

Conditions générales de vente

Préambule

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes conclues sur le site Internet NEW WHITE STORY.

Le site Internet <https://newwhitestory.com/> est un service de :

- La SAS (Société par Actions Simplifiée) NEW WHITE STORY
- Située 25 Rue Albert 75013, France
- Adresse URL du site : <https://newwhitestory.com/>
- E-mail : bonjour@newwhitestory.com
- Numéro de téléphone : 0677091703

Le site Internet NEW WHITE STORY commercialise les produits suivants : décoration en plexiglas et bois, fleurs séchées, accessoires textiles, mode, bijoux, papeterie.

Le client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions générales de vente antérieurement à la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation des conditions générales de vente.

Article 1 - Principes

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, l'acheteur est réputé les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Elles sont accessibles sur le site internet NEW WHITE STORY et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le vendeur et l'acheteur conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Le vendeur se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont leur siège en France.

La revente ou la distribution des produits New White Story achetés sur le site est formellement interdite.

Les présentes conditions générales de vente sont valables jusqu'au 01 janvier 2024.

Article 2 - Contenu

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 proposés par le vendeur à l'acheteur, à partir du site internet NEW WHITE STORY.

Les présentes conditions ne concernent que les achats effectués sur le site de NEW WHITE STORY et livrés exclusivement en métropole ou en Corse. Pour toute

livraison dans les DOM-TOM ou à l'étranger, il convient d'adresser un message à l'adresse e-mail suivante : bonjour@newwhitestory.com.

Ces achats concernent les produits suivants : décoration en plexiglas et bois, fleurs séchées, accessoires textiles, bijoux, papeterie.

Article 3 - Informations précontractuelles

L'acheteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation.

Sont transmises à l'acheteur, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien ;
- le prix du bien et/ou le mode de calcul du prix ;
- s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels exigibles ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le vendeur s'engage à livrer le bien, quel que soit son prix ;
- les informations relatives à l'identité du vendeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en oeuvre des garanties et autres conditions contractuelles.

Article 4 - La commande

L'acheteur a la possibilité de passer sa commande en ligne, à partir du catalogue en ligne et au moyen du formulaire qui y figure, pour tout produit, dans la limite des stocks disponibles.

L'acheteur sera informé de toute indisponibilité du produit ou du bien commandé.

Pour que la commande soit validée, l'acheteur devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes conditions générales. Il devra aussi choisir l'adresse et le mode de livraison, et enfin valider le mode de paiement.

La vente sera considérée comme définitive :

- après l'envoi à l'acheteur de la confirmation de l'acceptation de la commande par le vendeur par courrier électronique ;
- et après encaissement par le vendeur de l'intégralité du prix.

Toute commande vaut acceptation des prix et de la description des produits disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'acheteur, le vendeur se réserve le droit de bloquer la commande de l'acheteur jusqu'à la résolution du problème.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, l'acheteur peut envoyer un mail au vendeur à l'adresse mail suivante : bonjour@newwhitestory.com ou le contacter sur le numéro de téléphone suivant : 0677091703 (coût d'un appel local France) aux jours et horaires suivants : du lundi au vendredi, de 10h à 18h.

Le vendeur s'engage à répondre le plus rapidement possible à l'acheteur.

Article 5 - Signature électronique

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire de l'acheteur et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord de l'acheteur :

- exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande ;
- signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, l'acheteur est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le vendeur au numéro de téléphone suivant : 0677091703.

Article 6 - Confirmation de commande

Le vendeur fournit à l'acheteur une confirmation de commande, par messagerie électronique.

Article 7 - Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur 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 est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 8 - Informations sur les produits

Les produits régis par les présentes conditions générales sont ceux qui figurent sur le site internet du vendeur et qui sont indiqués comme vendus et expédiés par le vendeur. Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles pour certains produits comme les fleurs séchées. Les autres produits sont fabriqués à la commande.

Les produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible.

Toutefois, si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité du vendeur ne pourrait être engagée.

Les photographies des produits ne sont pas contractuelles.

Article 9 - Prix

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros. Ils ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des produits de la boutique en ligne.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits.

Article 10 - Mode de paiement

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement de l'acheteur.

Pour régler sa commande, l'acheteur dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par le vendeur et listés sur le site du vendeur.

