



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE HAVILAND

### ARTICLE 1 – DEFINITIONS

- \* Article : le ou les Biens ayant fait l'objet de la Commande ;
- \* Bien : tout produit proposé à la vente sur le Site ;
- \* Commande : demande de Biens ou Services réalisée par le Client auprès du Vendeur ;
- \* Conditions Générales de Vente (CGV) : les conditions générales de vente qui font l'objet des présentes ;
- \* Délai de Livraison : période entre la date de Validation de la Commande et la date de la Livraison effective de la Commande au Client ;
- \* Frais de Livraison : coût des frais engagés par le Vendeur pour acheminer la Commande à l'adresse de Livraison indiquée par le Client ;
- \* Livraison : expédition de l'Article au Client ;
- \* Mode de Livraison : désigne tout mode de livraison standard ou exprès disponible sur le Site au moment de la Commande ;
- \* Prix : la valeur unitaire d'un Bien ; cette valeur s'entend toutes taxes comprises et hors Frais de Livraison ; le prix est valable pour la zone UE uniquement ;
- \* Prix Total : le montant total des Prix cumulés des Biens qui font l'objet de la Commande ; ce montant s'entend toutes taxes comprises ;
- \* Prix Tout Compris : le Prix Total auquel est ajouté le prix des Frais de Livraison ; ce montant s'entend toutes taxes comprises ;
- \* Site : site de Vente en Ligne « www.haviland.fr » utilisé par HAVILAND pour la commercialisation de ses Biens ;
- \* Territoire : voir le sens défini à l'Article 3 ;
- \* Validation de la Commande : voir le sens défini à l'Article 5 ;
- \* Vente en Ligne : commercialisation des Biens du Vendeur via le Site ;
- \* Le Client : désigne toute personne qui consulte le Site « www.HAVILAND.fr » qui transmet ses données personnelles et ou passe une commande,
- \* Affaires spéciales : Produits créés et personnalisés à la demande et pour un client spécialement.
- \* Les Boutiques : toutes références aux boutiques concernent les boutiques propres de HAVILAND c'est-à-dire celles situées : 8 Rue Royale - 75008 Paris 4 rue de la Paix, 75002 Paris, et 14 Place Stanislas - 54000 Nancy.
- \* Click and Collect : tout achat effectué sur le site www.haviland.fr pour lequel le client a émis la volonté de venir récupérer son achat directement en boutique, lorsque HAVILAND lui offrirait la possibilité de le faire.
- \* « Toute référence au singulier inclut le pluriel et inversement, toute référence à un genre inclut l'autre genre »

### ARTICLE 2 – IDENTIFICATION DU VENDEUR

Le site « www.haviland.fr » appartient à la société HAVILAND (ci-après « HAVILAND »), SAS qui l'exploite et dont le siège social est situé 126 rue La Boétie, 75008 PARIS, TEL : +33 (0) 1 42 66 36 36, au capital de 6.670.064 € inscrite au registre du Commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 347 994 337 NAF 234Z, N° de TVA intracommunautaire FR 56347994337.  
Chaque Client peut contacter directement la société HAVILAND par :  
- Courrier : Société HAVILAND, Service web, 126 rue La Boétie, 75008 Paris  
- Email : contact.web@haviland.fr  
Directeur de la publication : Madame Laura BRAMI

### ARTICLE 3 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») régissent sans restriction ni réserve, la consultation et l'utilisation du Site « www.haviland.fr » par les Utilisateurs/Clients ainsi que les ventes de Biens réalisées par HAVILAND depuis le Site.  
Les présentes CGV sont réservées aux seuls consommateurs, au sens qu'en donnent la loi française et la jurisprudence, agissant exclusivement pour leur propre compte.  
Ces Conditions 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. Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévauvent, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par HAVILAND constituent la preuve de l'ensemble des transactions. Des indications sur la disponibilité des produits sont fournies au moment de la passation de la commande, toutefois en raison notamment de l'importance des stocks et des commandes, et/ou des fermetures des bureaux et site de production en période de congés (fériés ou estivales) un décalage pourrait intervenir pour lequel HAVILAND ne pourra être tenu responsable. Les Conditions de délai de livraison sont valables dans les périodes travaillées de la Manufacture. Au moment des congés annuels d'été, une mise à jour des délais de livraison sera indiquée sur le site pour couvrir la période de fermeture.  
Les modifications de ces CGV sont opposables aux Utilisateurs/ Clients du Site à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement ou toutes celles conclues via un autre réseau de distribution tel que les boutiques. La validation de la commande par le client vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Ainsi en cas de modification ultérieure des CGV, ces dernières ne lui seront pas opposables.  
L'expédition des colis ne pourra territorialement s'effectuer qu'en France métropolitaine (à l'exclusion des DOM TOM), Monaco, Royaume-Uni, Benelux, Suisse et dans toute l'Union Européenne.

