



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE A DISTANCE

V1
Applicable aux ventes conclues à compter du 20 novembre 2020

Les présentes conditions générales de vente à distance (ci-après désignées les « CGVD ») sont applicables aux relations entre :

- d'une part, la société SPMLG (opérant sous la marque Zimlia), société par actions simplifiée au capital de 25.000 euros, dont le siège social est sis 17, place Ernest Peyron – 95640 Marines, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pontoise sous le numéro 877 699 033 (ci-après désignée « Zimlia »),
- et
- d'autre part, toute personne physique ou morale souhaitant procéder à l'achat d'un ou plusieurs articles à distance auprès de Zimlia (ci-après individuellement désignée le « Client » et collectivement les « Clients »)

Article 1 – Objet

Les présentes CGVD régissent les relations contractuelles entre Zimlia et le Client pour tout achat effectué à distance par le Client.

Toute acquisition à distance d'un article auprès de Zimlia implique l'acceptation pure et simple des présentes CGVD. En conséquence, le Client s'engage à les lire préalablement à la passation de toute commande et à la réalisation de tout paiement. Il est invité à en conserver une copie.

Zimlia se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGVD. La version des CGVD applicable à l'achat d'un produit est celle en vigueur à la date de la commande passée par le Client, laquelle version est communiquée au Client en même temps que le bon de commande.

Article 2 – Description du service de vente à distance

Le service de vente à distance permet au Client d'acquiescer un ou plusieurs article(s) directement auprès de Zimlia lors d'un rendez-vous vidéo ou, à défaut, téléphonique, après réservation d'un rendez-vous par téléphone ou depuis le site www.zimlia.fr.

Les articles éligibles à ce service sont ceux présents dans la boutique Zimlia de Marines (95640) au moment du contact vidéo ou téléphonique.

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, le Client pourra prendre connaissance, lors du rendez-vous à distance avec Zimlia et au moyen du bon de commande qui lui sera adressée préalablement à tout paiement, des caractéristiques essentielles du ou des produit(s) commandés. Les photographies de produits qui pourront figurer dans la confirmation de commande seront non retouchées mais aucune garantie d'identité parfaite des couleurs et textures artistiques représentées avec celles du ou des produit(s) expédié(s) ne peut être donnée.

Article 3 – Prix du ou des article(s) et de la livraison

Les prix exprimés en boutique et dans la confirmation de commande sont exprimés en euros TTC, étant précisé que, au jour de prise d'effet des présentes CGVD, en vertu de l'article 293 B du Code Général des Impôts, aucune TVA ne leur est applicable.

Zimlia se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant entendu que le prix figurant en boutique au jour du rendez-vous, qui sera également indiqué dans l'éventuel bon de commande subséquent, sera le seul applicable au Client.

Les prix sont valables uniquement pour la France métropolitaine.

Les frais de livraison sont les suivants :

| Devant la boutique Zimlia de Marines | Domicile du Client dans toute commune du Vexin français | Domicile du Client dans le reste de la France métropolitaine |
|--------------------------------------|--|---|
| Néant | Prix total > ou = 50 euros : néant | Prix total > ou = 100 euros : néant |
| | Prix total < 50 euros : tarif Colissimo ou Lettre Suivie en vigueur à la date de commande* | Prix total < 100 euros : tarif Colissimo ou Lettre Suivie en vigueur à la date de commande* |

* Zimlia spécifie ce tarif lors du rendez-vous à distance et dans le bon de commande

Article 4 – Commande

Afin de pouvoir effectuer un achat à distance, le Client peut prendre rendez-vous :

- par téléphone : 01-34-42-52-82 ; ou
- en ligne à partir d'un calendrier de prise de rendez-vous auquel renvoie le bouton présent sur le site www.zimlia.fr.