L'acheteur garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du

bon de commande. Le vendeur se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. Le vendeur 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 commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Le paiement du prix s'effectue en totalité au jour de la commande, selon les modalités suivantes :

- carte bancaire

Article 11 - Disponibilité des produits - Remboursement - Résolution

Sauf en cas de force majeure ou lors des périodes de fermeture de la boutique en ligne qui seront clairement annoncées sur la page d'accueil du site, les délais d'expédition seront, dans la limite des stocks disponibles, ceux indiqués ci-dessous. Les délais d'expédition courent à compter de la date d'enregistrement de la commande indiquée sur le mail de confirmation de la commande.

Pour les livraisons en France Métropolitaine et en Corse, les commandes nécessitent 5 à 10 jours ouvrés de fabrication hors délai d'expédition (car les produits sont fabriqués à la commande et sont personnalisables dans certains cas). Le délai de fabrication peut s'étendre légèrement selon la complexité de la réalisation du produit, ce délai sera alors exprimé explicitement dans la fiche produit de la référence concernée. L'expédition/ la livraison est assurée par Colissimo à compter du jour suivant la fin de la fabrication du produit. La société New White Story n'est pas responsable des délais de livraison de Colissimo. Au plus tard, le délai sera de 30 jours ouvrables après la conclusion du contrat.

Pour les livraisons dans les DOM-TOM ou un autre pays, les modalités de livraison seront précisées à l'acheteur au cas par cas. Les délais de fabrication sont de 5 à 10 jours ouvrés, hors délais d'expédition (car les produits sont fabriqués à la commande et sont personnalisables dans certains cas). Le délai de fabrication peut s'étendre légèrement selon la complexité de la réalisation du produit, ce délai sera alors exprimé explicitement dans la fiche produit de la référence concernée. L'expédition/ la livraison est assurée par Colissimo à compter du jour suivant la fin de la fabrication du produit. La société New White Story n'est pas responsable des délais de livraison de Colissimo.

En cas de non-respect de la date ou du délai de livraison convenu, l'acheteur devra, avant de rompre le contrat, enjoindre au vendeur d'exécuter celui-ci dans un délai supplémentaire raisonnable.

À défaut d'exécution à l'expiration de ce nouveau délai, l'acheteur pourra librement rompre le contrat.

L'acheteur devra accomplir ces formalités successives par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par le vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, sauf si le professionnel s'est exécuté entre-temps.

L'acheteur pourra cependant résoudre immédiatement le contrat, si les dates ou délais vu ci-dessus constituent pour lui une condition essentielle du contrat.

Dans ce cas, lorsque le contrat est résolu, le vendeur est tenu de rembourser l'acheteur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, l'acheteur en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. L'acheteur aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 14 jours au plus tard de leur versement, soit l'échange du produit.

En cas de fermeture de la boutique en ligne pour congés par exemple ou toute autre information, le vendeur s'engage à informer l'acheteur via une note claire et précise sur son site. Ainsi les délais de livraison des commande peuvent se retrouver impactés. Cette information sera signalée en amont via un pop-up sur le site.

Article 12 - Modalités de livraison

La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. Les produits commandés sont livrés selon les modalités et le délai précisés ci-dessus.

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par l'acheteur sur le bon de commande, l'acheteur devra veiller à son exactitude. Tout colis renvoyé au vendeur à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais de l'acheteur. L'acheteur peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison, en validant l'option prévue à cet effet sur le bon de commande.

Si l'acheteur est absent le jour de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de retirer le colis aux lieu et délai indiqués. Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, l'acheteur doit alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, l'acheteur doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé).

L'acheteur doit indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...).

Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que l'acheteur, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison.

L'acheteur devra alors confirmer par courrier recommandé ces réserves au transporteur au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la réception du ou des articles et transmettre une copie de ce courrier par fax ou simple courrier au vendeur à l'adresse indiquée dans les mentions légales du site.

Si les produits nécessitent d'être renvoyés au vendeur, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès du vendeur dans les 14 jours suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice etc.).

I- Délais de fabrication :

- Collections permanentes :

Nos créations dites « standards » et permanentes sur le site sont réalisées à la commande et nécessitent entre 5 et 10 jours ouvrés de fabrication (sauf indication contraire dans la fiche produit). La livraison s'ajoute à ce délai de fabrication qui ne dépend pas de la société.

Les collaborations, section "COLLABORATIONS" sont soumises au mêmes délais que nos collections permanentes. Les commandes nécessitent 5 à 10 jours ouvrés de fabrication en dehors du délai d'expédition.

