES ARTICLES CHAUMET (NON APPLICABLES AUX VENTES EN MAGASIN)

1. Article préliminaire
2. Champ d'application
3. Identification de l'auteur de l'offre
4. Informations relatives aux articles
5. Commandes des articles
6. Prix des articles
7. Conditions de paiement
8. Livraison
9. Satisfait ou remboursé – Droit de rétractation et retour des articles
10. Échange (uniquement dans le cadre d'une Vente à Distance)
11. Conformité – Garantie
12. Contact - Réclamations – Informations
13. Protection de la vie privée
14. Droits de propriété intellectuelle
15. Force majeure
16. Litiges – Droit applicable
17. Conditions spécifiques de vente des articles personnalisés

Annexe : Formulaire de rétractation et Bon de retour

1. Article préliminaire

La société Chaumet International SA (ci-après dénommée la « **société Chaumet** ») commercialise les articles Chaumet dans le monde entier.

Soucieuse de toujours mieux répondre aux attentes de ses clients, la société Chaumet a souhaité mettre en place, parallèlement au réseau de magasins qu'elle exploite, un réseau de vente à distance et de vente sur site internet de certains de ses produits. A cette fin, conformément à l'article L. 221-1, I, 1° du Code de la consommation, le terme de Vente à Distance caractérise tout contrat conclu entre la société Chaumet et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente à distance, sans la présence simultanée du professionnel Chaumet et du consommateur par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.

Ce réseau de Vente à Distance et de Vente sur Site Internet regroupe :

- la vente à distance par voie téléphonique ou par e-mail par l'intermédiaire du Service Vente à Distance de la société Chaumet (ci-après dénommée « **Vente(s) à Distance** »). L'échange avec le client commencera par téléphone et/ou e-mail et la commande sera passée par e-mail.

- la vente e-commerce par le biais du site internet de la société Chaumet identifié par son nom de domaine www.chaumet.com/fr (ci-après dénommée « **Vente(s) sur Site Internet** »). La commande du client sera passée sur le Site Internet.

Ces ventes de produits au client sont encadrées par les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « **Conditions Générales de Vente** »).

Il est préalablement rappelé que les stipulations des présentes Conditions Générales de Vente ne s'appliquent pas aux ventes en magasins.

Ces Conditions Générales de Vente s'appliquant tant aux Ventes à Distance par voie téléphonique ou e-mail qu'aux Ventes sur Site Internet, il est précisé que, pour éviter toute confusion, les dispositions spécifiques à chacun de ces canaux de vente sont précisées lorsque nécessaire et les autres dispositions, en l'absence de spécificité mentionnée, s'appliquent indifféremment aux deux canaux.

La liste des articles Chaumet proposés dans le cadre de la Vente à Distance est consultable sur le Site Internet www.chaumet.com/fr. S'agissant de la Vente sur Site Internet, la société Chaumet a mis en place une sélection d'articles. Ainsi, tout article Chaumet pouvant être commandé dans le cadre d'une Vente sur Site Internet comportera l'affichage d'un bouton « Acheter » sur la page du produit concerné.

Le système ainsi mis en place, qui suppose une démarche active de la part du client, est en tous points conforme aux exigences requises en matière de vente à distance et, notamment, par les articles L.221-1 et suivants du Code de la consommation.

Pour toute Vente à Distance, il est précisé que la société Chaumet ne procède à aucune sollicitation et aucun démarchage téléphonique de ses clients ou prospects, et qu'en conséquence, les dispositions du Code de la consommation applicables au démarchage téléphonique à domicile, notamment les articles L.221-16 et L.221-17 du Code de la consommation, sont inapplicables aux transactions relevant des présentes Conditions Générales de Vente. A toutes fins utiles, il est précisé que, conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, le client a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel ».

L'utilisation des processus de Vente à Distance et de Vente sur Site Internet décrits dans les présentes Conditions Générales de Vente est réservée **aux seuls consommateurs**, agissant exclusivement pour leur propre compte. Pour rappel le consommateur est défini par le Code la consommation comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Par conséquent, tout client, préalablement à toute commande, déclare qu'il agit en qualité de consommateur et que les achats sont effectués pour ses besoins personnels et non à des fins commerciales pour revente. Il certifie également avoir la capacité légale requise pour contracter et acquérir les articles proposés. Il garantit en outre la véracité et l'exactitude des informations fournies.

2. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toute Vente d'articles Chaumet conclues avec des consommateurs tel que définis ci-dessus :

- **par l'intermédiaire du Service Vente à Distance** mis en place par la société Chaumet, en vue d'une livraison en Europe, au Moyen-Orient, en Amérique et en Afrique
- **par le biais du Site Internet** de la société Chaumet, en vue d'une livraison en France métropolitaine.

Toute Vente à Distance ou Vente sur Site Internet d'articles Chaumet est conclue sous la condition préalable de l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales de Vente par le client.