### ARTICLE 4 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tout droit de reproduction et de représentation réservés :  
Les textes et les photos présentés sur ce Site sont couverts par le droit de la propriété intellectuelle. Toutefois, HAVILAND ne garantit ni l'exactitude ni le caractère exhaustif des informations diffusées sur ce Site.  
En conséquence, HAVILAND décline toute responsabilité :  
- pour les inexactitudes qui pourraient affecter les informations disponibles sur ce Site, ou leur caractère incomplet ;  
- plus généralement pour tout dommage, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes ou conséquences, consécutif à la consultation du Site ou de l'impossibilité d'y accéder, de même que résultant de l'utilisation des informations diffusées sur ce Site ou du crédit accordé à celles-ci ;  
- pour tout dommage résultant d'une intrusion frauduleuse d'un tiers ayant pour conséquence une altération des informations diffusées sur ce Site.  
Droits de propriété intellectuelle, droits sur la marque, dessins et modèles :  
Les documents, photos, dessins, modèles et Marques diffusés sur ce Site sont la propriété exclusive de HAVILAND qui en possède les droits. HAVILAND ne concède aucune licence, ni aucun autre droit d'utiliser, d'exploiter, de diffuser ces documents, photos, dessins, modèles et Marques. La reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon. Le seul droit conféré à toute personne accédant au Site est celui de le consulter.

### ARTICLE 5 – COMMANDES

#### 5.1 Commande des Biens et étape de conclusion de la vente en ligne

Afin de réaliser la Commande, le Client devra obligatoirement suivre les étapes suivantes :

1. Composer l'adresse du Site ;
2. Suivre les instructions du Site et en particulier, les instructions nécessaires à l'ouverture d'un compte client ;
3. Remplir le formulaire de commande. En cas d'inactivité prolongée lors de la connexion, il est possible que la sélection des Biens et Services choisis par le Client avant cette inactivité ne soit plus garantie. Le Client est alors invité à reprendre sa sélection de Biens et Services depuis le début ;
4. Vérifier les éléments de la Commande et le cas échéant, identifier et corriger les erreurs ; l'adresse du destinataire doit être exacte, précise et complète pour permettre la distribution des colis dans les conditions normales ou le choix de la boutique dans laquelle il viendra chercher son colis en click and collect. Aucune responsabilité ne pourra être engagée en cas de manquement à ce qui précède ;

5. Il est obligatoire d'indiquer au moment de la commande le numéro de téléphone du destinataire et son adresse courriel. En cas de manquement, ni HAVILAND, ni ses intermédiaires ne pourront être tenu responsables du non-acheminement du colis commandé.
6. Valider la Commande, le Prix Total ainsi que le Prix Tout Compris (la « Validation de la Commande ») ;
7. Suivre les instructions du serveur de paiement en ligne pour payer le Prix Tout Compris ;
8. Seuls les click and collect en boutique ainsi qu'une livraison à l'adresse indiquée seront possible ; aucune livraison en boîte aux lettres ou à un tiers ne pourra être effectuée.

Le Client recevra ensuite par voie électronique et sans délai une confirmation d'acceptation de paiement de la Commande, sous réserve que l'adresse électronique indiquée par le Client ne comporte pas d'erreur.  
Le Client recevra également par voie électronique et sans délai un accusé réception valant confirmation de la Commande (la « Confirmation de la Commande »), ainsi que la facture numérique, sous réserve que l'adresse électronique indiquée par le Client ne comporte pas d'erreur.

Le Client recevra alors par voie électronique la confirmation de l'expédition de la Commande. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de cette confirmation.

Le Client recevra un formulaire de rétractation ainsi qu'un formulaire de retour, lors de la livraison des produits, dans son colis. Dans le cas d'une livraison à une adresse différente de l'adresse de facturation, la facture ainsi que les formulaires de rétractation et de retour seront envoyés au Client par courrier postal ou électronique. La Livraison aura lieu soit à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de la Commande, soit dans une des boutiques. Lors de la réalisation des différentes étapes de la Commande susmentionnées, le Client s'engage à respecter les présentes conditions contractuelles par application des dispositions du Code Civil.

HAVILAND s'engage à honorer la Commande uniquement dans la limite des stocks disponibles des Biens. À défaut de disponibilité des Biens, HAVILAND s'engage à en informer le Client.

Toutefois, conformément aux dispositions du Code de la Consommation, HAVILAND se réserve le droit de refuser la Commande si elle est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime, et en particulier, lorsqu'il existe un litige avec le Client concernant le paiement d'une commande antérieure.

Le fait pour un client non professionnel de commander sur le Site « www.haviland.fr » emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

Si le compte Client demeure inactif, de manière ininterrompue, pendant une durée de deux ans, le Client recevra un mail de relance de la part de HAVILAND. A défaut de réponse de la part du Client dans les 30 jours suivant ce mail, HAVILAND supprimera la fiche Client, en conservant le nom, le prénom ainsi que les factures antérieures du Client.

#### 5.2 Caractéristiques des Biens

Conformément aux dispositions du code de la Consommation, HAVILAND fera de son mieux pour présenter le plus fidèlement possible les produits (et leurs caractéristiques essentielles) proposés à la vente sur le Site www.haviland.fr. Cependant, HAVILAND ne garantit pas que les couleurs reproduites sur son Site soient exactement les mêmes que celles des pièces proposées en boutique. Ainsi, les photos des Biens/Produits en vente sur le présent Site n'ont aucune valeur contractuelle.

S'agissant de la disponibilité des biens présentés sur le Site : www.haviland.fr est un Site de présentation des collections de HAVILAND. Ce dernier propose également une boutique en ligne. Toutefois pour des raisons techniques, de stock et de transport certains produits proposés à la vente par HAVILAND ne peuvent être vendus via le Site internet de HAVILAND. Ainsi, pour chaque produit HAVILAND fera figurer les mentions suivantes :

- « en stock » : qui implique que le produit peut être acheté par le Client via le Site.

Ou

- « stock : pour en savoir plus contactez-nous » : qui invite le client à contacter HAVILAND via le formulaire de contact pour obtenir des informations sur la disponibilité de pièces concernées et les délais de livraison effectifs au moment de la prise en compte de la demande.

- « disponible à partir de telle date » qui indique que la pièce est en cours de fabrication et pourra être en pré commandée à partir de sa disponibilité en stock.

- « rupture de stock » : signifie que la pièce n'est plus disponible à l'achat sur le site internet le jour de la consultation.

Si la pièce figure toujours au catalogue général de HAVILAND, alors elle est globalement en cours de fabrication et deviendra disponible par la suite. En revanche si la pièce est sortie de catalogue, nous vous invitons à vous rapprocher du service client pour la commander au titre d'une affaire spéciale.

En cas de question l'Utilisateur/Client pourra préalablement rentrer en contact avec notre équipe commerciale (contact.web@haviland.fr) ou par le service Whatsapp sur le site.

HAVILAND se réserve le droit de modifier l'assortiment des Biens.

Tous les Produits vendus par HAVILAND sur le Site sont conformes à la législation de la communauté européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

Toutefois, sont exclus de l'offre proposée sur le Site « www.haviland.fr », les commandes spéciales pour lesquelles l'Utilisateur/Client devra rentrer en contact avec l'équipe commerciale (contact.web@haviland.fr).

Aucune garantie contractuelle ou commerciale n'est assortie aux Biens proposés à la vente.

#### 5.3 Condition de Paiement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client. Par conséquent, toute commande ne sera effective qu'avec une obligation d'achat.

Le règlement s'effectue en ligne par la solution de paiement paypal ou carte bancaire. Les cartes bancaires acceptées sont celles des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard / MasterCard / American Express. Les paiements sont débités à la passation de la commande. S'agissant d'un paiement par carte bancaire en ligne, la commande est réputée être passée à la date de validation du paiement de la commande par le Client. Par conséquent, les délais indiqués sur le Site « www.haviland.fr » courent à compter de cette date. HAVILAND ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des Biens commandés par le Client si celui-ci ne lui a pas payé l'intégralité du prix dans les conditions ci-dessus indiquées. Le paiement du Prix Tout Compris par le Client s'effectue uniquement par carte bancaire. Le paiement du Prix Tout Compris par le Client s'effectue uniquement par la solution de paiement paypal et carte bancaire.

#### 5.4 Les Prix

Les prix des Biens sur le Site « www.haviland.fr » sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises mais hors frais de port et hors frais de douanes qui sont facturés en supplément. Ils tiennent compte de la TVA applicable en fonction du pays de livraison à la date de la commande. Tout changement du taux applicable pourra être répercuté sur les prix des Biens après la date d'entrée en vigueur du nouveau taux applicable. Les tarifs des fournisseurs de HAVILAND (d'or notamment) étant en constante évolution, les prix affichés sur le Site sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Ils sont également susceptibles de variation pour des raisons de prix de lancement, de promotions ou de soldes. Le prix applicable est celui indiqué sur le Site à la date de la commande par le Client.

Les avoirs, gift card/carte cadeaux ou liste de mariage délivrés par les magasins HAVILAND ou les partenaires de ce dernier ne pourront être utilisés sur le Site www.haviland.fr.

Les colis donnant lieu à correction d'adresse ou retour expéditeur pourront faire l'objet d'un supplément de facturation selon la tarification en vigueur.

Pour les envois à destination de la Corse, ainsi que pour les envois à destination d'une zone difficile d'accès (îles, montagne...) ou d'une zone éloignée, un supplément de facturation sera appliqué par colis selon la tarification en vigueur.

L'absence de transmission des mentions complémentaires obligatoires (numéro de téléphone portable du destinataire et son adresse courriel) pourra faire l'objet d'un supplément de facturation selon la tarification en vigueur.

#### 5.5 Frais de port

Les frais de port sont indiqués au Client avant l'enregistrement définitif de la commande.

#### 5.6 Adresses, modes, délais de livraison et retrait en magasin

##### 5.6.1. Renseignements

Le Client devra obligatoirement indiquer un nom, un numéro de téléphone valide et une adresse de livraison exacte, précise et complète nécessairement située en France (hors DOM TOM), à Monaco, en Suisse, au Royaume-Unis, au Benelux ou en Europe sous peine de refus de la Commande. Le Client est seul responsable d'un défaut

de Livraison dû à un manque d'indication lors de la Commande. Si le client a choisi un retrait en boutique il devra sélectionner la boutique dans laquelle il souhaite venir retirer son colis.

## 5.6.2 Modes de livraison

La livraison du/des colis faisant l'objet de la Commande sera effectuée à l'adresse postale indiquée par le Client. Eu égard aux contraintes de précaution, de poids et de dimension, aucune livraison en boîte aux lettres ou à un tiers (voisin, relais Pickup ou autre) ne pourra être mise en œuvre.

Dans l'hypothèse où le destinataire communiquerait une instruction différente à Chronopost ou tout autre transporteur en charge de la livraison, modifiant le jour ou le mode de livraison, aucune indemnisation ne pourra être demandée du fait d'un retard ou d'un défaut de livraison.

Le numéro de téléphone du destinataire et son adresse courriel sont des mentions complémentaires obligatoires transmises à CHRONOPOST ou tout autre transporteur en charge de livraison afin de permettre l'avisage du destinataire.

Dans l'hypothèse où il a été convenu que la prise en charge et/ou la livraison seraient réalisées en l'absence de l'expéditeur ou du destinataire, contrairement aux stipulations suscitées, celles-ci seront réputées parfaitement réalisées au vu des seules mentions de la feuille de route établie par CHRONOPOST ou tout autre transporteur en charge de la livraison.

