

# Conditions Générales de Vente

Le temps d'un café  
pour être au carré !



EN VIGUEUR AU 31 MAI 2022

Bien que j'aime toutes les formes...

Je préfère quand c'est carré !

## OBJET/CHAMPS D'APPLICATION

Les conditions de vente encadrent l'ensemble des ventes de produits de Hello Loup effectuées s

Les services proposés par Hello Loup ne font tous pas l'objet d'une vente directement sur le helloloup.com, je procède par mail pour les commandes personnalisées ainsi que les prestations de design graphique, les Conditions générales de services te sont communiquées en même temps que le devis.

**Les CGV prévalent sur toutes autres conditions ou tous documents contradictoires présents sur le helloloup.com ou réseaux sociaux.**

Vous avez accès aux CGV sur le helloloup.com à tout moment et notamment avant la passation de votre commande. Vous avez la possibilité de les imprimer.

Hello Loup se réserve le droit de pouvoir modifier les CGV, toutefois, celles qui vous sont applicables sont celles en vigueur à la date de passation de votre commande.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV.

La validation de votre commande vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV.

Vous reconnaissez avoir la capacité juridique requise pour contracter et acquérir les produits proposés sur le helloloup.com.

## AVANT TOUTE CHOSE, LES PRESENTATIONS

Dans les présentes :

- « helloloup.com », « nous » désigne le vendeur professionnel. (Rajouter les éléments d'identification de l'entreprise) : Hello Loup - Mme Gaubert Louise
- Ci-après : le prestataire : « vous », « le(s) client(s) », « le(s) consommateur(s) » désignent l'acheteur non-professionnel ayant la qualité de consommateur

# De la couleur dans vos vies

## LES PRODUITS :

Je vous l'accorde, acheter en ligne, ce n'est pas comme en magasin où vous pouvez toucher et voir le produit directement.

C'est pourquoi, en tant que e-commerçant, je suis dans l'obligation de vous communiquer un maximum de renseignement sur les produits afin que vous puissiez passer commande en ayant connaissance des caractéristiques essentielles des produits, au sens de l'article L. 111-1 du code de la consommation.

Les produits proposés à la vente par Hello Loup sont ceux qui apparaissent en stock sur le helloloup.com au moment de votre visite.

Je vous demande de te référer, avant la passation de votre commande, au descriptif présenté sur chaque fiche produit.

Je fais de mon mieux pour que les photographies soient au plus proche de la réalité, des variations minimales peuvent cependant exister sans que cela ne puisse engager la responsabilité de Hello Loup. Il est possible en effet que la couleur ne soit pas tout à fait la même par exemple, du fait de la différence d'affichage entre un écran et un produit imprimé.

Je tiens à vous informer que vous êtes seul.e tenu.e comme responsable de votre choix de produit et de votre achat.

Hello Loup propose à la vente les produits suivants :

- Cartes postales,
- Affiches,
- Cartes étapes,
- Jeux de carte,
- Illustrations

Certains de ces produits sont personnalisables, lorsque la personnalisation est possible, cela sera précisé sur la fiche produit où vous devrez renseigner vos choix d'option (couleur, prénom etc).

Concernant les illustrations, la personnalisation est plus avancée et fait l'objet d'un échange par mail avec Hello Loup. Les créations sont alors uniques et Hello Loup s'engage à ne pas les revendre à des tiers.

Si vous avez besoin d'informations supplémentaires, il suffit de m'écrire à [hello.loup@outlook.col](mailto:hello.loup@outlook.col) je me ferais un plaisir de vous renseigner.

# Mes créations vous font de l'oeil ?!

## COMMANDE

Vous devez, après avoir sélectionné votre ou vos produit(s), suivre le processus d'achat en ligne en cliquant successivement sur les boutons suivants : « Ajouter au panier > Panier > Valider la commande ».

Vous avez la possibilité de vérifier le détail de votre commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer votre acceptation. Il vous incombe de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler ou rectifier immédiatement toute erreur.

L'enregistrement d'une commande sur helloloup.com est réalisé lorsque vous acceptez les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et validez votre commande.

Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente de helloloup.com.

Pour être définitive, helloloup.com doit vous envoyer sans délai et après encaissement intégrale de votre commande, par courrier électronique, un mail accusant la réception de votre commande et son acceptation.