- Personnalisation et demandes sur-mesure :

Concernant nos créations personnalisées sur devis, il est important d'anticiper vos demandes selon la date de votre événement. La société New White Story ne pourra être tenue responsable en cas de retards qui ne sont pas de son fait.

Les délais de fabrication des commandes sont de 5 à 15 jours ouvrés à la validation finale du devis. La livraison s'ajoute à ce délai de fabrication qui ne dépend pas de la société. Selon l'activité de la société, ce délai peut légèrement être allongé. Si cela venait à se produire, nous n'hésiterons pas à vous tenir au courant de la situation de votre commande.

Nous nous efforcerons de réduire les délais de fabrication quand cela est possible. Toutefois, la mise en œuvre de projets sur-mesure requiert une attention particulière.

II - Livraison :

Les produits New White Story commandés et les produits issus des collaborations, section "COLLABORATIONS", sont livrés par Colissimo à l'adresse de livraison indiquée par l'acheteur au moment du paiement de sa commande. Vous recevrez au moment de l'expédition un e-mail de confirmation concernant l'envoi de votre commande.

Les délais de livraison sont ceux appliqués par Colissimo et peuvent varier selon la destination (France Métropolitaine, DOM TOM ou international). Veuillez noter que la société New White Story ne pourra pas être tenue responsable en cas de perte ou de vol de colis par le service de la poste.

Les incidents sont très rares mais nos livraisons s'effectuent pour la majorité de nos produits contre signature. L'option sans signature est proposée sur certaines références, toutefois nous vous conseillons de privilégier la livraison contre signature, car cela reste l'option la plus sûre pour être indemnisé en cas de perte ou avarie.

Des frais peuvent s'appliquer pour les pays internationaux et DOM TOM en dehors de la France Métropolitaine.

Si l'un de nos produits est livré endommagé, sans film de protection ou cassé avant son utilisation, nous nous engageons à vous livrer de nouveau le produit sans frais et dans les meilleurs délais. Si cela arrivait, veuillez contacter notre service client à l'adresse e-mail : bonjour@newwhitestory.com ou via notre formulaire de contact.

Vous pouvez nous contacter sur l'adresse e-mail : bonjour@newwhitestory.com pour toute information complémentaire sur les livraisons.

a) Livraison France, Monaco, DOM TOM

Les livraisons sont assurées par Colissimo, envois standards, sans ou avec signature.

Les frais de port en France sont fixés à 5,90 euros.

Délais de fabrication : 5 à 10 jours ouvrés à partir de la date de la commande (sauf si indication contraire dans la fiche produit).

Délais moyen de livraison 2 à 3 jours ouvrés (estimation Colissimo).

NB : Des tarifs particuliers peuvent s'appliquer pour l'Outre-Mer et sont variables selon la destination. Les frais de port sont de 14,50 euros.

b) Livraison vers l'Union Européenne et l'Europe

Les frais de port sont fixés à 14,50 euros sur les zones distribuables. Des frais de douane et taxes peuvent s'appliquer selon la zone de livraison, à l'arrivée.

c) Livraison vers le reste du monde

Les frais de port sont fixés à 24,50 euros sur les zones distribuables. Les frais de douane et taxes peuvent s'appliquer selon la zone de livraison, à l'arrivée.

III - Fermetures exceptionnelles du site ou délais de livraison allongés :

En cas de fermeture de la boutique en ligne pour congés par exemple ou toute autre information, le vendeur s'engage à informer l'acheteur via une note claire et précise sur son site. Ainsi les délais de livraison des commandes peuvent se retrouver impactés. Cette information sera signalée en amont via un pop-up sur le site.

Article 13 - Erreurs de livraison

L'acheteur devra formuler auprès du vendeur le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits 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.

La réclamation pourra être faite par l'acheteur :

- par e-mail à l'adresse suivante : bonjour@newwhitestory.com

- par numéro de téléphone au : 0677091703

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

À réception de la réclamation, le vendeur attribuera un numéro d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par e-mail à l'acheteur. L'échange d'un produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution du numéro d'échange.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné au vendeur dans son ensemble et dans son emballage d'origine, en Colissimo Recommandé, à l'adresse suivante : 25 Rue Albert, 75013 Paris.

Les frais de retour sont à la charge du vendeur.

Article 14 - Garantie des produits

14-1 Garantie légale de conformité

Le vendeur est garant de la conformité du bien vendu au contrat, permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation.