Si le Client a consenti à l'utilisation de WhatsApp avec Zimlia préalablement à l'heure du rendez-vous, Zimlia initie le rendez-vous à distance par vidéo à partir de ladite application. Pour une expérience client optimisée, Zimlia invite tout Client à privilégier ce type de communication, qui permet en particulier d'effectuer une visite virtuelle de la boutique Zimlia. Toutefois, si le Client n'y a pas consenti, Zimlia initie le rendez-vous par téléphone.

Le Client est tenu de fournir à Zimlia les informations strictement nécessaires à l'exécution de sa commande, à savoir ses nom, prénom, adresse de livraison, adresse de facturation, adresse électronique valide, numéro de téléphone valide.

Après le rendez-vous à distance, s'il a exprimé le souhait d'acquiescer un ou plusieurs produit(s) auprès de Zimlia, cette dernière lui adresse un bon de commande par courrier électronique (incluant notamment la date de la commande, la quantité, les caractéristiques du ou des produit(s) commandé(s), l'adresse de facturation, l'adresse de livraison, le moyen de paiement - paiement sécurisé par carte bancaire au moyen d'un lien adressé par SMS ou courrier électronique -, le(s) prix unitaire(s), le prix total, les frais de livraison éventuels, le délai indicatif de livraison) lui permettant de vérifier l'exactitude de sa commande avant de la confirmer par courrier électronique. Il appartient au Client de confirmer la commande dans les 36 heures suivant l'heure de réception du bon de commande. A défaut, sa demande d'achat sera automatiquement, et sans qu'il soit besoin d'une quelconque notification en ce sens au Client, considérée comme nulle et non avenue.

S'il constate une erreur ou souhaite procéder à une modification de sa commande, il appartient au Client de contacter Zimlia par téléphone ou courrier électronique afin de lui demander d'apporter les correctifs souhaités avant validation. Un nouveau bon de commande prenant en compte sa nouvelle demande lui est adressé pour validation par courrier électronique. Ce nouvel envoi fait courir un nouveau délai de validation de 36 heures.

Après validation, le Client est invité à procéder au paiement. A cet effet, il reçoit par voie électronique ou SMS un lien de paiement valable pour une durée de 36 heures.

Une fois, le paiement effectué, il lui est adressé par courrier électronique une confirmation de la commande. Il lui est également adressé une confirmation de paiement, par SMS ou courrier électronique (NB : la confirmation de paiement est adressée via le même moyen de communication que la demande de paiement).

Le Client reçoit l'original du ticket de caisse à la remise de sa commande en magasin ou à la livraison à l'adresse communiquée.

Le bon de commande adressé par voie électronique ne constitue pas une facture.

Zimlia se réserve la possibilité de ne pas accepter une commande pour un motif légitime. Une suspicion de fraude liée à l'anormalité de la commande peut notamment constituer un motif légitime de refus d'une commande.

Article 5 – Paiement

Le règlement s'effectue via un lien de paiement sécurisé envoyé par voie électronique (SMS ou courrier électronique). Ce service est mis en œuvre par le Crédit Agricole et son partenaire Voxpay.

Le lien de paiement est valable pendant une durée limitée à 36 heures à compter de son heure d'émission.

Toutes les cartes bancaires portant la marque CB, Visa et Mastercard sont acceptées.

Dans l'hypothèse où, pour quelle que raison que ce soit (notamment opposition, refus ou autre), le paiement dû par le Client s'avérerait impossible, la commande sera considérée comme étant annulée.

Article 6 – Remise, expédition et livraison de la commande

La remise en boutique ou l'expédition de la commande est effectuée après réception du règlement intégral par Zimlia.

Les délais et frais de livraison sont indiqués au moment du rendez-vous à distance, en fonction de la destination et du poids total du ou des article(s) commandés.

Le délai de livraison à domicile indicatif est de trois jours ouvrés à compter de la dernière des deux dates suivantes : confirmation de la commande et paiement. Le délai est ramené à un jour ouvrable pour les commandes remises en boutique.

Zimlia s'engage à mettre à disposition ou livrer la commande passée par le Client dans le délai prévu. A défaut, et si le dépassement n'est pas lié à un cas de force majeure, le Client pourra procéder à la résolution de la vente, en envoyant un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : SPMLG S.A.S. – Zimlia – 17, place Ernest Peyron – 95640 Marines. Les sommes réglées par le Client lui seront alors intégralement remboursées.

Le Client dispose d'un délai de trente jours ouvrés à compter de la date d'expédition de la commande pour signaler la non-réception et demander la résolution de la vente et le remboursement du ou des article(s). Passé ce délai, aucune résolution de la vente ne sera acceptée.

En cas de résolution et de réception ultérieure du colis concerné par le Client, Zimlia lui adresse un bon de retour prépayé, à charge pour le Client de l'utiliser pour renvoyer ledit colis à Zimlia.

Le Client est tenu de vérifier le bon état des articles livrés. Toute anomalie constatée (article manquant, colis endommagé, article cassé...) devra être indiquée à Zimlia (photos à l'appui) dans le délai impératif de trois jours suivant la réception. A réception de ces justificatifs, Zimlia réexpédiera immédiatement au Client un article identique ou, en cas d'indisponibilité d'un tel article dans ses stocks, remboursera le Client. Le Client ne peut en aucun cas requérir le remboursement du produit et/ou des frais de livraison.

Article 7 – Droit de rétractation

Le Client non-professionnel bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze jours à compter de la remise ou livraison de sa commande pour retourner le produit à Zimlia pour remboursement sans pénalité, et sans frais de retour s'il utilise le bon de retour prépayé qui sera fourni par Zimlia dans le jour ouvré suivant la date de réception de la décision d'exercice du droit de rétractation.



Conformément à l'article L.221-21 du Code de la consommation, pour l'exercice de son droit de rétractation, le Client est tenu de notifier sa décision de se rétracter à Zimlia avant l'expiration du délai prévu de quatorze jours à compter de la réception de la commande. La notification doit être effectuée par courrier électronique ou courrier, au moyen du formulaire de rétractation disponible en particulier en annexe du bon de commande et sur le site internet www.zimlia.fr, ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Le Client effectue son retour au moyen du bon de retour prépayé fourni par Zimlia. Le ou les article(s) renvoyé(s) doit ou doivent être retourné(s) dans leur(s) emballage(s) d'origine (« emballage(s) d'origine » signifiant « emballage(s) portant l'étiquette du ou des fabricant(s) du ou produits article(s) concerné(s) »), et dans leur intégralité, l'ensemble devant être intact et en bon état.

A défaut d'utilisation du bon de retour prépayé fourni par Zimlia, les frais de retour sont à la charge du Client.

Il sera remboursé intégralement de toutes les sommes versées à Zimlia - y compris donc des éventuels frais de livraison initiaux -, dans les délais indiqués ci-dessous au présent article.

Zimlia effectue le remboursement dû au Client par le même mode de paiement que celui utilisé par ce dernier pour le paiement de la commande concernée, sauf accord du Client pour l'utilisation d'un mode de paiement différent n'occasionnant aucun frais pour le Client.

Zimlia effectue le remboursement dans les trois jours ouvrés suivant la réception par elle du ou des articles(s) ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le Client est informé du fait que, conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation, certains produits ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation. Cette exclusion concerne notamment les articles confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Article 8 – Demande d'échange

Dans le cadre d'un retour en vue d'un échange, le Client doit faire part à Zimlia de son souhait d'obtenir un échange dans les trente jours suivant la réception de la commande.

Le Client effectuera son retour au moyen d'un bon de retour prépayé fourni par Zimlia.

Si le Client retourne le ou les articles par un autre mode de retour en supportant à ce titre des frais de retour, il ne peut prétendre à aucun remboursement desdits frais.

Le Client doit conserver la preuve de dépôt du colis auprès du prestataire chargé du retour. En l'absence de cette preuve, aucun échange ou remboursement ne pourra être effectué en cas de non-réception du colis par Zimlia.

