

# NOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1 : Préambule .....	3
1.1 - la boutique .....	3
1.2 - validité de la commande.....	3
1.3 - application des conditions générales de vente .....	3
1.4 - informations contractuelles .....	3
1.5 - obligations réciproques .....	3
Article 2 : Généralités .....	3
2.1 - objet & entrée en vigueur des conditions générales de vente .....	3
2.2 - documents contractuels .....	3
2.3 - durée .....	3
2.4 - validité de la signature électronique .....	4
2.5 - preuve de transaction.....	4
Article 3 : Articles .....	4
3.1 - information .....	4
3.2 - prix / TVA .....	4
3.3 - disponibilité .....	4
3.4 - validité des offres articles .....	4
3.5 - conformité des offres articles.....	4
3.6 - obligations du vendeur .....	4
3.7 - transfert de propriété .....	5
Article 4 : Commande .....	5
4.1 - confirmation de la commande .....	5
4.2 - données relatives à l'acheteur .....	5
4.3 - exécution de la commande .....	5
4.4 - inexécution de la commande .....	5
4.5 - obligation du vendeur.....	5
4.6 - participation aux frais de port .....	5
4.7 - avertissements / conseils .....	6

Article 5 : Paiement.....	6
5.1 - mode de paiement.....	6
5.2 - intégralité du paiement .....	6
5.3 - obligations réciproques .....	6
5.4 - avertissements / conseils .....	6
Article 6 : Livraison.....	6
6.1 - généralités .....	6
6.2 - modalités .....	6
6.3 - réserves d'usage .....	7
6.4 - obligations réciproques .....	7
6.5 – délais .....	7
6.6 - anomalie / spoliation .....	8
6.7 - avertissements / conseils .....	8
Article 7 : Réception.....	8
7.1 - modalités .....	8
7.2 - erreurs de livraison .....	8
7.3 - articles non-conformes .....	8
7.4 - obligations réciproques .....	9
7.5 - avertissements / conseils .....	9
Article 8 : Droit de rétractation.....	9
8.1 - généralités .....	9
8.2 - avertissements / conseils .....	9
Article 9 : Retours / Echange / Remboursement.....	9
9.1 - Retour .....	9
9.2 - Réclamation pour article défectueux ou non conforme à la commande .....	10
9.3 - Retour/Remboursement / Echange .....	10
9.4 Retours pour les produits de la marque Luxery .....	10
Article 10 : Mentions légales & Clauses juridiques.....	11
10.1 - force majeur .....	11
10.2 - liens .....	11
10.3 - informatique et libertés.....	11
10.4 - non validation partielle .....	11
10.5 - non renonciation .....	11
10.6 - titre .....	11
10.7 - loi applicable .....	11
10.8 - cookies .....	11
10.9 - informations relatives aux services de Ducsmann .....	12

## Article 1 : Préambule

### 1.1 - la boutique

La boutique en ligne du site Internet "Ducsman.fr" a été mise en place par la Team5 Simplon Lens, qui en sont les créateurs. Toute commande validée par l'acheteur au sein de la boutique " Ducsman.fr " implique l'acceptation préalable des présentes conditions générales.

### 1.2 - validité de la commande

L'acheteur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas de signature manuscrite, dans la mesure où l'acheteur commande en ligne les articles qui y sont présentés. L'acheteur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de vente.

### 1.3 - application des conditions générales de vente

L'acheteur dispose de la faculté de sauvegarde ou d'édition des présentes conditions générales, étant précisé que tant la sauvegarde que l'édition de ce document relèvent de sa seule responsabilité, ces dites conditions étant susceptibles d'être modifiées par Ducsman. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur sur le site lors de la validation de la commande par l'acheteur.

### 1.4 - informations contractuelles

La boutique en ligne mise en place par Team5 Simplon Lens dans le cadre du site Internet mentionne les informations suivantes :

notice légale permettant une identification précise de Ducsman  
présentation des caractéristiques essentielles des biens proposés  
indication, en euros (HT) du prix des biens et le cas échéant, participation aux frais de port  
indication des modalités de paiement, de livraison ou d'exécution  
l'existence d'un droit de rétractation  
la durée de validité de l'offre  
L'ensemble des informations du site " Ducsman.fr " est présenté en langue française.