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil, les présentes Conditions Générales de Vente peuvent être conservées par toute personne visitant le site Internet www.chaumet.com/fr, par le moyen d'un enregistrement informatique et en téléchargeant une version pdf de ces Conditions Générales de Vente en cliquant *ici*. Elles peuvent par ailleurs être reproduites par le client, par le moyen de leur impression ; les présentes Conditions Générales de Vente seront applicables tant qu'elles figureront sur le site Internet www.chaumet.com/fr. Dans l'hypothèse où, postérieurement à la date de leur modification ou suppression du site Internet www.chaumet.com/fr, les présentes Conditions Générales de Vente resteraient néanmoins accessibles au public via d'autres sites internet ou par tout autre moyen, elles ne seraient cependant plus opposables à la société Chaumet. La société Chaumet est susceptible de mettre à jour et modifier les présentes Conditions Générales de Vente. La dernière version des Conditions Générales de Vente sera en outre toujours disponible sur le Site Internet. En tout état de cause, les conditions applicables aux ventes d'articles sont celles en vigueur au moment de la conclusion de vente.

3. Identification de l'auteur de l'offre

Chaumet International SA
Société anonyme au capital de 42.430.230 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le N° B 342 966 942, ayant son siège social 10-12, place Vendôme, 75001 Paris (France).
TVA FR-13 342 966 942
Email : information@chaumet.com
Téléphone : 01 44 77 26 26

4. Informations relatives aux articles

Les caractéristiques essentielles et informations relatives à l'ensemble des articles Chaumet susceptibles d'être vendus par la société Chaumet dans le cadre de la Vente à Distance sont disponibles, avec leurs références, dans l'ensemble des boutiques Chaumet, ainsi que sur le site Internet www.chaumet.com/fr. Le client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande.

Ces informations sont conformes aux prescriptions requises par les textes légaux et réglementaires en vigueur et, notamment, par les articles L.221-11 et suivants du Code de la consommation sur les contrats conclus à distance.

Il est rappelé que tout article Chaumet pouvant être commandé dans le cadre d'une Vente

sur Site Internet comportera l’affichage d’un bouton « Acheter » sur la page du produit concerné. La société Chaumet invite ses clients souhaitant commander les articles ne pouvant pas être commandés sur le Site Internet à se rendre en boutique ou à les commander par le biais du Service Vente à Distance.

Avant de passer une commande, le client sera informé soit par le Service Vente à Distance, soit sur la page d’information du Site Internet décrivant chacun des articles, de la disponibilité de l’article. Les quantités sont en effet vérifiées par la société Chaumet en amont de la passation de commande. S’il s’avérait qu’en dépit de la vigilance de la société Chaumet, les articles commandés ne sont plus disponibles, la société Chaumet informera le client par appel téléphonique ou e-mail dans les plus brefs délais que sa commande ne peut finalement pas être honorée et que le moyen de paiement communiqué au moment de la commande n’a pas et ne sera pas débité. En tout état de cause, la disponibilité de l’article sera également confirmée lorsque le client aura reçu la confirmation écrite de commande et d’expédition.

Les photographies, graphismes et descriptions des produits proposés à la vente ne sont qu’indicatifs et ne sauraient engager la responsabilité de la société Chaumet. Les clients ont la possibilité d’obtenir des renseignements complémentaires en contactant le Service Vente à Distance de la société Chaumet par téléphone ou par e-mail ou, en cas de Vente sur Site Internet, le service relation clientèle par téléphone ou par e-mail (ci-après dénommé le « **Service Relation Clientèle** »). Pour plus d’informations, se référer à l’article 12 des présentes Conditions Générales de Vente.

En cas d’erreur manifeste entre les caractéristiques des articles et leur représentation, la société Chaumet ne saurait voir sa responsabilité engagée.

5. Commandes des articles

Commandes passées dans le cadre d’une Vente à Distance

Les commandes se dérouleront selon les étapes suivantes :

- Les commandes seront reçues, en français ou en anglais, par le Service Vente à Distance de la société Chaumet soit (i) au +33 (0)1 56 88 50 20 (prix d’un appel local depuis la France), soit (ii) via la fonctionnalité de rappel automatique aux frais de Chaumet mise en place sur le site www.chaumet.com/fr et ce du lundi au samedi, de 10h30 à 19h00, sauf jours fériés et fermetures exceptionnelles au mois d’août ou (iii) par e-mail à l’adresse shop@chaumet.com suivante :
- Le client complètera les informations nécessaires à la bonne prise en compte et expédition de la commande.

Au plus tard au début du processus de commande, la société Chaumet indiquera les moyens de paiement acceptés et les éventuelles restrictions de livraison.

- Le client recevra, par e-mail, les Conditions Générales de Vente ainsi que le détail de sa commande. En application des dispositions de l'article 1127-2 du Code civil, il aura la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation.

L'enregistrement de la commande ne sera réalisé que lorsque le client aura accepté expressément les Conditions Générales de Vente et confirmé la commande par retour d'e-mail. Le lien de paiement ne sera en effet envoyé au client qu'après acceptation expresse des Conditions Générales de Vente par le client.

- Le paiement s'effectuera via l'envoi au client d'un lien de paiement sécurisé ou par un virement du client.

