

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Société LA MAISON HENRY  
13 route du Praud – 17630 LA FLOTTE

\*\*\*

### Article 1 Désignation du vendeur

Le vendeur est identifié comme suit :

SARL LA MAISON HENRY, au capital social de 13.120,00 euros, enregistrée au RCS de LA ROCHELLE sous le numéro 802 918 847, ayant son siège social sis 13 route du Praud – 17630 LA FLOTTE, agissant en la personne de son représentant légal.

La SARL LA MAISON HENRY est une entreprise ostréicole familiale créée en 1904 qui se consacre avec soin et passion à l'élevage de ses huîtres grâce au savoir-faire et savoir-être acquis depuis plus d'un siècle.

### Article 2- Dispositions générales relatives aux présentes conditions générales de vente

#### 2. 1. Objet des CGV

Les CGV sont applicables exclusivement à la vente en ligne des produits de la SARL LA MAISON HENRY sur le site <https://www.lamaisonhenry.com>, (ci-après le site) dont l'accès est libre et gratuit à tout internaute.

#### 2. 2. Domaine d'application des CGV

Les CGV régissent exclusivement les contrats de vente en ligne des produits de la SARL LA MAISON HENRY (ci-après vendeur professionnel) aux acheteurs ayant la qualité de consommateurs (ci-après consommateurs) et constituent avec la commande en ligne les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des produits qui n'ont qu'une valeur indicative.

Les CGV sont exclusivement applicables aux produits livrés aux consommateurs établis en France et/ou dans un pays membre de l'Union européenne.

Les CGV sont rédigées ainsi que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le site en langue française (la langue du site figure parmi les critères permettant de déterminer les autres pays vers lesquels le site établi en France dirige son activité et en conséquence la loi applicable au contrat).

#### 2. 3. Disponibilité et opposabilité des CGV

Les CGV sont mises à la disposition des consommateurs sur le site du vendeur où elles sont directement consultables et peuvent également lui être communiquées sur simple demande par téléphone, courrier électronique ou courrier postal.

Les CGV sont opposables au consommateur qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande.

La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par l'acheteur aux CGV en vigueur au jour de la commande dont la conservation et la reproduction sont assurées par le vendeur professionnel conformément à l'article 1127-2 du code civil (ancien C. civ., art. 1369-4).

#### 2. 4. Modification des CGV

Le vendeur professionnel se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment.

En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au consommateur.

## **2. 5. Clauses des CGV**

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

L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par le vendeur professionnel ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

## **Article 3- Produits**

### **3. 1. Caractéristiques**

Les produits offerts à la vente présentés dans le catalogue publié sur le site font chacun l'objet d'un descriptif facultatif mais conseillé (établi par le fournisseur ou accessible sur le site du fabricant par un lien se trouvant sur son logo) mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du code de la consommation.

Les photographies illustrant les produits ne constituent pas un document contractuel.

(Toute photographie équivoque est toutefois à éviter, car si elle est de nature à induire en erreur, le vendeur professionnel peut se trouver exposé à des poursuites pour pratique commerciale déloyale et publicité trompeuse).

### **3. 2. Mode d'emploi**

Le mode d'utilisation du produit, si c'est un élément essentiel, est mentionné dans le catalogue électronique ou au plus tard à sa livraison.

### **3. 3. Conformité**

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 (texte reproduisant C. consom., art. L. 411-1, ancien C. consom., art. L. 212-1).

### **3. 4. Disponibilité des stocks**

Les produits sont offerts et livrés dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, le vendeur en informe immédiatement l'acheteur et peut lui proposer un produit d'une qualité et d'un prix équivalents ou, à défaut, un bon d'achat du montant de la commande utilisable pour toute prochaine commande.

En cas de désaccord de l'acheteur, le vendeur procède au remboursement des sommes versées dans un délai de 1 mois.

En dehors du remboursement du prix du produit indisponible, le vendeur n'est tenu à aucune indemnité d'annulation, sauf si l'inexécution du contrat lui est personnellement imputable.

## **Article 4- Prix**

### **4. 1. Prix de vente**

Les prix de vente, conformément à l'article L. 112-1 du code de la consommation (ancien C. consom., art. L. 113-13), sont indiqués, pour chacun des produits figurant dans le catalogue électronique, en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison et de transport mentionnés avant validation de la commande et facturés en supplément.

Le montant total dû par le consommateur est indiqué sur la page de confirmation de commande.

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

Le prix de vente des produits ne comprend pas les frais de port facturés en supplément du prix.

En cas de promotion par les prix, le vendeur professionnel s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée durant la période de la publicité faite pour la promotion.

#### **4. 2. Modification**

Le vendeur professionnel se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au consommateur l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

#### **4. 3. Frais**

Les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement (auxquels il faut ajouter les autres frais éventuels supportés par le vendeur), dont le client a pu prendre connaissance avant la commande, sont fixés sur le bon de commande.

Les frais non susceptibles d'être raisonnablement calculés à l'avance sont exigibles (clause à ne pas inclure si les frais ne sont pas exigibles).

### **Article 5- Offre**

#### **5. 1. Domaine**

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont réservées aux consommateurs résidant en France et/ou dans un pays membre de l'Union européenne et pour des livraisons dans ces mêmes zones géographiques.

#### **5. 2. Durée**

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont valables, à défaut d'indication de durée particulière, tant que les produits figurent dans le catalogue électronique et dans la limite des stocks disponibles.

#### **5. 3. Acceptation**

L'acceptation de l'offre par le consommateur est validée, conformément au procédé du double clic, par la confirmation de la commande.

### **Article 6- Commande**

#### **6. 1. Étapes de conclusion du contrat**

Pour passer commande, le consommateur, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique ensuite sur le bouton « Commander » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

Avant de cliquer sur le bouton « Confirmer la commande », le consommateur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa commande.

La confirmation de la commande entraîne l'acceptation des CGV et forme le contrat.

Un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement est envoyé par le vendeur dans les meilleurs délais.

#### **6. 2. Modification de commande**

Toute modification de commande par le consommateur après confirmation de sa commande est soumise à l'acceptation du vendeur professionnel.

Le vendeur professionnel se réserve le droit d'apporter au produit commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R. 212-4 du code de la consommation (ancien C. consom., art. R. 212-4, V).

#### **6. 3. Validation de la commande**

Le vendeur professionnel se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et plus particulièrement si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs.

## **Article 7- Contrat**

### **7. 1. Conclusion**

Le contrat de vente est formé au moment de l'envoi par le consommateur de la confirmation de sa commande.

### **7. 2. Archivage et preuve**

L'archivage des communications, des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable conformément à l'article 1360 du code civil (ancien C. civ., art. 1348). Ces communications, bons de commande et factures peuvent être produits à titre de preuve du contrat.

### **7. 3. Résolution**

La commande peut être résolue par l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable en cas :

- de livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques déclarées du produit ;
- de livraison dépassant la date limite fixée dans le bon de commande ou, à défaut d'une telle date, dans les trente jours suivant la conclusion du contrat, après que le vendeur ait été enjoint, selon les mêmes modalités et sans résultat, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable ;
- de hausse du prix qui n'est pas justifiée par une modification technique du produit imposée par les pouvoirs publics.

Dans tous ces cas, l'acheteur peut exiger le remboursement de l'acompte versé majoré des intérêts calculés au taux légal à partir de la date d'encaissement de l'acompte.

La commande peut être résolue par le vendeur en cas :

- de refus de l'acheteur de prendre livraison ;
- de non-paiement du prix (ou du solde du prix) au moment de la livraison.

Dans tous ces cas, l'acompte versé à la commande reste acquis au vendeur à titre d'indemnité.

## **Article 8- Paiement**

### **8. 1. Exigibilité**

Le prix est exigible en totalité après confirmation de la commande.

À l'exclusion des sommes versées qui sont remboursées en cas d'indisponibilité du produit commandé dans les conditions prévues à l'article 3-4 des CGV, toute somme versée d'avance sur le prix produit des intérêts au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à la livraison du produit ou, à défaut, à la restitution de la somme versée à la commande (C. consom., art. L. 214 et s. ; ancien C. consom., art. L. 131-1).

Le paiement s'effectue immédiatement à la commande par carte bancaire ou de manière différée à la livraison, par prélèvement automatique, chèque ou virement bancaire.

### **8. 2. Paiement supplémentaire**

En application de l'article L. 121-17 du code de la consommation, préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de prestation de services, le professionnel s'assure du consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat. Dans l'hypothèse où le paiement supplémentaire résulte d'un consentement du consommateur donné par défaut, c'est-à-dire en l'absence d'opposition expresse de sa part à des options payantes qu'il n'a pas sollicitées, le consommateur peut prétendre au remboursement des sommes versées au titre de ce paiement supplémentaire.

Tout manquement à l'obligation de recueil du consentement exprès du consommateur dans les conditions prévues à l'article L. 121-17 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

### **8. 3. Sécurisation du paiement**

Le site est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant au consommateur de crypter la transmission de ses données bancaires. Cette sécurisation est confiée aux prestataires PAYPAL et STRIPE.

### **8. 4. Retard de paiement**

Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure, d'un intérêt au taux légal.

### **8. 5. Défaut de paiement**

Le vendeur se réserve le droit, lorsque le prix convenu n'est pas payé à l'échéance, soit de demander l'exécution de la vente, soit de résoudre le contrat par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception et de conserver, à titre d'indemnité, l'acompte versé à la commande.

En cas de pluralité d'échéances, le défaut de paiement de l'une des échéances entraîne, lorsque le vendeur n'opte pas pour la résolution de la commande, l'exigibilité immédiate des échéances ultérieures.

### **8. 6. Clause de réserve de propriété**

Le vendeur demeure propriétaire des produits vendus jusqu'au complet paiement du prix et l'acheteur s'engage, tant que la propriété ne lui est pas transférée, à prendre toutes les précautions utiles à la bonne conservation des produits.

## **Article 9- Livraison**

### **9. 1. Définition**

La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.

### **9. 2. Délai de livraison**

Le vendeur professionnel s'engage, conformément à la date limite de livraison indiquée sur le site pour chacun des produits, à livrer les produits dans un délai de 48 heures après réception de commande, sauf Corse (48 heures), sauf DOM (délai déterminé selon devis).

### **9. 3. Retard de livraison**

Lorsque le produit commandé n'est pas livré ou le service n'est pas fourni à la date ou à l'expiration du délai mentionné sur le bon de commande, le consommateur peut, après avoir enjoint sans succès le vendeur à exécuter son obligation de livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, résoudre le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

### **9. 4. Lieu de livraison**

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client sur le bon de commande.

### **9. 5. Modalités de livraison**

Le produit est livré à l'adresse indiquée sur le bon de commande par un transporteur (CHRONOFRESH). Il appartient à l'acheteur de vérifier en présence du livreur l'état du produit livré et, en cas d'avarie ou de manquants, d'émettre des réserves sur le bon de livraison ou sur le récépissé de transport, et éventuellement de refuser le produit et d'en avertir le vendeur.

En cas d'absence momentanée de l'acheteur, ce dernier doit, dans un délai de 24 heures à compter de l'avis de mise à disposition, procéder au retraitement du produit commandé au dépôt du transporteur.

En l'absence de retraitement dans le délai indiqué, le vendeur peut, après une mise en demeure de l'acheteur, restée sans effet, procéder au retraitement, résoudre de plein droit la commande et conserver à titre d'indemnité l'acompte versé.

## **9. 6. Conformité des produits**

Si le produit n'est pas conforme à la commande, le consommateur doit adresser une réclamation au vendeur professionnel en vue d'obtenir le remplacement du produit ou éventuellement la résolution de la vente.

## **9. 7. Indisponibilité des produits**

En cas d'indisponibilité des produits à la livraison, le vendeur professionnel peut proposer, dans les conditions prévues à l'article 3-4 des CGV, un produit équivalent par sa qualité et son prix.

## **9. 8. Défaut de livraison**

Le défaut total de livraison entraîne la résolution de plein droit du contrat de vente.

## **9. 9. Livraison et transfert du risque**

Les risques de perte ou d'endommagement des biens sont transférés au consommateur au moment où il prend, ou un tiers qu'il a désigné, physiquement possession du bien, sans distinction selon sa nature.

Le produit, qui est livré au consommateur par un transporteur choisi par le vendeur, voyage aux risques et périls du vendeur.

Le produit, qui est livré au consommateur par un transporteur choisi par lui, voyage aux risques et périls du consommateur à partir de la remise du bien au transporteur.

## **9. 10. Transfert de propriété**

À partir de la date de livraison indiquée dans le bon de commande, la propriété du produit est transférée à l'acheteur, sauf dans le cas où le paiement intégral du prix n'a pas été encaissé à la commande (voir article 5-5 CGV).

## **Article 10- Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés**

### **10. 1. Information du consommateur**

Tous les produits fournis par le vendeur bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation (C. consom., L. 211-4 à L. 211-14) ou de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du code civil.

Le vendeur informe expressément le consommateur des dispositions suivantes :

*Article L217-4 du Code de la consommation : « 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 L217-5 du Code de la consommation : « 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 L217-12 du Code de la consommation: « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».*

*Article 1641 du Code civil : « 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 1648 du Code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.*

*Dans 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 ».*

## **10. 2. Mise en œuvre de la garantie de conformité**

Pour mettre en œuvre la garantie légale de non-conformité, l'acheteur doit adresser sa demande de manière non-équivoque à :

**Société LA MAISON HENRY**

**13 route du Praud – 17630 LA FLOTTE**

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, l'acheteur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie conventionnelle.

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

Le vendeur professionnel reste tenu, conformément à l'article L. 217-15 du code de la consommation (ancien C. consom., art. L. 211-15), des défauts de conformité et des vices cachés du produit.

## **Article 11- Clauses sur les garanties**

Les clauses exonératoires ou limitatives des droits octroyés aux consommateurs au titre des garanties légales, qui sont réputées non écrites lorsqu'elles sont conclues avant toute réclamation de sa part, sont valables lorsqu'elles sont conclues après réclamation en vertu de l'article L. 241-5 du code de la consommation (ancien C. consom., art. L. 211-17).

## **Article 12- Responsabilité**

### **12. 1. Exonération de responsabilité**

La responsabilité du vendeur professionnel ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait de l'acheteur, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à la force majeure.

La responsabilité du vendeur professionnel ne peut être engagée pour non-conformité du produit à la législation du pays du consommateur auquel il appartient de vérifier si le produit n'est pas interdit à la vente dans son pays.

## **12. 2. Défaut de sécurité du produit**

En cas de dommage causé par un défaut de sécurité du produit, le consommateur doit rechercher la responsabilité du fabricant identifiable à partir des informations mentionnées sur l'emballage du produit.

## **12. 3. Clause pénale**

Dans tous les cas d'inexécution de ses obligations par le consommateur, l'acompte versé à la commande reste acquis au vendeur professionnel à titre d'indemnité.

## **Article 13 Clause résolutoire**

La résolution de la commande dans les cas prévus aux présentes CGV sera prononcée par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par lettre électronique et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

## **Article 14 Exclusion du droit de rétractation**

En application de l'article L. 221-28 du code de la consommation (ancien C. consom., art. L. 121-21-8), le client est informé du fait que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats suivants :

*1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;*

*2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;*

*3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;*

***4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;***

*5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;*

*6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;*

*7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;*

*8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;*

*9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;*

*10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;*

*11° Conclus lors d'une enchère publique ;*

*12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;*



*13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.*

Compte tenu de la nature des biens vendus par le Vendeur lesquels se détériorent et se périment rapidement, le client ne dispose d'aucun droit de rétractation.

#### **Article 15- Propriété intellectuelle**

Les éléments reproduits sur le présent site (photographies, visuels, textes, dessins et images), qui sont la propriété exclusive de l'éditeur, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et le droit des brevets.

Toute reproduction et toute diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable de l'éditeur, exposent les contrevenants à des poursuites judiciaires.

#### **Article 16- Traitement des données personnelles**

Conformément à la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles modifiant la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi que conformément au Règlement Européen Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016, le professionnel met en œuvre des traitements de données à caractère personnel dans les conditions décrites ci-après.

**16.1** Les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre ont pour base juridique :

- l'intérêt légitime lorsque le professionnel poursuit les finalités suivantes :
  - prospection et animation ;
  - gestion de la relation avec ses clients et prospects ;
  - organisation, inscription et invitation à des événements.
  
- l'exécution de mesures précontractuelles ou du contrat lorsque le professionnel met en œuvre un traitement ayant pour finalité :
  - la gestion et le suivi des commandes des consommateurs ;
  - la gestion et le suivi des comptes personnels des consommateurs ;
  - la facturation et le recouvrement de ses créances.
  
- le respect d'obligations légales et réglementaires lorsqu'il met en œuvre un traitement ayant pour finalité :
  - la facturation ;
  - la comptabilité.

**16.2.** Le professionnel ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur.

A cet égard, les données des consommateurs sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 5 ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription.

En matière de comptabilité, elles sont conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.

**16.3.** Les données traitées sont destinées aux personnes habilitées par le prestataire ainsi qu'à ses propres prestataires.

Aucun transfert de données vers un pays tiers à l'Union Européenne ne sera effectué par le prestataire.

**16.4.** Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement.

Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent également d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'intérêt légitime, ainsi que d'un droit d'opposition à la prospection commerciale.

Elles disposent également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elles entendent que soient exercés, après leur décès.

Les droits mentionnés ci-dessus s'exerce en contactant pour courrier ou par email le professionnel :

**Société LA MAISON HENRY**  
**13 route du Praud – 17630 LA FLOTTE**  
**la.maison.henry17940@gmail.com**

Le consommateur dispose en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

**16.5.** En application de l'article L223-2 du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique directement sur le site suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

#### **Article 17- Médiation**

##### **17. 1. Réclamation préalable**

En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité au service clientèle de l'entreprise au (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé de 9h à 16h ou par courrier électronique : [la.maison.henry17940@gmail.com](mailto:la.maison.henry17940@gmail.com) ou postal à La Maison Henry, 13 route du Praud, zone ostréicole, 17630 La Flotte.

##### **17. 2. Demande de médiation**

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service consommateurs ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de deux mois, le consommateur peut soumettre le différend relatif au bon de commande ou aux présentes CGV l'opposant au vendeur professionnel à un médiateur qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

#### **Article 18- Tribunal compétent**

À défaut d'accord amiable, vous pouvez saisir le tribunal pour tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la rupture du contrat ainsi que sur tous les documents connexes à ce contrat.

Le tribunal compétent sera celui du domicile du défendeur ou celui du lieu de la livraison effective de la chose ou de l'exécution de la prestation de service.

#### **Article 19- Droit applicable**

Le présent contrat et les CGV le régissant sont soumis à la loi française.