### 1.5 - obligations réciproques

Ces conditions générales de vente expriment l'intégralité des obligations et des droits des deux parties. En ce sens, l'acheteur est réputé accepter sans réserve l'intégralité des dispositions prévues dans ces dites conditions. Ducsman s'engage pour sa part à respecter son rôle de vendeur dans le cadre de ces mêmes conditions.

## Article 2 : Généralités

### 2.1 - objet & entrée en vigueur des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens et services proposés par Ducsman à l'acheteur.

### 2.2 - documents contractuels

Le présent contrat est formé des documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique décroissant :

les présentes conditions générales de vente  
le bon de commande

En cas de contradiction entre les dispositions contenues dans les documents de rang différent, les dispositions du document de rang supérieur prévaudront.

### 2.3 - durée

Les présentes conditions générales de vente entrent en vigueur à la date de signature du bon de commande par l'acheteur. Ces conditions générales sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction de leurs garanties.

## 2.4 - validité de la signature électronique

Conformément à la loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique, tout bon de commande signé de l'acheteur par "double clic" constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus dans les présentes conditions générales de vente tel que "droit de rétractation" et "rupture de stock". Le "double clic" associé à la procédure d'authentification, de non répudiation et de protection de l'intégrité des messages constitue une signature électronique. Cette signature électronique a valeur de signature manuscrite entre les parties.

## 2.5 - preuve de transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de Ducsmann dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures sera effectué sur un support fiable et durable pouvant être juridiquement présenté à titre de preuve.

# Article 3 : Articles

## 3.1 - information

Ducsmann présente sur son site Internet les articles à vendre ainsi que leurs descriptifs détaillés permettant de respecter l'article L 101-1 du Code de la consommation, qui prévoit la possibilité pour l'acheteur potentiel de connaître avant la prise de commande définitive les caractéristiques essentielles des articles qu'il souhaite acheter.

## 3.2 - prix / TVA

Les prix du site sont indiqués en Euros HORS TAXES et TOUTES TAXES. Le taux de TVA actuel en vigueur est de 20% en sus. Ils sont applicables lors de la validation de la commande par l'acheteur. Les frais de port et éventuellement les frais de contre remboursement sont facturés en supplément, et indiqués avant la validation finale du bon de commande. Les prix sont soumis à la T.V.A. française et tout changement du taux légal de cette T.V.A sera implicitement répercuté sur le prix des articles présentés sur le site de Ducsmann, à la date stipulée par le décret d'application s'y référant.

## 3.3 - disponibilité

Les informations sur la disponibilité des articles étant transmises par les fournisseurs et/ou fabricants, l'indisponibilité définitive ou le report éventuel des dates de livraison ne saurait engager la responsabilité de Ducsmann, ni ouvrir droit à des dommages et intérêts pour l'acheteur.

## 3.4 - validité des offres articles

Les offres présentées par Ducsmann ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles. Ducsmann se réserve le droit de modifier l'assortiment des articles, leurs délais de disponibilité et leurs prix, selon les contraintes imposées par les fournisseurs et/ou fabricants et d'en informer l'acheteur. Chaque vente non réalisée sur le site fera l'objet d'une facturation à hauteur de 1.5% du montant HT de la commande.

## 3.5 - conformité des offres articles

Les articles proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. Les photographies, textes, graphismes, informations et caractéristiques illustrant les articles présentés ne sont pas contractuels.

En conséquence, la responsabilité de Ducsmann ne saurait être engagée en cas d'erreur ou d'omission dans l'une de ces photographies, textes ou graphismes, informations ou caractéristiques des articles, ou en cas de modification de ces dites caractéristiques par les fournisseurs et/ou fabricants.