Commandes passées dans le cadre d'une Vente sur Site Internet

Les commandes se dérouleront selon les étapes suivantes :

- Il appartient au client de sélectionner sur le Site Internet le(s) article(s) et quantité(s) qu'il désire commander. Une fois que le client aura choisi un article disponible à la Vente sur Site Internet, il pourra l'ajouter à son panier. Le client pourra ensuite décider de poursuivre ses achats et les ajouter à son panier (sous réserve des limites de disponibilité et de quantité) ou de procéder à la commande de l'article ajouté au panier. Durant tout le processus de commande, il pourra supprimer du panier un ou plusieurs article(s) qu'il avait préalablement sélectionné(s).
- Une fois la sélection effectuée, le client pourra ensuite procéder à la validation du contenu de son panier par l'intermédiaire d'une commande en mode invité ou de son compte enregistré. A cet effet, le client pourra :
 - créer un compte Chaumet en indiquant certaines informations (notamment nom, adresse de résidence, e-mail, numéro de téléphone), ou bien
 - entrer ses informations de connexion pour accéder à son compte si celui-ci a déjà été créé.

Le client complètera les informations nécessaires à la bonne prise en compte et expédition de la commande. Au plus tard au début du processus de commande, la société Chaumet indiquera les moyens de paiement acceptés et les éventuelles restrictions de livraison.

- En application des dispositions de l'article 1127-2 du Code civil, le client pourra alors vérifier les détails de sa commande, son prix total et ses informations personnelles (notamment l'adresse de courrier électronique, l'adresse d'expédition, le mode de livraison, l'adresse de facturation) et corriger d'éventuelles erreurs.

Le client confirmera ensuite tous les détails apparaissant sur la page de résumé de la commande pour exprimer son acceptation définitive avant de procéder au règlement. L'enregistrement d'une commande sur le site Internet ne sera réalisé que lorsque le client aura accepté expressément les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet. A côté de cette case, accessible sur la page de paiement de la commande, se situe un lien hypertexte renvoyant aux Conditions Générales de Vente. Le client ne pourra transmettre toute information relative au paiement et procéder au paiement de sa commande que lorsque la case précédemment mentionnée aura été cochée.

En cliquant sur le bouton 'passer une commande et payer', le client passera une commande ferme pour l'(es) article(s) mis dans son panier.

Stipulations communes à la Vente à Distance et la Vente sur Site Internet

A partir du moment où le client aura validé sa commande et procédé à son règlement, que ce soit dans le cadre de la Vente à Distance ou de la Vente sur Site Internet, la société Chaumet accusera réception de celle-ci par email sans délai injustifié (confirmation notamment des détails de la commande du client et numéro de référence de commande). Cet e-mail accusant réception de la commande ne signifie pas pour autant que la commande du client a été acceptée. En effet, la société Chaumet réalisera les contrôles habituels en matière notamment de lutte contre la fraude et de sécurité et sous réserve de la vérification finale de la disponibilité des produits, certains produits Chaumet étant disponibles en quantité limitée.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi par email au client de la confirmation de l'expédition de la commande par la société Chaumet.

Conformément aux dispositions de l'article L.121-11 du Code de la consommation, la société Chaumet se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande pour des motifs légitimes et objectifs au sens qu'en donne la jurisprudence (par exemple, sans que cela soit exhaustif, cas d'une commande anormale, passée de mauvaise foi, ou d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ...).

Dans le cadre de la Vente sur Site Internet, en cas d'annulation d'une commande après que le paiement en ligne a été validé, un e-mail sera transmis au client l'informant que sa commande ne peut finalement pas être honorée, que le moyen de paiement communiqué lors de la commande n'a pas été débité et qu'aucune somme ne sera débitée à ce titre.

Dans le cadre de la Vente à Distance, en cas d'annulation d'une commande après que le paiement en ligne a été validé, un e-mail sera transmis au client l'informant que sa

commande ne peut finalement pas être honorée et qu'il sera remboursé sur le même moyen de paiement que celui utilisé initialement.

6. Prix des articles

Les prix des articles communiqués par le Service Vente à Distance et affichés sur le Site Internet s'entendent toutes taxes comprises (TTC) en Euros, sauf stipulation expresse contraire lors de la commande effectuée par téléphone ou par e-mail au Service Vente à Distance ou sur le Site Internet.

Les frais de livraison sont offerts tant pour les Ventes à Distance que pour les Ventes sur le Site Internet. Les frais d'importation seront facturés dans le cadre des Ventes à Distance pour des livraisons hors France métropolitaine.

Le prix TTC de chacun des articles que souhaiterait acquérir le client, ainsi que le montant des frais d'importation éventuels, lui seront communiqués, lors de la passation de commande et avant la validation de la commande, soit lors de son appel au Service Vente à Distance de la société Chaumet, soit par voie électronique, soit sur le Site Internet en cas de commande passée sur le Site Internet.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-11 du Code de la consommation, le client recevra par e-mail, au plus tard lors de la livraison, pour chacun des articles, la confirmation écrite du prix payé détaillant le prix des articles, et les frais d'importation le cas échéant mis à sa charge.

Les prix des articles sont susceptibles d'évoluer dans le temps et d'être modifiés sans préavis, étant précisé que ces modifications seront sans effet sur les commandes déjà passées et en cours.

7. Conditions de paiement

Dans le cadre d'une Vente à Distance

La vente sera confirmée et la livraison sera déclenchée lorsque le paiement intégral aura été reçu par la société Chaumet.