En cas de mise en oeuvre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que :

- l'acheteur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;

- l'acheteur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-17 du code de la consommation ;

- l'acheteur n'a pas à apporter la preuve de la non-conformité du bien durant les 24 mois en cas de biens neufs (6 mois en cas de biens d'occasion), suivant la délivrance du bien.

14-2 Garantie légales des vices cachés

Conformément aux articles 1641 et suivants du code civil, le vendeur est garant des vices cachés pouvant affecter le bien vendu. Il appartiendra à l'acheteur de prouver que les vices existaient à la vente du bien et sont de nature à rendre le bien impropre à l'usage auquel il est destiné. Cette garantie doit être mise en oeuvre dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

L'acheteur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil.

Article 15 - Droit de rétractation

Application du droit de rétractation

Conformément aux dispositions du code de la consommation, l'acheteur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date de livraison de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge de l'acheteur.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

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

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur ce site internet. Dans ce cas, un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué à l'acheteur. Tout autre mode de déclaration de rétractation est accepté. Il doit être dénué d'ambiguïté et exprimer la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, sont remboursés le prix du ou des produit(s) acheté(s) et les frais de livraison sont remboursés.

Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur.

Toute rétractation devra être signalée auprès du service client à l'adresse e-mail : bonjour@newwhitestory.com ou via notre formulaire de contact

En cas de remboursement, la société New White Story procédera au remboursement de l'acheteur dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception par le vendeur et décidera de la modalité de remboursement, virement bancaire ou en créditant la carte bancaire de l'acheteur

Ce droit légal de rétractation s'exerce sans pénalité, à l'exception des frais de port.

Les frais de retour restent à la charge et aux risques de l'acheteur

Veillez noter que compte-tenu du caractère des produits (matière et personnalisation), les échanges ne sont pas possibles.

La rétractation ne s'applique pas sur les produits personnalisés.

Elle ne s'applique pas non plus sur les produits qui ne peuvent pas être renvoyés par mesure d'hygiène.

Exceptions

Selon l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats :

- de fourniture de biens 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 ;
- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- 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 ;
- de fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- 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 ;
- 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 ;
- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- 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.

I - Retours :

- Produits personnalisés et demandes sur-mesure :

Les produits personnalisés ne sont ni échangés ni remboursés. Il est donc de la responsabilité de l'acheteur de prêter attention aux éventuelles erreurs d'orthographe ou aux informations erronées, couleur, police, choix des matières et autres détails. Une fois le paiement effectué, il n'est plus possible d'effectuer de nouvelles modifications.

Pour les demandes sur-mesure, les mêmes conditions que les produits personnalisés s'appliquent à la validation du devis. Toute réimpression sera intégralement facturée à l'acheteur. Si la société New White Story venait à commettre une erreur contraire au devis validé par le client, elle sera tenue de vous envoyer le produit corrigé à ses frais.

- Produits non personnalisés et produits issus des collaborations :

- Les produits non personnalisés (dits standards/collections permanentes du site/collaborations) peuvent être retournés.
- Le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours francs à compter de la réception du produit (cachet de la poste faisant foi), lui permettant d'annuler sa commande et de retourner le produit à ses frais
- Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur
- Seuls seront acceptés les produits à l'état neuf, complets dans leur emballage d'origine spécifiquement conçu pour le transport. Tout produit qui aura été détérioré par le client, ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré dans des conditions qui excèdent sa simple ouverture, ne pourra faire l'objet d'un remboursement
- Le film de protection sur les produits en plexi ne devra pas être retiré
- Dans le cas du retour des marchandises, le client est tenu des risques du transport
- Toute rétractation devra être signalée auprès du service client à l'adresse e-mail : bonjour@newwhitestory.com ou via notre formulaire de contact
- En cas de remboursement, la société New White Story procédera au remboursement de l'acheteur dans un délai de dix (10) jours et décidera de la modalité de remboursement, virement bancaire ou en créditant la carte bancaire de l'acheteur
- Ce droit légal de rétractation s'exerce sans pénalité, à l'exception des frais de port. Les frais de retour restent à la charge et aux risques de l'acheteur
- Pour effectuer un retour, veuillez contacter notre service client à l'adresse e-mail : bonjour@newwhitestory.com ou via notre formulaire de contact

- Cas des DOM TOM et étranger :

Les retours sont également disponibles pour les DOM TOM et les livraisons à l'étranger (Europe et International) mais ils sont plus longs à traiter. De plus, les

retours sont aussi à la charge de l'acheteur et des frais de douanes éventuels peuvent s'appliquer. Nous vous conseillons de bien vérifier les fiches articles des produits afin de commander le bon produit lors de votre commande.