La confirmation de votre commande et l'acceptation de la commande par Hello Loup forment le contrat conclu à distance. A ce stade, la commande ne pourra être modifiable, sauf accord exprès et exceptionnel de Hello Loup ; et ne pourra être annulée en dehors du droit de rétractation ou cas de force majeure. Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Hello Loup constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec vous.

# On ne vit pas d'amour et d'eau fraîche...

## LES CONDITIONS TARIFAIRES

Toute passation de commande implique un règlement du client, il s'agit de commande avec obligation de paiement.

## PRIX

Les prix affichés sur helloloup.com sont indiqués en euros (€), toutes taxes comprises (TTC) et hors frais de port.

Pour tous les produits expédiés hors Union européenne et/ou DOM-TOM, le prix est calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles dans certains cas. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort de Hello Loup. Ils seront à votre charge et relèvent de votre responsabilité (déclarations, paiement aux autorités compétentes, etc.). Hello Loup vous invite à ce titre à vous renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales correspondantes.

Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande.

Les tarifs tiennent compte des éventuelles réductions qui seraient consenties par Hello Loup pour les commandes passées durant la période de validité de la promotion et dans les conditions précisées en publicité sur le helloloup.com.

Pour répondre aux exigences de l'article L 112-1 du code de la consommation, le prix figure sur helloloup.com de l'enregistrement de votre commande et avant la confirmation de votre commande.

Les frais supplémentaires de livraison et de transport ainsi que les taxes seront calculés et vous seront renseignés avant la confirmation de votre commande, à l'étape du paiement.

Le montant total de votre commande est renseigné sur la page de confirmation de commande. Vous recevrez votre facture à l'adresse électronique que vous aurez renseigné.

Le prix peut être modifié à tout moment par Hello Loup, toutefois, le prix qui vous est applicable est celui en vigueur affiché sur helloloup.com au moment de votre commande.

## PAIEMENT

Le paiement intervient immédiatement après la confirmation de la commande. Le paiement est exigible en totalité et payable comptant en utilisant les moyens de paiement suivants :

Carte bancaire (MASTERCARD, AMERICANN EXPRESS, BANCONTACT, IDEAL SORFORT BANKING, CARTE BLEU) via l'infrastructure de paiement sécurisé « Stripe »

# Sur la route du bonheur !

## LIVRAISON : DÉLAI

Conformément à l'article L 216-1 du code de la consommation, la livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.

Nous proposons à la vente nos produits à l'international.

Les commandes seront livrées à l'adresse que vous avez renseignée lors de la passation de votre commande.

Vous devez être vigilant et vérifier l'adresse renseignée avant de valider votre commande, car vous serez tenu pour seul responsable des conséquences découlant de l'erreur de saisie de votre part et des frais s'y afférant, notamment les frais de réexpédition qui seront à votre charge exclusive.

Vos commandes sont préparées dans un délai de 4 jours à compter de la passation de la commande.

Vos colis sont expédiés par, Colissimo, dans un délai de 72h ouvrables.

Les délais ne sont donnés qu'à titre indicatif et courent à compter de l'expédition. Ce délai ne prend pas en compte le délai de préparation de la commande.

Hello Loup fournira ses meilleurs efforts afin que votre commande soit expédiée dans ces délais. Vous pourrez demander par écrit la résolution de la vente (dans les conditions prévues aux articles L 216-2 et suivant du code de la consommation), uniquement si le retard de livraison excède les 30 jours à compter de la date de la commande. Il reviendra alors à Hello Loup de vous restituer les sommes versées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

La résolution de la vente ne sera pas retenue si le retard ou défaut de livraison intervient du fait du consommateur ou d'un cas de force majeure.

## LIVRAISON : PRIX

Le prix de la livraison varie en fonction du poids et de la taille du colis.

En tout état de cause, le délai et le prix de la livraison vous seront communiqués avant la validation de votre commande.

# Oups, un pépin ?

## POURQUOI MA COMMANDE EST-ELLE ANNULÉE ?

Nous pouvons annuler votre commande pour tout motif légitime et notamment en cas d'existence d'un litige antérieur. La commande peut être refusée également dans le cas où les quantités commandées sont anormalement élevées par rapport aux quantités habituellement commandées par les acheteurs en qualité de consommateurs.

Il est possible que nous annulions votre commande en cas de produit indisponible. Nos produits sont en effet proposés tant qu'ils sont visibles sur le hello.loup et dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité de produit après passation de votre commande, nous vous en informerons immédiatement par mail.

Votre commande sera automatiquement annulée et si le débit bancaire a déjà été effectué, vous serez remboursé dans un délai de 14 jours. Nous vous proposerons un avoir correspondant au montant de votre commande annulée. Cet avoir est valable pour une durée de 2 mois. Il vous reviendra de choisir entre le remboursement ou l'avoir.

Hello Loup n'est tenu à aucune indemnité d'annulation, sauf si l'inexécution du contrat lui est personnellement imputable.

## MON COLIS EST ENDOMMAGÉ, QUE FAIRE ?

La propriété des produits vous est transférée dès l'acceptation de la commande par Hello Loup.

En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration des produits intervient uniquement à compter de la livraison effective de la commande lorsque vous prenez la possession physique des produits, les produits commandés voyagent donc aux risques et périls de Hello Loup.

Dans le cas où vous constatez une quelconque détérioration de votre colis lors de sa réception, que vous acceptiez ou refusiez le colis, vous devez y indiquer de façon explicite vos réserves (ex : colis déchiré en haut, trou de 5 cm / colis mouillé, colis ouvert etc.). Nous vous conseillons également de prendre en photo le colis à titre de preuve.

Veillez vérifier le contenu du colis en présence du transporteur et refuser le colis en cas de produit dégradé ou manquant. En cas d'impossibilité d'ouvrir le colis et d'en vérifier le contenu en présence du transporteur (exemple : colis remis dans votre boîte aux lettres) ; si le colis arrive détérioré (exemples : déchiré, ouvert, mouillé etc.) ; vous devez adresser dans les trois jours ouvrés suivant la livraison une lettre recommandée avec accusé de réception au transporteur afin de lui faire part des dommages apparents que vous avez constatés. En parallèle, nous vous demandons de nous contacter (**CF SAV/RÉCLAMATION**) immédiatement (au plus tard dans les 3 jours ouvrés suivant la livraison) pour nous signaler le problème.



La même procédure doit-être suivie si les dégâts (avarie, vol) n'ont été découverts qu'à l'ouverture du colis, quand bien même l'extérieur du (l'emballage) colis n'est pas endommagé.

Dans le cas où vous choisissez d'être livré par un transporteur autre que celui choisit et proposé par Hello Loup, le transfert des risques intervient dès que les produits sont remis au transporteur, par conséquent, Hello Loup décline toute responsabilité et toute perte ou détérioration des produits seront à votre charge.

### **MON COLIS SEMBLE PERDU, QUE FAIRE ?**

En cas de colis perdu, veuillez contacter Hello Loup sans délai, afin que Hello Loup puisse procéder gratuitement à un nouvel envoi.

### **J'AI REÇU UN PRODUIT DIFFÉRENT DE CELUI COMMANDÉ, QUE FAIRE ?**

En cas d'erreur de la part de Hello Loup lors de la préparation de votre colis, vous devez en informer Hello Loup dans un délai de 3 jours à compter de la réception de votre commande. Hello Loup vous demandera de lui faire parvenir par mail votre numéro de commande ainsi qu'une photo du produit reçu, en cas d'erreur constatée, nous vous fera parvenir par mail un bordereau de retour afin que vous puissiez renvoyer l'article reçu par erreur. A réception du produit retourné, Hello Loup procédera gratuitement à un nouvel envoi du produit correspondant à votre commande.

### **J'AI REÇU UN PRODUIT AVEC UN DÉFAUT, QUE FAIRE ?**

A compter de la livraison, vous disposez d'un délai de 3 jours ouvrés pour adresser à nom votre réclamation par écrit (par courrier postal ou courrier électronique).

Vous devrez joindre à votre demande tous justificatifs et notamment les photos prouvant l'objet de votre réclamation. Si la réclamation n'intervient pas dans ces délais et ces conditions, elle sera refusée par Hello Loup et les produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent.

Vous pourrez réclamer un remboursement ou remplacement du produit qui sera à la charge de Hello Loup, pour tout produit livré, dont les défauts de conformité ou les vices apparents ou cachés auront été dûment prouvés par le consommateur, dans les conditions prévues aux articles L 217-4 et suivants du code de la consommation et celles prévues aux présentes CGV.



# La citronnade n'est pas assez fraîche ?

## RÉTRACTATION

Vous avez le droit de revenir en arrière !

Oui mais il y a des conditions à respecter si vous souhaitez vous rétracter :

A compter du jour de la réception de votre commande, vous disposez d'un délai de 14 jours afin d'exercer votre droit de rétractation.

Pour exercer ce droit, vous devez formuler votre demande sans avoir à la justifier, dans les 14 jours à compter de la réception de votre commande.

Pour ce faire, il vous faut notifier à Hello Loup, par courrier postal ou courrier électronique, votre volonté de vous rétracter, en précisant :

- Votre numéro de commande
- Votre nom et votre prénom
- Votre adresse
- Votre numéro de téléphone
- Votre adresse électronique

Vous pouvez utiliser le formulaire de rétraction que vous trouverez en annexe en bas de page des présentes CGV.

En cas de litige, il vous revient de prouver que vous avez respecté le délai de rétractation susvisé.

## EXCEPTION AU DROIT DE RÉTRACTATION

Attention, le droit de rétractation est applicable uniquement pour les achats de produit ne subissant aucune demande de personnalisation. Pour les commandes faisant l'objet d'une personnalisation, il n'est pas possible pour le client de se rétracter.

Ce qui semble évident, car en cas de personnalisation, le produit répond à vos exigences à vous et ne pourra être revendu.

Le droit de rétractation est en effet conditionné au respect des exigences ordonnées par l'article L 221 -28 du code de la consommation qui prévoit notamment que « *le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : (...) De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés* »

## COMMENT EFFECTUER UN RETOUR ?

Pour être accepté par Hello Loup, le retour devra respecter les conditions suivantes :

- Les produits doivent être retournés à Hello Loup au plus tard dans les 14 jours suivant l'envoi de votre demande de rétractation.
- Les produits doivent être retournés dans leur état d'origine et complets permettant leur remise sur le marché à l'état neuf.
- Les produits ne doivent pas être endommagés, tachés ou incomplets.
- Le colis doit être retourné à l'adresse suivante : Hello Loup, 68 avenue de la division Leclerc 95170 Deuil la Barre
- Le colis doit être retourné par la Poste en Colissimo à l'adresse susvisée.

Lorsque les conditions précisées ci-dessus sont réunies, à réception du retour et après vérification de l'état du produit retourné, Hello Loup vous remboursera, dans un délai de 14 jours suivant la réception de votre retour, la totalité des sommes versées, hors frais de livraison. Les frais et les risques du retour sont eux à votre charge.

Hello Loup effectuera le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat initial. En cas de litige, il vous revient de prouver que vous avez respecté le délai de rétractation susvisé.

## Une jolie carte pour nous écrire

### CONTACT / SAV

Pour toutes demandes de renseignements ou réclamations, que ce soit avant votre achat ou après, vous pouvez contacter le service client par mail à l'adresse [hello.louo@outlook.com](mailto:hello.louo@outlook.com).

### AUTORISATION DE DIFFUSION

Vos retours, vos messages et vos photos me font grandement plaisir et sont essentiels pour m'aider à toujours m'améliorer et vous offrir une expérience client de qualité.

Par les présentes, vous autorisez Hello Loup à les rendre publics sur son [helloloup.com](http://helloloup.com) et/ou réseaux sociaux.

# Vivons heureux, vivons cachés

## DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 ; les données du consommateur collectées par Hello Louo sont justifiées par le service rendu au consommateur et notamment pour les besoins liés au bon traitement de sa commande et de son acheminement. Hello Loup peut communiquer ces données à ses éventuels sous-traitants chargés notamment de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le consommateur peut s'opposer à la collecte et/ou utilisation de ses données et il bénéficie de droits pour contrôler l'usage qui est fait de ses données. Il peut notamment demander à accéder aux données le concernant, les faire rectifier, ou s'opposer à figurer dans un fichier. Il dispose en effet d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition, de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Pour exercer ce droit, le consommateur doit formuler sa demande en envoyant un courrier électronique à l'adresse [hello.loup@outlook.com](mailto:hello.loup@outlook.com) ou un courrier à l'adresse : Hello Loup, 68 avenue de la division Leclerc 95170 Deuil la Barre

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet [helloloup.com](http://helloloup.com) répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

## L'abécédaire juridique

### C COMME CONFORMITÉ

#### CONFORMITE ET GARANTIES LEGALES

Au regard de l'article L 411-1 du code de la consommation, les produits sont conformes aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché.

Les produits vendus sur le site internet [helloloup.com](http://helloloup.com) sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur au moment de leur mise sur le marché.

Les produits fournis par Hello Loup bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, indépendamment du droit de rétractation, conformément aux dispositions légales :

## De la garantie légale de conformité :

Hello Loup est tenue des défauts de conformité du produit, dans les conditions des articles L211-4 et suivants du Code de la consommation. Cette garantie s'applique aux défauts déjà présents à la date de livraison du produit et/ou aux produits ne correspondant pas à la commande.

## De la garantie légale contre les vices cachés :

Hello Loup est tenue des vices cachés du produit dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Elle s'applique si le défaut était caché, il existait à la date d'achat et il rend le produit inutilisable ou diminue très fortement son usage.

Afin de faire valoir ses droits le consommateur doit agir dans un délai de 2 ans à compter de la livraison des produits ou de la découverte du vice. Il doit prouver l'existence du défaut. Le consommateur pourra obtenir le remboursement ou remplacement des produits sous garantie jugés non conformes ou défectueux, au plus tard dans les 14 jours suivant la constatation par Hello Loup du défaut de conformité ou du vice caché.

La garantie ne joue pas pour les vices apparents et la responsabilité de Hello Loup ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du consommateur, comme en cas d'usure normale du produit, d'accident ou de force majeure ; ou encore en cas de modification du produit non prévue ni spécifiée par Hello Loup.

## P COMME PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les produits en vente sur helloloup.com sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Hello Loup dispose en effet de droit d'auteur sur ses créations ; la vente des produits de Hello Loup n'entraîne pas de cession de droit d'auteur au profit du client. Hello Loup, reste le seul titulaire des droits de propriété intellectuelle.

Il est strictement interdit pour le client, de faire un usage des produits de Hello Loup, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de Hello Loup. Le client s'expose en effet à des poursuites judiciaires, pour contrefaçon notamment.

L'ensemble des éléments constituant le helloloup.com est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Il est interdit pour quiconque de reproduire, exploiter, commercialiser ou utiliser ces éléments, à quelque titre que ce soit, même partiellement, sous peine de poursuite judiciaire.

## F COMME FORCE MAJEURE

Dans le cas où les parties n'exécutent pas leurs obligations ou si l'exécution de leurs obligations subit un retard en raison d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil, les parties ne pourront être tenues pour responsables. Les causes pouvant être multiples et notamment climatique, épidémiologique, bactériologique, militaire, politique, informatique etc.

## ○ COMME OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Vous pouvez, en tant que client consommateur, vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr), si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale téléphonique.

## C'est pas tout beau tout rose ?

### LITIGE

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Nous vous informons que pour tout litige survenant à la suite de votre achat sur le site internet [helloloup.com](http://helloloup.com) vous disposez de différents recours, à l'amiable ou non.

Vous êtes invité dans un premier temps à contacter le service client de Hello Loup (cf. article des présentes « UNE JOLIE CARTE POUR NOUS ECRIRE... Contact / SAV ») afin de trouver un accord à l'amiable.

Dans le cas où nous ne parvenons pas à trouver d'arrangement, vous avez la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès de l'instance de médiation dont les références suivent :

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre entreprise a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 Avenue de la Libération 42400 SAINT-CHAMOND

En tant que consommateur, vous pouvez saisir la Plateforme de Règlement en ligne des litiges lien (RLL) accessible à l'adresse suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

Vous pouvez aussi contacter une association de consommateurs qui vous aidera dans vos démarches ou encore alerter la DGCCRF. Vous pouvez également recourir à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple).

Lorsqu'aucune solution amiable n'a pu être obtenue, vous pouvez saisir la justice et le litige sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.