Le règlement des achats du client s'effectue par lien de paiement sécurisé envoyé par e-mail au client ou par virement bancaire. En cas de paiement par virement bancaire, la Société Chaumet communiquera au client par e-mail les coordonnées bancaires du compte de la société Chaumet sur lequel doit être effectué le virement. Les réseaux de cartes de paiement suivants sont acceptés : « CB » (Carte Bleue), Visa,

Eurocard/Mastercard et American Express. La carte bancaire du client sera débitée au moment du paiement de la commande.

La société Chaumet se réserve le droit d'exiger le règlement d'un acompte pour réserver certain(s) article(s) au client. En effet, certains articles disponibles à la Vente à Distance sont des pièces uniques, des séries limitées ou des commandes spéciales. Aussi le client qui veut acquérir ce type d'articles devra confirmer sa commande par le moyen du versement d'un acompte équivalent à au moins 20% du montant total de la commande.

Dans le cadre d'une Vente sur Site Internet

Le règlement des achats du client s'effectue à travers une plateforme de paiement sécurisé accessible sur le Site Internet lors de la passation de la commande.

Les réseaux de cartes de paiement suivants sont acceptés : « CB » (Carte Bleue), Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, Union Pay et Paypal.

La carte bancaire du client sera débitée au moment de l'expédition de la commande du client.

A cette fin, le client garantit qu'il est le titulaire de la carte bancaire. L'authentification est propre à chaque banque. Le contrôle s'effectuera en ligne auprès des établissements et organismes bancaires compétents. Par ailleurs, afin de lutter contre la fraude sur Internet, la société Chaumet utilise un outil de détection spécifique. Si le débit des sommes dues par le client s'avérait impossible pour quelque raison que ce soit (notamment suspicion de fraude, opposition, refus du centre émetteur...), le processus d'achat sur le Site Internet serait immédiatement annulé et il serait indiqué au client que son paiement n'a pas pu être accepté et qu'aucune somme ne sera débitée.

Il est précisé qu'aucun acompte ne sera demandé dans le cadre de toute Vente sur Site Internet.

8. Livraison

La société Chaumet livrera les articles commandés soit par coursier soit par transport express, en fonction de l'adresse de livraison.

Pour toute Vente à Distance ou Vente sur Site Internet, il est entendu qu'aucune livraison ne pourra être effectuée à des boîtes postales.

Lors de sa commande, le client pourra indiquer un destinataire autre que lui-même.

Une preuve de réception signée par le destinataire du colis sera systématiquement demandée.

La livraison des articles interviendra à l'adresse du client ou du destinataire indiqué lors de la commande, après que le règlement du montant de la commande aura été reçu. Conformément aux dispositions de l'article L. 216-1 du Code de la consommation, la livraison des articles commandés interviendra au plus tard dans les trente (30) jours à compter du jour suivant la commande.

La société Chaumet fera ses meilleurs efforts pour veiller à respecter les délais éventuellement communiqués qui ne le seront toutefois qu'à titre indicatif et en tout état de cause ne dépasseront pas le délai maximum de trente (30) jours susmentionnés.

Il est précisé qu'en cas d'absence du client ou du destinataire lors de la livraison de commande, le client sera notifié par courriel ou par téléphone de la tentative infructueuse de livraison. Il appartiendra au client de reprogrammer une nouvelle livraison auprès du transporteur.

Suite à plusieurs tentatives de livraisons infructueuses ou bien sans nouvelle prise de date de livraison par le client après une tentative de livraison infructueuse, les articles commandés seront retournés à la société Chaumet. La commande sera alors annulée et le client sera remboursé par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la passation de la commande.

La délivrance du bien s'accompagnera de la remise du certificat d'authenticité.

Conformément à la réglementation, le transfert des risques de perte et de dommage à l'article sera réalisé au moment où le client (ou le destinataire désigné par lui à cet effet) prendra physiquement possession des articles commandés. Le transfert de propriété des articles de la Société Chaumet au profit du client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier.

9. Satisfait ou remboursé - Droit de rétractation et retour des articles

La société Chaumet entend que ceux de ses clients qui ne seraient pas satisfaits par les articles commandés puissent exercer leur droit de rétractation prévu par les articles L.221-18 à L.221-28 du Code de la consommation dans les meilleures conditions, que ce soit dans le cadre d'une Vente à Distance ou d'une Vente sur Site Internet.

Le client en tant que consommateur pourra exercer son droit de rétractation dans les quatorze (14) jours suivant la date de réception des articles par le client (ou le destinataire désigné par lui), et cela sans avoir à en justifier le motif. Ensuite, le client devra renvoyer à la société Chaumet les articles livrés au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

S'agissant des modalités d'exercice du droit de rétractation dans le cadre de la Vente à Distance, le client notifiera, par e-mail au Service Vente à Distance, avant le délai de quatorze (14) jours suivant la date de réception du colis, sa décision de se rétracter de son achat en suivant l'une des deux options :

- par une déclaration sans équivoque exprimant sa volonté de se rétracter,
- ou s'il préfère par l'envoi du formulaire de rétractation dûment rempli et signé. Le formulaire de rétractation est joint en annexe des présentes Conditions Générales de Vente et peut être envoyé en amont par e-mail à la demande du client.

L'e-mail devra être transmis à l'adresse email qui a servi pour effectuer la vente initiale.

Après information de la volonté du client de se rétracter, le Service Vente à Distance transmettra sans délai, par e-mail au client, le formulaire de rétractation (s'il n'a pas déjà été envoyé par le client) ainsi que l'étiquette de retour prépayée à coller sur le colis. Les instructions pour le dépôt du colis et l'adresse d'envoi seront indiquées sur l'étiquette de retour prépayée.

S'agissant des modalités d'exercice du droit de rétractation dans le cadre de la Vente sur Site Internet, le client pourra exercer son droit de rétractation en ligne en se connectant à son compte client sur le Site Internet www.chaumet.com s'il en a créé un au moment du passage de sa commande, ou bien en se rendant sur l'adresse https://www.chaumet.com/fr_fr/rma/guest/login/ dans le cas de commandes passées en mode invité. Il devra informer la société Chaumet de sa décision de se rétracter avant le délai de 14 jours suivant la date de réception du colis. A cet effet, il remplira et transmettra en ligne le formulaire de rétractation accessible sur le Site Internet. La société Chaumet communiquera sans délai par e-mail au client un accusé de réception de la rétractation. Le client aura ensuite accès à l'étiquette de retour prépayée qu'il devra imprimer et mettre dans le colis. Les instructions pour le dépôt du colis et l'adresse d'envoi seront indiquées sur l'étiquette de retour prépayée disponible sur le compte du client.

Que ce soit pour la Vente à Distance ou la Vente sur Site Internet, le client devra renvoyer les articles livrés au plus tard dans les (14) quatorze jours suivant sa décision de se rétracter dans leur emballage d'origine, complets (écrans et autres emballages, protections, scellé(s) de sécurité, certificat d'authenticité, autres accessoires éventuels) et accompagné du formulaire de rétractation dûment rempli (sauf si le formulaire a été rempli et communiqué au préalable) ainsi que d'une copie de la facture à l'adresse indiquée sur l'étiquette de retour.

Il appartiendra au client d'utiliser l'étiquette de retour prépayée fournie par Chaumet et de se ménager la preuve du retour des articles.

La responsabilité du client pourra être engagée en cas de dépréciation des articles résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens.

Le remboursement des articles retournés au prix facturé s'effectuera, selon le même mode de paiement des articles que celui utilisé pour la transaction initiale. Le remboursement sera effectué dans un délai raisonnable et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle la société Chaumet a été informée de la décision du client de se rétracter. Conformément à l'article L. 221-24 du Code de la consommation, la société Chaumet pourra différer le remboursement jusqu'à récupération des articles retournés ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve de l'expédition des articles, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Il est précisé que, pour des raisons de traçabilité des commandes, le droit de rétractation reste au bénéfice exclusif du client qui a commandé le(s) article(s) et ne peut en aucun cas être exercé par le destinataire du cadeau.

Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, détériorés, salis ou dans tout autre état qui laisserait raisonnablement penser que le produit a été utilisé ou porté, ne seront ni remboursés ni échangés et seront retournés au client par voie postale.

10. Échange (uniquement dans le cadre d'une Vente à Distance)

Sans préjudice du droit légal de rétractation et des garanties légales applicables, la société Chaumet souhaite offrir à ses clients la possibilité d'échanger les articles livrés dans les conditions ci-après décrites, **et ce uniquement dans le cadre d'une Vente à Distance**. Ainsi, le client n'aura pas la possibilité d'échanger les articles livrés dans le cadre d'une Vente sur Site Internet ; le client pourra en revanche exercer son droit légal

de rétractation et, à cette fin, être remboursé du produit renvoyé dans les conditions précisées ci-dessus. Il pourra ensuite passer une nouvelle commande.

S'agissant de la Vente à Distance, il est rappelé au préalable que le client conserve pleinement la possibilité d'exercer son droit légal de rétractation dans les conditions décrites ci-dessus et d'obtenir le remboursement de l'article. Si le client préférerait procéder à l'échange du produit, il pourra, à son choix, dans les trente (30) jours suivant la date de livraison :

- Soit procéder à l'échange à distance. Dans cette hypothèse, le client pourra appeler le Service Vente à Distance et devra retourner les articles livrés dans leur emballage d'origine, complets (boîtes, accessoires, certificat d'authenticité, éventuels scellés de sécurité) et accompagnés du bon de retour (disponible en annexe des présentes Conditions Générales de Vente ou qui pourra être communiqué par e-mail au client) dûment rempli ainsi que d'une copie de la facture, à l'adresse indiquée sur l'étiquette retour prépayée qui sera envoyée au client par le Service Vente à Distance.

Il appartiendra au client d'utiliser l'étiquette de retour prépayée fournie par Chaumet et de se ménager la preuve du retour des articles. Toute nouvelle livraison ne pourra intervenir qu'à compter de la réception par la société Chaumet des articles retournés par le client.

- Soit se présenter dans magasin Chaumet auprès duquel la transaction initiale a été réalisée, avec les articles livrés dans leur emballage d'origine, complets (écrans et autres emballages, protections, scellé(s) de sécurité, certificat d'authenticité, autres accessoires éventuels) et accompagnés d'une copie de la facture afin de procéder à l'échange.

Quelle que soit l'option choisie, les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, détériorés, salis ou dans tout autre état qui laisserait raisonnablement penser que le produit a été utilisé ou porté, ne seront pas échangeables et lui seront retournés par voie postale dans le cas d'un échange à distance.

En cas d'échange d'articles, la vente initiale sera résolue. Le paiement de la nouvelle vente s'effectuera par compensation avec le montant de la vente précédente, étant entendu que tout trop-perçu fera l'objet d'un avoir en faveur du client valable un an à compter de sa date d'émission. L'avoir correspondant au trop-perçu en cas d'échange d'articles sera émis par un magasin Chaumet et sera uniquement utilisable dans ce magasin Chaumet.

En cas d'échange d'articles via le Service Vente à Distance, la nouvelle vente sera soumise aux Conditions Générales de Vente en vigueur au moment de l'échange.

11. Conformité - Garantie

Le client doit s'assurer que les articles qui lui ont été livrés correspondent à sa commande. Dans l'hypothèse où les articles livrés ne seraient pas conformes à sa commande, le client devra en informer :

- Le Service Vente à Distance de la société Chaumet dans le cadre de la Vente à Distance, par voie téléphonique ou par email, puis retourner les articles en cause dans leur emballage d'origine, complets et accompagnés d'une copie de la facture dans les conditions énoncées à l'article 8 des présentes Conditions Générales de Vente ;
- Le Service Relation Clientèle de la société Chaumet dans le cadre de la Vente sur Site Internet, par voie téléphonique ou par email, puis retourner les articles en cause dans leur emballage d'origine, complets et accompagnés d'une copie de la facture dans les conditions énoncées à l'article 8 des présentes Conditions Générales de Vente.

Les articles Chaumet sont en tout état de cause soumis aux conditions de garantie prévues par la loi. **La société Chaumet est tenue des défauts de conformité dans les conditions prévues aux articles L217-1 et suivants du Code de la consommation et des vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.**

L'exercice de la garantie légale de conformité

- **Dans le cadre de l'exercice de la garantie légale de conformité, le client bénéficie de la garantie légale selon laquelle la société Chaumet doit délivrer un bien conforme au contrat au sens de l'article L217-4 du Code de la consommation ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.**

A toutes fins utiles, il est précisé qu'un bien est conforme au contrat s'il répond aux critères suivants énoncés à l'article L217-4 du Code de la consommation :

- Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat
- Il est propre à tout usage spécial recherché par le client, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté

- Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat
- Il est mis à jour conformément au contrat.

En plus de ces critères, un bien est également conforme s'il répond aux critères suivants énoncés à l'article L217-5 du Code de la consommation, et notamment :

- Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type
- Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au client sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat
- Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le client peut légitimement attendre
- Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre
- Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le client peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

Le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées précédemment s'il démontre :

- Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître
 - Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ou
 - Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.
- Il est précisé que le client ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés ci-dessus, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

- La société Chaumet répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance de l'article, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant, s'il y a lieu, de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation.
- Ainsi le client bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir.
- Le client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit dans les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion pour lesquels le délai est réduit à douze (12) mois.
- S'agissant de la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, le client peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, ou à défaut à la réduction du prix ou à la résolution du contrat. Aucun frais ne sera demandé au client pour le remplacement, la réparation, la résolution ou la refaction du contrat.

Ainsi, le client peut solliciter auprès du vendeur la mise en conformité de l'article en choisissant entre la réparation et le remplacement de l'article. A cette fin, il mettra l'article à la disposition de la société Chaumet qui devra procéder à la mise en conformité dans un délai raisonnable ne pouvant être supérieur à trente (30) jours suivant la demande du client. Il est précisé que la réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur. La mise en conformité du bien a lieu en tout état de cause sans aucun frais pour le client.

Le choix revient donc au client, sauf si la mise en conformité sollicitée est impossible pour la société Chaumet ou entraîne des coûts disproportionnés au regard de l'autre modalité (compte tenu de la valeur du bien, de l'importance du défaut et de la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le client), ce qui est notamment le cas pour les séries limitées ou les commandes spéciales. En outre, la société Chaumet pourra refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés compte tenu notamment de la valeur du bien et de l'importance du défaut. La société Chaumet devra le motiver au client par écrit.

Il est précisé que tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois. En outre, lorsque le client fera le choix de la réparation mais que celle-ci ne pourra pas être mise en œuvre par la société Chaumet, la mise en conformité se fera par le remplacement du bien. Ce remplacement fera courir, au bénéfice du client, un nouveau délai de garantie légale de conformité de 2 ans attaché au bien remplacé, qui s'appliquera à compter du jour de livraison du bien. Sous réserve d'informer au préalable la société Chaumet de son choix, le client

sera en droit de demander une réduction du prix du bien ou la résolution du contrat dans les cas suivants :

- Lorsque la société Chaumet refuse toute mise en conformité (réparation ou remplacement)
- Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente (30) jours suivant la demande du client ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur
- Si le client 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 ou les frais y afférents
- Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité de la société Chaumet restée infructueuse
- Lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate, le client n'étant alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le client n'a en revanche pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qui sera démontré par la société Chaumet.

La réduction du prix sera proportionnelle à la différence entre la valeur de l'article délivré et la valeur de l'article en l'absence du défaut de conformité.

En cas de résolution du contrat, le client restituera l'article à la société Chaumet, aux frais de la société Chaumet, et celle-ci le remboursera du prix payé.

La société Chaumet procèdera au remboursement des sommes dues dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le client et au plus tard dans les quatorze jours suivants, en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le client lors de la conclusion du contrat.

L'exercice de la garantie légale contre les défauts cachés de la chose vendue

Le client peut également décider de mettre en œuvre la garantie légale contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil selon laquelle « 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. » En vertu de l'article 1648 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. » Dans cette hypothèse, conformément à l'article 1644 du Code civil, le client pourra choisir entre :

- la résolution de la vente en rendant l'article et en se faisant rembourser son prix ; ou
- une réduction du prix de vente en gardant l'article et en se faisant rendre une partie du prix.

La garantie légale couvre l'ensemble des frais entraînés par les vices cachés. Le client pourra également demander une indemnisation du dommage éventuellement causé aux personnes et aux biens par le défaut de l'article.

En synthèse, lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien (sous réserve d'une impossibilité ou des conditions de coût prévues par l'article L217-12 du Code de la consommation), ou à défaut la réduction du prix ou la résolution du contrat dans les conditions prévues à l'article L217-8 du Code de la consommation
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien dans les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion pour lesquels le délai est réduit à douze (12) mois.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du cde civil.

12. Contact - Réclamations - Informations

Pour toute information, réclamation ou question relative aux conditions de vente à distance mises en place par la société Chaumet ou aux articles eux-mêmes, les clients devront s'adresser au Service Relation Clientèle de la société Chaumet par téléphone : +33 (0)1 44 77 26 26 (prix d'un appel local depuis la France métropolitaine), par email: information@chaumet.com ou par courrier en écrivant à Chaumet Service Relation Clientèle – 12, place Vendôme 75001 Paris, en rappelant le cas échéant les informations relatives à la commande.

13. Protection de la vie privée

Des données à caractère personnel du client ou le cas échéant du destinataire de la commande sont collectés par la société Chaumet dans le cadre de l'exécution de commandes à distance incluant la Vente à Distance et la Vente sur Site Internet. Par conséquent, la société Chaumet est soumise aux obligations prévues par la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et toute autre législation nationale applicable, en ce compris la loi N°78-18 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, telle que modifiée.

La société Chaumet peut être amenée à prendre une décision automatisée à votre égard et notamment mettre fin au processus de vente si une suspicion de fraude existe à votre rencontre.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de vos données à caractère personnel, du droit de retirer votre consentement à tout moment, du droit de demander l'effacement de vos données à caractère personnel, de vous opposer à leur traitement ou de demander la portabilité de vos données à caractère personnel, de demander la limitation du traitement et de définir des directives sur le sort de vos Données à caractère personnel après votre mort.

Pour en savoir plus sur le détail des traitements de données à caractères personnel mis en œuvre par la société Chaumet, les informations concernant la logique sous-jacente de la prise de décision automatisée ainsi que sur les modalités d'exercice des droits, vous pouvez consulter notre politique de confidentialité sur chacune des pages de notre site ou vous pouvez cliquer sur : <https://www.chaumet.com/fr/donnees-personnelles>.

14. Droits de propriété intellectuelle

La marque « Chaumet », ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, modèles, images et logotypes figurant sur les articles Chaumet, leurs accessoires ou leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont protégés par des droits, notamment des droits de propriété intellectuelle (e.g. droit d'auteur, droit des dessins et modèles, brevets ...), sont et demeureront la propriété exclusive de la société Chaumet. Toute reproduction totale ou partielle, modification totale ou partielle, distribution ou utilisation de ces marques, illustrations, modèles, images et logotypes, pour quelque motif et sur quelque support

que ce soit, sans accord exprès, écrit et préalable de la société Chaumet, est strictement interdite. Il en est de même de toute combinaison ou conjonction avec toute autre marque, symbole, logotype et plus généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite. Toute utilisation non autorisée de l'un quelconque des droits de propriété intellectuelle est susceptible d'entraîner la responsabilité du client.

15. Force majeure

L'exécution par la société Chaumet de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution, conformément à l'article 1218 du Code civil.

Sont considérés comme tels, notamment, sans que cette liste soit limitative, la guerre, les pandémies, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les grèves de toutes natures et les problèmes d'approvisionnement de la société Chaumet.

La société Chaumet informera le client d'un semblable cas fortuit ou de force majeure dans les (7) sept jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de (15) quinze jours, le client aurait alors la possibilité de résilier la commande en cours, et il serait alors procédé à son remboursement dans un délai raisonnable au plus tard dans les (14) quatorze jours à compter de la date à laquelle le client a résilié la commande en cours. Le remboursement s'effectuera selon le même mode de paiement des articles que celui utilisé pour la transaction initiale

16. Litiges - Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies et soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs autres langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

A défaut de solution amiable ou de recours à la médiation, tous les litiges auxquels les Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu seront soumis aux tribunaux de Paris (France) compétents.

Dans le cadre d'un différend survenant à l'occasion d'une commande effectuée dans le cadre des Ventes à Distance ou de la livraison des articles commandés et à la suite d'une réclamation écrite préalable du client auprès du service client datant de moins d'un (1) an et restée infructueuse, le client peut s'il le souhaite recourir à tout mode alternatif de règlement des différends et notamment à une procédure de médiation en contactant le

médiateur suivant CMAP-39, avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris, France-
www.cmap.fr au 01 44 95 11 40 et/ou en accédant à la plateforme européenne de
résolution des litiges en ligne à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/odr> qui
tentera/tenteront, en toute indépendance et impartialité, de parvenir à une résolution
amiable du différend. Le client est libre d'accepter ou de refuser le recours à la
médiation, et en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de
refuser la solution proposée par le médiateur.

17. Conditions spécifiques de vente des articles personnalisés

La société Chaumet propose une offre de personnalisation (gravure et mise à taille de
certains produits) sur une sélection de produits à titre gratuit.

Les conditions spécifiques (ci-après dénommées « Conditions Spécifiques ») ci-dessous
sont applicables à toutes les Ventes à Distance d'articles ainsi personnalisés, conclues à
distance. Toutes les dispositions des Conditions Générales de Ventes ci-dessus non
modifiées par les présentes Conditions Spécifiques restent applicables.

17.1 Procédé de commande pour toute Vente à Distance ou sur Site Internet

Que ce soit dans le cadre d'une Vente à Distance ou d'une Vente sur Site Internet, la
commande d'articles personnalisés s'effectue conformément aux dispositions de
l'article 5 des Conditions Générales de Vente ci-dessus.

Par articles personnalisés, la société Chaumet entend tout article ayant été modifié à la
demande du client pour mieux répondre à ses attentes. Ci-dessous une liste d'articles
fréquemment concernés, donnée à titre indicatif :

- Bague, pendentif ou bracelet sur lequel une gravure a été effectuée
- Bague sur laquelle une mise à taille a été effectuée
- Bracelet ou collier dont la longueur a été modifiée
- Bracelet d'une montre dont la longueur a été modifiée, soit par retrait de maillons pour
les bracelets en acier ou en or, soit par découpe du bracelet pour les bracelets en
caoutchouc.

Les articles bénéficiant de ces services de personnalisation contiendront une indication de cette offre de personnalisation sur les fiches produit sur le Site Internet.

S'agissant de la commande d'articles personnalisés par la société Chaumet à la demande expresse du client, les conditions spécifiques ci-après s'appliquent :

- Dans le cadre d'une Vente à Distance: une validation explicite écrite (par email) de la part du client concernant les modifications à apporter aux articles à sa demande sera demandée avant toute prise en compte.
- Dans le cadre d'une Vente sur Site Internet, les modifications aux articles souhaitées figureront dans le panier à valider avant l'étape de paiement.

17.2. Retour et échange des articles personnalisés

Compte tenu de leur caractère nettement personnalisé selon les spécifications du client, les articles personnalisés ne peuvent faire l'objet de retour, de remboursement dans le cadre du droit de rétractation ou d'échange. Par conséquent, les articles 9 et 10 des Conditions Générales de Vente ci-dessus ne sont pas applicables aux articles personnalisés, quel que soit le service de personnalisation utilisé, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation. Nonobstant ce qui précède, le client continue de bénéficier des garanties prévues à l'article 11 des Conditions Générales de Vente ci-dessus.

Date de dernière mise à jour : Octobre 2021.

ANNEXE : FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de la société Chaumet – Service Relation Clientèle,
email : information@chaumet.com, téléphone : +33 (0)1 44 77 26 26

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

Référence de l'article commandé :

(Code produit qui figure sur la facture (ex. 081956-052 pour un bijou - W17224-33E pour une montre)

Commandé le :

Reçu le :

Nom du client :

Adresse du client :

Email et téléphone du client :

Signature du client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

Commentaires :

Vous pouvez indiquer ici toute précision que vous jugerez utile de nous communiquer.

.....
.....
.....
.....

ANNEXE : BON DE RETOUR

Merci de bien vouloir remplir ce document attentivement et de le joindre à votre colis, en cas de retour pour échange ou non-conformité d'un article commandé via notre Service de Ventes à Distance. N'oubliez pas de joindre également une copie de votre facture.

Pour toute information, réclamation ou question relative aux conditions de vente à distance mises en place par la société Chaumet ou aux articles eux-mêmes, vous pouvez vous adresser au Service Relations Clientèle de la Maison Chaumet, par téléphone au +33 1 44 77 26 26 (prix d'un appel local depuis la France métropolitaine), ou par email: information@chaumet.com.

Date de la présente demande de retour :

Nom :

Prénom :

Téléphone :

Adresse e-mail :

Référence de l'article commandé :

Reportez ici le code produit qui figure sur votre facture (ex. 081956-052 pour un bijou - W17224-33E pour une montre)

Date de livraison :

Reportez ici la date de livraison qui figure le bon de livraison joint à votre colis (JJ/MM/AAAA)

Motif du retour :

Échange Non-conformité

Cochez le motif vous concernant

Commentaires :

Vous pouvez indiquer ici toute précision que vous jugerez utile de nous communiquer.

.....
.....
.....
.....
.....
.....