## 3.6 - obligations du vendeur

Dans le cadre d'un report de disponibilité d'un article, Ducsmann informera l'acheteur des nouvelles dates en vigueur annoncées par les fournisseurs et/ou fabricants. En cas d'indisponibilité prolongée d'un article,

Ducsman proposera à l'acheteur un article de substitution équivalent ou à défaut l'annulation de cet article et son remboursement, dans le cas échéant.

### 3.7 - transfert de propriété

Ducsman conserve la propriété pleine et entière de la marchandise vendue jusqu'à parfait encaissement de toutes les sommes dues par l'acheteur dans le cadre de sa commande, frais et taxes compris. Le transfert de propriété d'un bien acheté à Ducsman par l'acheteur à une tierce personne, ne sera pas pris en charge par Ducsman. Seul l'acheteur d'origine de ce bien pourra prétendre accéder aux clauses des présentes conditions générales de vente.

## Article 4 : Commande

### 4.1 - confirmation de la commande

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie de courriel. Certaines commandes devront être contrôlées par le service vérification de Ducsman. L'acheteur sera, dans ce cas, prévenu par courriel des documents justificatifs à renvoyer afin d'obtenir la validation définitive de sa commande. Ducsman se réserve le droit d'annuler la commande en cas de non réception de ces justificatifs ou réception de justificatifs jugés non conformes.

### 4.2 - données relatives à l'acheteur

Toute commande payée par chèque, mandat cash ou virement ne sera traitée qu'à réception du moyen de paiement. Les délais de disponibilité comme d'expédition seront à recalculer à partir de la date d'enregistrement de ce mode de règlement. L'acheteur se doit de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements concernant l'adresse de livraison qu'il fournit à Ducsman. Cette dernière ne saurait être tenue pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient tel qu'un retard et/ou une erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge de l'acheteur.

### 4.3 - exécution de la commande

L'acheteur sera averti par courriel de l'imminence d'un envoi concernant sa commande. Cette commande sera exécutée au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de sa date de validation définitive par Ducsman (moyen de paiement reçu et procédure de vérification de commande effectuée).

### 4.4 - inexécution de la commande

Ducsman ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de rupture de stock ou indisponibilité de la marchandise, de force majeure, de perturbation, de grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie. Ducsman n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat des articles. En cas d'indisponibilité d'un article commandé, notamment du fait des fournisseurs et/ou des fabricants, l'acheteur en sera informé au plus tôt et aura la possibilité de modifier ou d'annuler sa commande. L'acheteur aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes encaissées (intervenant dans les 30 jours au plus tard suivant la date d'annulation de la commande), soit le cas échéant, un échange d'article de caractéristiques et de prix équivalents, en accord avec Ducsman. En cas d'impossibilité d'échange, Ducsman se réserve le droit d'annuler la commande de l'acheteur et de lui rembourser les sommes encaissées.

### 4.5 - obligation du vendeur

Ducsman s'engage à informer l'acheteur de tout changement intervenu dans sa commande relatif au délai, prix, caractéristiques, afin de laisser à ce dernier la décision de modifier sa commande en conséquence.

### 4.6 - participation aux frais de port

Ducsman se réserve le droit de facturer à l'acheteur une participation aux frais de port. La participation demandée sera clairement stipulé sur le site " Ducsman.fr ".

#### 4.7 - avertissements / conseils

Ducsman recommande à l'acheteur de conserver une trace des données relatives à sa commande sur support papier ou sur support informatique fiable jusqu'à la résolution définitive de sa commande

### Article 5 : Paiement

#### 5.1 - mode de paiement

Pour régler sa commande, l'acheteur dispose à son choix, de l'ensemble des modes de paiement proposés lors de la validation finale du bon de commande, à savoir : carte bancaire, chèque, virement ou paypal. En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. Toute commande payée par chèque ou virement ne sera traitée qu'à réception du règlement. Les délais de disponibilité comme d'expédition seront à recalculer à partir de la date d'enregistrement du moyen de paiement.