II - Échanges :

Veillez noter que compte-tenu du caractère des produits (matière et personnalisation), les échanges ne sont pas possibles.

Article 16 - Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de 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. 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.

Les parties se rapprocheront 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.

Article 17 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet reste la propriété du vendeur, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu.

Les acheteurs s'engagent à ne faire aucun usage de ce contenu ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Article 18 - Informatiques et Libertés

Les données nominatives fournies par l'acheteur sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures.

Elles peuvent être communiquées aux partenaires du vendeur chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet NEW WHITE STORY a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

L'acheteur dispose d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le site NEW WHITE STORY.

Article 19 - 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.

Article 20 - Non-renonciation

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

Article 21 - Titre

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

Article 22 - Langue du contrat

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

Article 23 - Médiation et règlement des litiges

L'acheteur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Les noms, coordonnées et adresse électronique du médiateur sont disponibles sur notre site.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Article 24 - Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Le tribunal compétent est le tribunal judiciaire.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.

Article 25 - Protection des données personnelles

Données collectées

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce site sont les suivantes :

- **ouverture de compte** : lors de la création du compte de l'utilisateur, ses nom ; prénom ; adresse électronique ; n° de téléphone ; adresse postale ;
- **connexion** : lors de la connexion de l'utilisateur au site web, celui-ci enregistre, notamment, ses nom, prénom, données de connexion, d'utilisation, de localisation et ses données relatives au paiement ;
- **profil** : l'utilisation des prestations prévues sur le site web permet de renseigner un profil, pouvant comprendre une adresse et un numéro de téléphone ;
- **paiement** : dans le cadre du paiement des produits et prestations proposés sur le site web, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur ;

- **communication** : lorsque le site web est utilisé pour communiquer avec d'autres membres, les données concernant les communications de l'utilisateur font l'objet d'une conservation temporaire ;
- **cookies** : les cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du site. L'utilisateur a la possibilité de désactiver les cookies à partir des paramètres de son navigateur.

Utilisation des données personnelles

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services du site web, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- accès et utilisation du site web par l'utilisateur ;
- gestion du fonctionnement et optimisation du site web ;
- organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur ;
- proposition à l'utilisateur de la possibilité de communiquer avec d'autres utilisateurs du site web ;
- mise en oeuvre d'une assistance utilisateurs ;
- personnalisation des services en affichant des publicités en fonction de l'historique de navigation de l'utilisateur, selon ses préférences ;
- prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité ;
- gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs ;
- envoi d'informations commerciales et publicitaires, en fonction des préférences de l'utilisateur.

Partage des données personnelles avec des tiers

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- lorsque l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en oeuvre de ces services, le site web est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a passé des contrats ;
- lorsque l'utilisateur publie, dans les zones de commentaires libres du site web, des informations accessibles au public ;
- lorsque l'utilisateur autorise le site web d'un tiers à accéder à ses données ;
- lorsque le site web recourt aux services de prestataires pour fournir l'assistance utilisateurs, la publicité et les services de paiement. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces prestations, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière protection des données à caractère personnel ;
- si la loi l'exige, le site web peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre le site web et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- si le site web est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce partie.

Sécurité et confidentialité

Le site web met en oeuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le site web ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

Mise en oeuvre des droits des utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits suivants, qu'ils peuvent exercer en faisant leur demande à l'adresse suivante : bonjour@newwhitestory.com.

- le droit d'accès : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant. Dans ce cas, avant la mise en oeuvre de ce droit, le site web peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.
- le droit de rectification : si les données à caractère personnel détenues par le site web sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations.
- le droit de suppression des données : les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- le droit à la limitation du traitement : les utilisateurs peuvent de demander au site web de limiter le traitement des données personnelles conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- le droit de s'opposer au traitement des données : les utilisateurs peuvent s'opposer à ce que ses données soient traitées conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- le droit à la portabilité : ils peuvent réclamer que le site web leur remette les données personnelles qui lui sont fournies pour les transmettre à un nouveau site web.

Evolution de la présente clause

Le site web se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, le site web s'engage à publier la nouvelle version sur son site. Le site web informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet. Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte.