



## – Conditions Générales de Vente –

CGV, ANNEXE 1 (formulaire de rétractation / réclamation) & Mentions légales.

En vigueur au 01/06/2022

### Domaine d'application

SARL ROSEYA au capital de 1000,00 euros

Siège social : 4 allée des Chevesnes 83400 HYERES LES PALMIERS - FRANCE

Immatriculée au RCS de TOULON, numéro 845 153 295

SIRET : 84515329500017

TVA intracommunautaire : FR80845153295

Le client peut nous contacter par email sur : [contact@roseyathe.fr](mailto:contact@roseyathe.fr)

Les conditions générales de vente (CGV) sont conclues, d'une part, par la société SARL ROSEYA au capital de 1000,00 euros dont le siège est situé au 4 allée des Chevesnes 83400 HYERES LES PALMIERS, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de TOULON sous le numéro RCS 845 153 295 « Roseya / nous / le vendeur », et d'autre part, par toute personne physique ou morale « vous / le client » souhaitant procéder à un achat en ligne de « produits » via la boutique de Roseya Thé & Infusion <https://www.roseyathe.fr/> « site » ou à la vente en direct et physique « atelier ».

Roseya se réserve de pouvoir modifier ses conditions générales de vente à tout moment.

### Commande

Nous nous engageons à accepter votre commande dans les termes des présentes conditions générales de vente.

Lors de votre commande sur le site ou à l'atelier, nous vous informons de la disponibilité des produits que vous souhaitez. Néanmoins, si en dépit de votre vigilance les produits s'avèrent indisponibles temporairement après votre commande, nous vous en informons par email.

Si les produits s'avèrent indisponibles définitivement après commande, nous annulerons automatiquement votre commande et vous en informerons par email avant de procéder au remboursement des sommes éventuellement réglées pour la partie liée aux produits manquants.

Pour commander le ou les article(s) souhaité(s), vous devez entrer dans la fiche produit en cliquant sur la vignette du produit, choisir la quantité et cliquez sur « ajouter au panier ».

Pour passer commande, vous devez valider votre panier en cliquant sur « passer la commande ». Lorsque vous validez votre panier vous devez renseigner votre adresse email et coordonnées postales (nom, prénom, adresse et numéro de téléphone).

En confirmant votre commande, vous acceptez l'intégralité des présentes conditions générales de vente mises à votre disposition sur le site et reconnaissez en avoir pris une parfaite connaissance.

Vous renoncez de ce fait à vous prévaloir de tout document contradictoire et de vos propres conditions générales d'achat, l'acte d'achat entraînant acceptation des conditions générales de vente. Cette confirmation ainsi que l'ensemble des données que nous aurons enregistrées constitueront la preuve de nos transactions.

Nous nous réservons le droit d'annuler ou de refuser votre commande avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Les photographies et les textes de ces produits ne sont pas contractuels et n'engagent en rien la responsabilité de Roseya.

Tout retard dû à une rupture de stock ou un impondérable tel que les catastrophes, grèves, incendies, inondations, défaillance ou panne matériel, des moyens de transport, de communication ou du fait de vos agissements ainsi que toute erreur de présentation des produits sur le site ne peut engager la responsabilité de Roseya.

Les remises ne sont pas cumulables.

## **Espace Client**

Pour passer commande, vous devez créer un compte (espace personnel).

Pour ce faire, vous devez vous inscrire en remplissant le formulaire proposé au moment de la commande en s'engageant à fournir toutes les informations exactes concernant l'intégralité de vos coordonnées.

Vous êtes responsable de la mise à jour des informations fournies sur votre espace personnel. Il vous est précisé que vous pouvez à tout moment modifier les informations en se connectant à votre compte.

Pour accéder à votre espace personnel et aux historiques de commande, vous devez vous identifier à l'aide de votre adresse mail. Vous serez le seul responsable de l'usage qui en sera fait.

Vous pouvez solliciter la désinscription en envoyant un email à : [contact@roseya.fr](mailto:contact@roseya.fr)

Celle-ci sera effective dans le meilleur délai.

En cas de non-respect des conditions générales de vente et/ ou d'utilisation, le site [www.roseyathe.fr](http://www.roseyathe.fr) aura la possibilité de suspendre voire de fermer le compte d'un client après mise en demeure adressée par voie électronique et restée sans effet.

Toute suppression de compte, quel qu'en soit le motif, engendre la suppression totale des informations personnelles du client.

Tout évènement dû à un cas de force majeure ayant pour conséquence un dysfonctionnement du site ou du serveur et sous réserve de toute interruption ou modification en cas de maintenance, n'engage pas la responsabilité de Roseya.

La création du compte entraîne l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

## Prix

Nous nous réservons le droit de modifier nos prix à tout moment.

Les prix indiqués sont en euros (€) et hors frais de livraison. Aucun prix ne pourra être modifié, une fois la commande validée.

Le paiement demandé correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Pour la France et les pays d'Union Européenne, les prix sont indiqués en TTC, selon le taux en accord avec la fiscalité Française.

Hors France, nous ne sommes pas tenus de vérifier et de vous informer des droits de douane et taxes applicables.

Pour les connaître, nous vous conseillons de vous renseigner auprès des autorités compétentes de votre pays.

En aucun cas, nous ne serions tenus de supporter des frais additionnels liés à votre commande hors des charges de transport, décrits et facturés lors de la conclusion de votre commande sur notre site.

## Paiement

Le traitement de votre commande ne peut avoir lieu qu'à partir du moment où votre paiement a été accepté et cette acceptation transmise à nos services.

Les informations transmises sont cryptées par un logiciel et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau.

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes : Paiement par carte bancaire

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de votre commande.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisées sur le site [www.roseyathe.fr](http://www.roseyathe.fr).

La vente est définitive après acceptation de la transaction des services sécurisés des paiements en ligne.

## Livraison

La livraison est faite à l'adresse que vous avez indiquée.

Vous vous engagez à communiquer l'intégralité des données nécessaires à la livraison.

Dans le cas contraire et si manquement, nous ne pourrions pas être tenu responsable pour un défaut de livraison.

Les produits commandés par le client seront livrés en France métropolitaine ou dans la/les zones suivantes : Europe.

Les produits sont livrés par Colissimo avec/sans signature, point retrait ou à l'atelier Roseya.

Pour les livraisons à domicile en France métropolitaine Colissimo, les frais de livraison sont indiqués sur le site avant de valider la commande dans le panier.

Pour les livraisons hors France métropolitaine, le montant des frais de livraison est calculé à la fin de votre commande, en fonction du montant de votre commande. Les délais de livraison varient en fonction des pays de destination.

Les délais de livraison à domicile sont estimés entre 3 et 7 jours ouvrés pour la France métropolitaine à l'adresse que vous indiquerez lors de votre commande sur le site.

Les délais de livraison ne sont qu'indicatifs.

Si les produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de 12 jours ouvré après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou de votre fait, la vente pourra être résolue à votre demande écrite dans les conditions prévues aux articles L-216-2, L216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées vous seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

Le retrait par vos soins à l'atelier au 4 allée des Chevesnes 83400 HYERES est gratuit et uniquement sur rendez-vous, vous devez nous contacter au préalable par email sur : [contact@roseyathe.fr](mailto:contact@roseyathe.fr)

Les commandes passées le vendredi, le samedi ou le dimanche sont traitées le lundi suivant.

Les commandes passées un jour férié sont traitées le jour ouvré suivant.

Les commandes passées lors des congés de Roseya sont traitées dans les 2-3 jours ouvrés après la fin de congé.

Pour toute réclamation concernant une livraison, veuillez faire une demande par mail sur : [contact@roseyathe.fr](mailto:contact@roseyathe.fr)

Le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où vous prendrez physiquement possession des produits. Les produits voyagent donc à vos risques et périls sauf lorsque vous aurez choisi vous-même un transporteur. A ce titre, les risques sont transférés au moment de la remise du bien au transporteur.

Vous êtes tenu de vérifier l'état des produits livrés. Vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la livraison pour formuler une réclamation par mail sur : [contact@roseyathe.fr](mailto:contact@roseyathe.fr) ou par courrier à ROSEYA 4 allée des Chevesnes 83400 HYERES accompagnées de tous les justificatifs et photos du/des produit(s).

Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être acceptée.

## **Rétractation, annulation, réclamation et remboursement**

Nous garantissons la qualité des produits de tous les produits que nous envoyons.

Les retards éventuels ne vous donnent pas droit d'annuler la vente, de refuser la marchandise ou de réclamer des dommages et intérêts.

Vous bénéficiez d'un délai de 14 jours à partir de la réception de votre commande conformément aux articles L.121-16 et suivants du Code de la Consommation et dans le cadre de la vente à distance.

La demande de retour est une condition indispensable à l'acceptation et au remboursement du/des produit(s) retourné(s) dans un délai de 14 jours suivant la réception. Seul le client ayant passé la commande a le pouvoir d'exercer son droit de rétractation.

Vous devez envoyer le formulaire (annexe 1 des CGV ci-dessous) sur : [contact@roseyathe.fr](mailto:contact@roseyathe.fr) en indiquant vos coordonnées et numéro de commande internet, avec attention afin de favoriser le traitement de vos données.

A la réception du formulaire, nous vous contacterons pour organiser le retour.

Les produits concernés doivent être en état d'origine, accompagné de leur emballage d'origine.

Les produits endommagés, ouverts, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Les frais de retour restent à votre charge.

Nous vérifierons la conformité du/des produit(s) retourné(s), non abîmés et non ouverts pour l'acceptation définitive du remboursement, dès la réception du/des produit(s).

Le remboursement s'effectuera via le moyen de paiement utilisé lors de l'achat dans un délai de 14 jours.

Pour toutes réclamation concernant la qualité d'un produit, veuillez nous envoyer le formulaire (annexe 1, ci-dessous) par email sur : [contact@roseyathe.fr](mailto:contact@roseyathe.fr)

Merci d'indiquer vos coordonnées, le motif de réclamation, une photo du produit, numéro de lot et numéro de commande internet.

Si un produit livré vous parvient abîmés à cause du transport, merci de nous retourner une photo de l'étiquette du transporteur avec le numéro de suivi ainsi que le produit détérioré et du colis dédié.

Dans le cas d'une commande retournée dans nos locaux, pour les motifs suivants de notre transporteur : non réclamée ou refusée, nous effectuerons un remboursement en déduisant les frais de transport.

### **Droit applicable, litige et juridiction compétente**

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit Français et à la convention de Vienne sur les contrats de ventes internationales de marchandises, à l'exclusion du droit de la vente des Nations unies.

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail indiquée dans l'ANNEXE 1 (ci-dessous) des présentes CGV.

Tous litiges relatifs à la relations commerciale existant entre vous et nous qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement à l'amiable seront soumis à la compétence exclusive des juridictions françaises compétentes.

### **Langue**

Les présentes conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

### **Propriété intellectuelle**

Le contenu du site [www.roseyathe.fr](http://www.roseyathe.fr) est la propriété de Roseya et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

# ANNEXE 1

## Formulaire de rétractation / réclamation

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le client souhaite se rétracter ou réclamer une commande passée sur [www.roseyathe.fr](http://www.roseyathe.fr) sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention :

Par courrier : ROSEYA 4 allée des Chevesnes 83400 HYERES – France

Où par mail : [contact@roseyathe.fr](mailto:contact@roseyathe.fr)

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur le bien ci-dessous :

- **Commande du (indiquer la date) :**
- **Numéro de la commande :**
- **Nom / prénom du Client :**
- **Adresse du Client :**
- **Motif de réclamation :**
- **Photo du produit :**
- **Numéro de lot du produit :**

**Date :**

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

## **Mentions Légales**

### **Siège social**

Nom de l'entreprise : ROSEYA

Adresse du siège : 4 allée des Chevesnes 83400 HYERES

FRANCE

### **Contact**

E-Mail : [contact@roseyathe.fr](mailto:contact@roseyathe.fr)

### **Mentions Légales**

Inscription au registre du commerce et des sociétés le 06-07-2022

Numéro d'inscription : 845 153 295 R.C.S TOULON

Numéro de TVA intracommunautaire : FR80845153295

SARL au capital de 1000€

Toute personne se connectant sur notre site [www.roseyathe.fr](http://www.roseyathe.fr) se voit appliquer les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du site internet.