#### 5.2 - intégralité du paiement

Le règlement par chèque est accepté pour toute commande inférieure à 150 € HT et doit être accompagné d'une photocopie de la carte d'identité, recto/verso ou d'un extrait KBIS pour les sociétés. Pour toutes commandes supérieures à 150 € HT la société se réserve le droit de contacter l'acheteur afin de valider un moyen de paiement en adéquation avec le délai de livraison de ladite commande et le cas échéant d'annuler celle-ci.

L'intégralité du paiement doit être réalisée lors de la commande, sauf offre spécifique indiquée sur le site. A aucun moment, les sommes encaissées ne pourront être considérées comme des arrhes ou acomptes. Ducsman se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une précédente commande, ou avec lequel un litige de paiement subsisterait.

#### 5.3 - obligations réciproques

##### 5.3.a : de l'acheteur

L'acheteur garantit à Ducsman qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il choisit lors de la validation du bon de commande.

##### 5.3.b : du vendeur

Ducsman se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande ou toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes financiers. Ducsman a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à s'assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu. Toutefois, l'acheteur reste avisé que Ducsman ne saurait être tenue pour responsable de toute malversation ou utilisation frauduleuse d'un quelconque moyen de paiement qui n'aurait pas été détecté par la procédure de vérification.

#### 5.4 - avertissements / conseils

Ducsman recommande à l'acheteur de s'assurer de la solvabilité de son paiement avant validation de sa commande sur le site. Ducsman rappelle à l'acheteur que tout paiement par carte bancaire transite par le biais d'un système sécurisé et qu'aucun numéro de carte bancaire n'est conservé dans ses fichiers

### Article 6 : Livraison

#### 6.1 - généralités

Une commande sera considérée comme soldée lorsque la totalité de la marchandise aura été expédiée et que l'acheteur se sera intégralement acquitté du paiement des articles et de sa participation aux frais de port.

#### 6.2 - modalités

Les articles seront livrés à l'adresse indiquée par l'acheteur sur le bon de commande et uniquement en France métropolitaine. Le choix du mode de transport reviendra à Ducsman en fonction du poids et/ou du

volume des articles. Ducsmann rappelle à l'acheteur qu'il est tenu de s'assurer avoir mentionné toutes les informations utiles à la livraison de sa commande.

### 6.3 - réserves d'usage

L'acheteur a l'obligation légale et contractuelle de vérifier l'état physique et le contenu du ou des colis à la livraison, en présence du livreur. Toute anomalie concernant la livraison (avarie, article manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, articles cassés, etc.) devra impérativement être indiquée sur le bordereau de livraison du transporteur sous forme de "réserves manuscrites" détaillées, datées, explicites et accompagnée de la signature de l'acheteur. L'acheteur devra parallèlement signaler cette anomalie en adressant au transporteur, dans les deux (2) jours ouvrés suivant la date de livraison, un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations. L'acheteur devra transmettre simultanément copie de ce courrier (accompagnée le cas échéant du "constat de spoliation" ou du "relevé d'anomalie" obtenu auprès du transporteur) par simple courrier à : Ducsmann, Service Client, .....PARIS. Toute réclamation parvenue hors délai sera définitivement rejetée sans possibilité de recours pour l'acheteur.

### 6.4 - obligations réciproques

#### 6.4.a : du vendeur

Ducsmann effectuera tous les efforts nécessaires pour régulariser la situation auprès du transporteur dans la mesure où l'acheteur aura procédé à toutes les démarches requises en cas d'anomalie lors de la livraison. Ducsmann ne saurait être tenu pour responsable d'éventuels retards de livraison et notamment en raison d'erreurs ou de perturbations imputables aux transporteurs (grève totale ou partielle de la chaîne logistique et/ou des services postaux et/ou des moyens de transport ou des communications).

#### 6.4.b : de l'acheteur

L'acheteur a la responsabilité de s'assurer de la conformité de la livraison en présence du transporteur, soit par lui-même ou soit par une personne habilitée par ses soins à réceptionner cette livraison. Les frais de réexpédition (NPAI, non réclamé, refusé, adresse incomplète) seront à la charge du client.

### 6.5 – délais

Livraison sous 2 à 10 jours ouvrés à réception du règlement.

Les commandes payées via PayPal 3x sans frais sont expédiées après encaissement de la 3ème mensualité, quelque soit le montant de la commande.

En cas de retard de livraison par la Poste dans les huit jours ouvrés suivant la date d'expédition indiquée dans le courriel "suivi - avis d'expédition", Ducsmann suggère à l'acheteur de vérifier auprès de son bureau de poste si le colis n'est pas en instance, puis le cas échéant, l'invite à signaler ce retard en contactant le service clients en priorité par téléphone ou en adressant un courriel. (cf. Art.10 - 10.9) Ducsmann contactera alors la Poste afin de démarrer une enquête. Cette enquête Poste peut durer jusqu'à 21 jours ouvrés à compter de sa date d'ouverture. Si durant cette période, l'article est retrouvé, il sera réacheminé dans les plus brefs délais au domicile de l'acheteur. Si en revanche l'article n'est toujours pas localisé à l'issue de ces 21 jours ouvrés, la Poste considèrera le colis comme étant perdu. C'est seulement à la clôture de cette enquête que Ducsmann pourra renvoyer un article de remplacement à ses frais. Si le ou les articles commandés venaient à ne plus être disponibles, l'acheteur pourra obtenir le remboursement des articles concernés par la déclaration de perte confirmée du transporteur.

En cas de retard de livraison par les autres transporteurs dans les cinq à dix jours ouvrés suivant la date d'expédition mentionnée dans le courriel "suivi - avis d'expédition", le client est invité à signaler ce retard en contactant notre Service Clients en priorité par téléphone ou par courriel. (cf. Art.10 - 10.9) Ducsmann ouvrira une enquête auprès du transporteur concerné afin d'obtenir la localisation du colis. Si la marchandise est retrouvée, elle sera réacheminée dans les plus brefs délais au domicile de l'acheteur. Dans le cas contraire et après obtention du constat de perte déclaré par le transporteur, Ducsmann effectuera une réexpédition de ce(s) article(s) ou en cas d'indisponibilité définitive, remboursera l'acheteur des sommes encaissées selon les modalités des présentes conditions générales de vente.

En cas de commande d'un produit "24-48h", votre commande est expédiée le lendemain de l'achat. Cependant, si l'article en question est accompagné d'un autre article, il vous sera envoyé à réception de l'intégralité de la commande. Vous pouvez bien entendu nous contacter au 04 37 03 19 93 pour un envoi partiel de votre commande.



## 6.6 - anomalie / spoliation

Dans le cadre d'une livraison effectuée par La Poste, si le colis arrive ouvert et/ou endommagé (notamment avec la présence du scotch jaune " La Poste ") et qu'il est accepté à la livraison accompagnée de "réserves manuscrites", il est indispensable que l'acheteur se fasse établir un " relevé d'anomalie " par le facteur ou le bureau de Poste dont il dépend. Ce formulaire devra être adressé à Ducsmann afin que ce dernier puisse ouvrir une enquête et entamer une procédure d'indemnisation, le cas échéant.

En cas de refus de cette marchandise à la livraison et en plus des "réserves manuscrites" à émettre, l'acheteur devra demander au transporteur le renvoi de ce colis à Ducsmann, accompagné d'un " constat de spoliation " (constat 170) et rester en possession d'une copie de ce formulaire, le cas échéant.

Dans le cadre d'une livraison effectuée par d'autres transporteurs, tout colis ouvert et/ou endommagé, accepté ou non à la livraison, devra être accompagné de "réserves manuscrites". Celles-ci devront être notifiées sur le bordereau du livreur par l'acheteur, qui devra également informer par courrier le transporteur et Ducsmann dans les deux (2) jours ouvrés suivant la livraison. Certains transporteurs seront amenés à effectuer une inspection à domicile afin de constater l'état du colis livré avant son enlèvement et le cas échéant réacheminement vers le SAV de Ducsmann, accompagné d'une notification d'incidence.

## 6.7 - avertissements / conseils

Seuls les dommages et anomalies mentionnés dans les dites réserves émises par l'acheteur seront prises en compte dans la résolution du litige par le transporteur.

Ducsmann rappelle qu'en cas de problème de livraison, l'acheteur doit impérativement garder tous les éléments reçus en l'état (emballages et sur-emballage compris) jusqu'à résolution complète de son dossier. Tout manquement aux règles définies ci-dessus peut engendrer le refus de prise en charge du litige par le transporteur

# Article 7 : Réception

## 7.1 - modalités

L'acheteur devra formuler auprès de Ducsmann, dans les deux jours ouvrés suivant la date de réception du colis, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non conformité des articles en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée sans possibilité de recours pour l'acheteur.

## 7.2 - erreurs de livraison

Dans le cadre d'une livraison qui ne lui serait pas destinée, l'acheteur est tenu de garder le(s) colis en l'état et d'en informer selon les modalités, le Service Clients de Ducsmann:

- par téléphone au 04 37 03 19 93, de 8h à 12 h et de 14 h à 18 h sans interruption du lundi au vendredi

- par fax au 04 74 93 66 43

- en se connectant sur notre site dans la rubrique "suivez votre commande" où, après avoir été identifié et avoir sélectionné le numéro de commande correspondant, l'acheteur pourra poser une question ou formuler une demande à travers un menu déroulant.

## 7.3 - articles non-conformes

En cas d'article non conforme, l'acheteur pourra formuler cette réclamation selon les modalités, auprès du Service Clients de Ducsmann:

- par téléphone au 04 37 03 19 93, de 8h à 12 h et de 14 h à 18 h du lundi au vendredi

- par fax au 04 74 93 66 43



- en se connectant sur notre site dans la rubrique "suivez votre commande" où, après avoir été identifié et avoir sélectionné le numéro de commande correspondant, l'acheteur pourra poser une question ou formuler une demande à travers un menu déroulant.

L'acheteur devra décrire précisément les motifs permettant de justifier la non-conformité.

## 7.4 - obligations réciproques

### 7.4.a : de l'acheteur

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera Ducsman de toute responsabilité vis à vis de l'acheteur.

### 7.4.b : du vendeur

Ducsman mettra tout en œuvre afin de régulariser le problème rencontré par l'acheteur dans les meilleurs délais. Dans ces cas précis et dans la mesure où l'erreur émane de ses services, Ducsman prendra en charge le retour de ce(s) article(s) par le mode de transport de son choix.

## 7.5 - avertissements / conseils

L'acheteur est informé que certains documents liés au(x) colis peuvent lui être réclamés et doit donc demeurer en possession de tous les éléments reçus (emballages compris) jusqu'à résolution complète de sa réclamation

## Article 8 : Droit de rétractation

### 8.1 - généralités

Ducsman accorde à l'acheteur un délai de rétractation légal de 14 jours francs pour annuler sa commande. Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité. Dans l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, l'acheteur a le choix de demander soit le remboursement des sommes encaissées, soit un échange d'un montant équivalent aux sommes versés ou, le cas échéant, avec un complément bancaire.

### 8.2 - avertissements / conseils

Ducsman recommande à l'acheteur d'effectuer le retour de ses articles muni d'une recommandation ou d'une assurance complémentaire lui garantissant, le cas échéant, l'indemnisation des articles à hauteur de leur valeur marchande réelle en cas de spoliation ou de perte de ce(s) colis. Tout droit de rétractation exercé au terme des 14 jours autorisés se verra refusé par Ducsman, les articles seront livrés conformes à la commande et acceptés par l'acheteur.

## Article 9 : Retours / Echange / Remboursement

### 9.1 - Retour

Le client dispose d'une période de 60 jours pour signaler un échange ou un retour de produits(s), sous certaines conditions :

#### 9.1.a

- Les articles retournés seront intacts, complets et renvoyés avec leur étiquettes, dans leurs emballages d'origine accompagnés du bon de retour, en parfait état de revente.

#### 9.1.b

- Dans le cas de produits(s) personnalisé(s) (marquage, broderie, sérigraphie...), le client n'aura aucune possibilité de retour ou d'échange sauf erreur de la part de la société Ducsman concernant la spécificité initialement demandée par le client lui-même

#### 9.1.c

- Tout retour devra être signalé au préalable au Service Client de Ducsman. Faute de respect des procédures citées ci-avant aucune réclamation ne sera acceptée.

Les frais de retour des articles sont à la charge du client. Dans le cadre d'un échange les frais de renvoi des articles seront à la charge de la société Ducsmann. Dans le cas où le client demanderait un 2ème échange, celui-ci s'engage à prendre à son compte les frais d'expédition aller et retour. Chaque échange ou retour en provenance d'un pays membre de l'UE et hors de France sera à la charge du client, aller et retour

## 9.2 - Réclamation pour article défectueux ou non conforme à la commande

Toute réclamation concernant un article défectueux devra être signalée au préalable au Service Client de Ducsmann dans les 8 jours à réception de commande, au-delà de ce délai aucune réclamation ne pourra être acceptée.

## 9.3 - Retour/Remboursement / Echange

Pour toute demande d'échange ou de remboursement le client dispose d'une période de 60 jours pour signaler le retour du ou des articles ne convenant pas, sous certaines conditions :

- Les articles retournés seront intacts, complets et renvoyés avec leur étiquettes, dans leurs emballages d'origine accompagnés du bon de retour, en parfait état de revente
- Dans le cas de produits(s) personnalisé(s) (marquage, broderie, sérigraphie...), le client n'aura aucune possibilité de remboursement

### 9.3.a Remboursement

Le remboursement s'effectuera sous 14 jours ouvrés à réception du retour par même le moyen de paiement que lors de la commande (chèque, carte bancaire, paypal ...)

Suite au contrôle des produits retournés, une décote de 10% à 80% pourra être appliquée si la marchandise n'est pas retournée propre, en état neuf, pliée, étiquetée et emballée dans son sac d'origine.

Calcul du taux de décote

Taux de décote sur le remboursement (ces taux sont cumulables entre eux):

- Article non plié ou froissé : -10% du prix de l'article
- Article sans son emballage d'origine: - 10% du prix de l'article
- Article sans étiquettes d'origine : -30% du prix de l'article
- Article tâché, déchiré ou invendable: de -80% du prix de l'article à refus de la demande et renvoi de l'article au client

### 9.3.b Echange

L'échange s'effectuera sous 60 jours ouvrés à réception du retour après contrôle du service après vente.

La marchandise doit être retournée propre, en état neuf, étiquetée et emballée dans son sac d'origine.

Tout article ne correspondant pas à ces critères ne sera pas échangé mais sera soit renvoyé tel quel soit remboursé dans les conditions ci-dessus.

## 9.4 Retours pour les produits de la marque Luxery

Les produits de la marque Luxery ne sont pas remboursables. Leur retour peut faire l'objet soit d'un échange avec d'autres produits de notre catalogue, dans le respect des conditions citées dans l'article 9.1 ci-dessus.

## Article 10 : Mentions légales & Clauses juridiques

### 10.1 - force majeur

Aucune des deux parties n'aura failli à ses obligations contractuelles, dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par un cas fortuit ou une force majeure. Seront considérés comme cas fortuit ou force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. La partie touchée par de telles circonstances en avisera l'autre dans les dix jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance. Les deux parties se rapprocheront alors, dans un délai d'un mois, sauf impossibilité due au cas de force majeure, pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français :

- le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre

- l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

### 10.2 - liens

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que celui de " Ducsman.fr". Ducsman dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

### 10.3 - informatique et libertés

L'utilisateur est informé que ce traitement automatisé d'informations, notamment la gestion des adresses courriel des utilisateurs, a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 524C.

### 10.4 - non validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### 10.5 - non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

### 10.6 - titre

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un des titres figurant en tête des clauses, et l'une des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

### 10.7 - loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fonds comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité à Ducsman pour obtenir une solution amiable.