En cas de demande d'échange visant à l'acquisition auprès de Zimlia d'un article non similaire à celui initialement acquis (à savoir présentant notamment une différence de nature et/ou de fabricant), l'échange sera considéré comme constituant une résolution de la vente initiale et la conclusion d'une nouvelle vente, soumise par conséquent à l'intégralité des termes et conditions des présentes CGVD. Zimlia émettra donc un nouveau bon de commande nécessitant l'acceptation du Client.

Ce nouveau bon de commande fera toutefois référence à l'article échangé et le prix total à payer sera limité à la différence entre le prix du nouvel article et celui de l'article que le Client souhaite échanger. Ladite différence sera, selon le cas, payée par le Client par carte bancaire via un nouveau lien SMS ou e-mail valable 36 heures ou remboursée par Zimlia. En revanche, les frais de livraison initiaux ne seront pas remboursables et les frais de livraison du nouvel article seront supportés par Zimlia. Toutefois, si ces derniers sont, du fait de la nature et/ou du poids du nouvel envoi, d'un montant supérieur aux frais de l'envoi initial, la différence sera à la charge du Client et, par conséquent, reflétée dans le nouveau bon de commande.

Les articles soldés ne peuvent être échangés que pendant la période de soldes concernée.

Article 9 – Preuve et archivage

Tout contrat conclu avec le Client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par Zimlia pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation.

Zimlia s'engage à les conserver dans le respect de la loi et de la réglementation applicables, de façon sécurisée.

Article 10 – Protection des données

Les informations recueillies sur le Client font l'objet d'un traitement informatique et sont indispensables au traitement et à l'exécution de la commande. Les données collectées sont : le nom et le prénom du Client, la dénomination sociale (le cas échéant), le numéro de téléphone, l'adresse de courrier électronique, l'adresse de facturation et l'adresse de livraison.

Ces informations ne sont utilisées que dans le cadre de la relation commerciale du Client avec Zimlia pour la commande concernée. Elles ne sont jamais revendues. Toutefois, les nom, prénom, raison sociale, numéro de téléphone, adresse de livraison seront communiquées au prestataire en charge de la livraison éventuelle, pour les stricts besoins de ladite livraison ou d'un retour de commande.

Les prises de rendez-vous électroniques sont gérées par l'intermédiaire de l'application de prise de rendez-vous du prestataire Timify.

Les transactions sont entièrement traitées par le module de paiement sécurisé proposé par la banque de Zimlia, à savoir la solution E-Transactions opérée par le Crédit Agricole et son partenaire Voxpay.

Les données à caractère personnel sont traitées exclusivement pour les finalités suivantes : prise et gestion de rendez-vous vidéo ou téléphonique, préparation, exécution et suivi de la commande et de la livraison, paiement, remboursement, vérification antifraude, gestion des retours et réclamations éventuels.

Les données personnelles du Client ne font pas l'objet d'un transfert hors de l'Union Européenne.

Sous réserve des dispositions de l'Article 9 des présentes CGVD, les données à caractère personnel sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, puis six mois à l'issue de l'exécution du contrat. Zimlia s'engage à ne pas les utiliser à des fins publicitaires ou de prospection auprès du Client.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement général sur la protection des données à caractère personnel (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition au traitement de ses données, d'un droit à l'effacement et d'un droit à la portabilité en adressant une demande à l'une des adresses électroniques suivantes : contact@zimlia.fr ou sophie.martinlegal@zimlia.fr ou par voie postale : SPMLG S.A.S. – Zimlia – 17, place Ernest Peyron – 95640 Marines.

Article 11 – Responsabilité – Garanties légales – Réclamations

La responsabilité de Zimlia est strictement limitée au prix d'achat et, le cas échéant, de livraison de l'article commandé. Zimlia ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque préjudice additionnel, tel que, sans que cette liste soit limitative : perte de chance d'acquies un article, perte de donnée, préjudice moral.

Zimlia ne fournit aucune garantie concernant tout préjudice qui pourrait être causé par la transmission d'un virus informatique, d'un ver ou de toute autre forme de routine de programmation destiné à détruire ou détériorer de toute autre manière une fonctionnalité d'un ordinateur ou autre matériel informatique ou téléphonique, d'entraver le bon fonctionnement de celui-ci, en ce compris toute transmission découlant d'un téléchargement de tout contenu effectué par le Client, des logiciels utilisés par celui-ci pour télécharger le contenu, du site www.zimlia.fr ou du serveur qui permet d'y accéder. A cet égard, le Client reconnaît qu'il est de sa responsabilité d'installer des anti-virus et des logiciels de sécurité appropriés sur son matériel informatique et tout autre dispositif afin de les protéger contre tout bogue, virus ou autre routine de programmation de cet ordre pouvant s'avérer nuisible.

Le Client reconnaît assumer l'ensemble des risques liés à tout contenu téléchargé, obtenu ou généré de toute autre manière par le biais de l'utilisation du site www.zimlia.fr ou des applications de prise de rendez-vous ou de paiement proposées par Zimlia. Aucun dommage causé au système informatique du Client ni aucune perte de données subi par lui ne saurait être imputable à Zimlia.

Zimlia est uniquement tenue de livrer des articles conformes aux dispositions contractuelles, à savoir des articles :

- conformes à la description qui en aura été faite lors du rendez-vous vidéo ou téléphonique et sur le bon de commande soumis à l'acceptation du Client,
- adaptés aux fins pour lesquelles des articles du même genre sont généralement conçus, et
- répondant aux critères de qualité qui sont généralement admis pour des produits du même genre et auxquels on peut raisonnablement s'attendre.

Les produits proposés à la vente par Zimlia sont couverts par les garanties légales : garantie légale de conformité (articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation, dont certains sont ci-dessous intégralement rapportés) et garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil, dont certains sont ci-dessous intégralement rapportés).

Articles relatifs à la garantie légale de conformité (Code de la consommation) :

« Article L.217-4

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L.217-5

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

[...]

Article L.217-7

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L.217-8

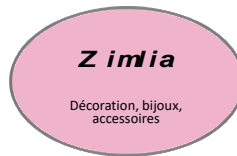
L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Article L.217-9

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L217-10

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte :



1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

[...]

Article L217-12

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

[...] »

Articles relatifs à la garantie contre les vices cachés (Code civil) :

Article 1641

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1642

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

[...]

Article 1644

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

[...]

Article 1646

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

[...]

Article 1648

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 le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

[...] »

Ces dispositions ne sont pas exclusives du droit de rétraction objet de l'Article 7 des présentes CGVD.

Afin de faire valoir ses droits, le Client doit informer Zimlia, par courrier recommandé ou courrier électronique, de la non-conformité ou du vice caché dans les délais légaux. Zimlia s'engage à y répondre dans les deux jours ouvrés.

Article 12 – Loi applicable – Règlement des différends

Les présentes CGVD sont régies par la loi française.

Tout litige relatif à leur interprétation ou exécution sont, à défaut de solution amiable, de la compétence des Tribunaux compétents.

En cas de difficulté, le Client est invité à rechercher une solution amiable en prenant contact préalablement avec Zimlia. Toute demande ou réclamation peut être faite par l'un des moyens suivants :

- par courrier adressé au siège de SPMLG SAS, à ce jour 17, place Ernest Peyron – 5640 Marines ;
- par courrier électronique adressé à contact@zimlia.fr ou sophie.martinlegall@zimlia.fr.

Zimlia s'engage à y répondre dans les deux jours ouvrés.

Si la réponse apportée par Zimlia ne le satisfait pas, le Client peut recourir au service de médiation pour les litiges de consommation en adressant sa réclamation au médiateur désigné, à savoir le Centre de la Médiation de Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C), par l'un des moyens suivants, afin de solliciter un règlement amiable :

- remplissage du formulaire de demande sur le site cm2c.net ;
- par courrier, à l'adresse suivante : 14, rue Saint Jean – 75017 Paris ;
- par courrier électronique, à l'adresse suivante : cm2c@cm2c.net