### 10.8 - cookies

Lors de la consultation de notre Site, des informations relatives à votre navigation sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers « Cookies » installés sur votre Terminal, sous réserve des choix que vous auriez exprimés concernant les Cookies et que vous pouvez modifier à tout moment.

Aussi, lors de votre première visite sur notre site, il vous est demandé si vous acceptez ou non l'installation de ce type de cookies qui ne seront activés qu'après votre acceptation.

## Qu'est-ce qu'un Cookie ?

Les cookies sont de petits fichiers que les sites Web mettent sur le disque dur de votre terminal lors de votre première visite.

Les cookies peuvent vous aider à être plus efficace. Avez-vous déjà mis un article dans un panier virtuel sur une boutique en ligne et y êtes-vous retourné quelques jours plus tard et avez-vous vu que votre article s'y trouve toujours ? C'est un exemple du travail des cookies.

Les cookies vous permettent de stocker des préférences et les noms des utilisateurs, enregistrer des produits et des services et personnaliser des pages.

Mais si vous n'avez jamais enregistré ou laissé d'informations personnelles sur un site, alors le serveur sait simplement que quelqu'un avec votre cookie est revenu sur le site Web. Il ne sait rien d'autre.

Il existe différents types de cookies :

- Des cookies de session qui disparaissent dès que vous quittez le navigateur ou le site
- Des cookies permanents qui demeurent sur votre terminal jusqu'à expiration de leur durée de vie ou jusqu'à ce que vous les supprimiez à l'aide des fonctionnalités de votre navigateur.

Pourquoi utiliser des cookies ?

Nous utilisons des cookies notamment pour les principales finalités suivantes :

- Afin de faciliter la navigation sur notre site internet en profitant de toutes ses fonctionnalités et ayant en particulier vocation à :

- o optimiser l'expérience utilisateur et faciliter la navigation,
- o retenir l'information selon laquelle l'internaute a vu s'afficher le bandeau d'information "cookies" et a poursuivi sa navigation, consentant ainsi à l'insertion de cookies sur son terminal ;
- o mettre en œuvre des mesures de sécurité.

- Adapter notre site internet aux préférences d'affichage de votre terminal (résolution d'affichage, système d'exploitation utilisé, configuration et paramétrage de l'affichage des pages web en fonction du terminal que vous utilisez et de la localisation de celui-ci, etc.);

- Cookies de suivi d'audience ayant pour objet d'améliorer le confort des utilisateurs en nous aidant à comprendre vos interactions avec notre site internet (pages les plus visitées, applications utilisées, etc.) ; ces cookies peuvent permettre de réaliser des statistiques, ou encore de tester différents affichages en vue d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie de nos services.

Retrouvez plus d'informations sur l'utilisation des cookies sur le site de la CNIL :

<https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>

## 10.9 - informations relatives aux services de Ducsman

Le site " Ducsman.fr " est une publication de Ducsman Sarl, société à responsabilité limitée de 30000 € immatriculée au registre du commerce et des sociétés Bourgoin (38) sous le numéro B 434 376 703. Pour vous aider dans votre choix des articles les plus adaptés à vos besoins, notre Service Conseil-Avant Vente est à votre disposition :

- par téléphone au 04 37 03 19 93, de 8h à 12 h et de 14 h à 18 h du lundi au jeudi, et de 8h à 12h et de 14h à 17h le vendredi.

Nous vous rappelons que vous pouvez également :

- Accéder à votre commande en ligne sur votre compte-client qui vous donne également accès à un suivi en ligne de l'ensemble de vos commandes.
- Utiliser la rubrique Aide pour toutes informations complémentaires.
- Nous écrire à l'adresse suivante : Ducsman – PARIS.      ans les deux (2) jours ouvrés suivant la date de livraison, un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations. L'acheteur devra transmettre simultanément copie de ce courrier (accompagnée le cas échéant du " constat de spoliation " ou du " relevé d'anomalie " obtenu auprès du transporteur) par simple courrier à : Ducsman, Service Client, Paris. Toute réclamation parvenue hors délai sera définitivement rejetée sans possibilité de recours pour l'acheteur.