La signature numérisée du destinataire, ainsi que sa reproduction, font preuve de la livraison des colis, et il sera reconnu à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier.

## 5.6.3 Délais de livraison

Les Délais de livraison sont disponibles sur le Site « www.haviland.fr » et peuvent varier en fonction de la disponibilité des Biens ayant fait l'objet de la Commande.

Les délais s'entendent pour une prise en charge du lundi au vendredi et pour une livraison du lundi au samedi, sauf les jours fériés. Ainsi, les Délais de Livraison s'entendent en jours ouvrés (hors jours fériés) et correspondent aux délais moyens de préparation et d'acheminement de la Commande sur le Territoire. Pour certaines îles du littoral, ainsi que pour les livraisons en poste restante et TSA, le délai de livraison peut être allongé d'un jour.

Les Délais de Livraison courent à compter de la date de Confirmation de la Commande par HAVILAND.

Le Client peut suivre l'état d'avancement du traitement de la Commande dans l'espace réservé à cet effet sur le Site de CHRONOPOST ou tout transporteur en charge de la livraison ou via les liens qu'ils reçoivent.

Les biens sont réputés être en bon état à leur départ usine ou boutique. Ainsi, lors de la livraison, le Client est tenu de vérifier l'état de l'emballage ainsi que les Articles. Il appartient au Client d'émettre les réserves et les réclamations qu'il estime nécessaires, voire de refuser le colis, lorsque le colis est manifestement endommagé à la Livraison. Lesdites réserves et réclamations doivent être adressées au transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les trois jours ouvrables, non compris les jours fériés, qui suivent la date de la Livraison des Biens. Le Client doit par ailleurs faire parvenir une copie de cette lettre à HAVILAND. Le défaut de réclamation dans le délai susmentionné éteint toute action contre le transporteur conformément aux dispositions du Code de Commerce. Le Client doit s'assurer que les Biens qui lui ont été livrés correspondent à la Commande. S'ils ne correspondent pas aux spécifications mentionnées dans le bon de Livraison, le Client doit informer, dans les 5 jours ouvrables qui suivent la livraison, le service HAVILAND par courrier électronique et renvoyer les Biens à l'adresse indiquée à l'article 5.7, dans la semaine qui suit l'information du service HAVILAND.

En cas de retard de Livraison HAVILAND informera le Client par courrier électronique que la Livraison interviendra avec du retard. En cas de retard de plus d'une semaine, HAVILAND s'engage à régler une indemnité qui ne peut excéder le prix du transport (droits, taxes et frais divers exclus) sur demande écrite.

## 5.6.4 : Retrait en magasin / click and collect / call and collect

Le Client qui souhaite retirer son colis en magasin devra sélectionner l'onglet « retrait en boutique » lors de la validation de son panier. Lui sera alors proposé, si c'est possible (c'est-à-dire si la pièce en question est en stock à la boutique) de venir récupérer son colis dans une des boutiques HAVILAND. Pour ce faire, le Client devra prendre rendez-vous en sélectionnant un jour qui lui convient dans le calendrier prévu à cet effet, pour venir récupérer sa pièce aux horaires d'ouverture de la boutique.

La procédure sera notifiée lors de la mise en place de ce procédé, non existant à ce jour.

## 5.6.5 : Cas particulier des périodes de fermeture annuelle de la Manufacture

Aucune livraison ne pourra intervenir pendant la période de fermeture de la Manufacture. Par conséquent, certains écarts de stock et des délais de livraisons pourront être rallongés. La responsabilité de HAVILAND ne pourra alors être engagée de ce fait et ce d'autant que l'information sur les délais de livraison sera fournie au client avant la validation de la commande.

## 5.7 Retour, rétractation et ou réclamation

Au plus tard 14 jours à compter de la date de réception de sa commande, le Client pourra faire une demande d'étiquette de retour à l'adresse email [Contact.web@haviland.fr](mailto:Contact.web@haviland.fr) ou via le formulaire de rétractation a été joint dans le colis d'expédition. Le formulaire de rétractation devra être transmis à HAVILAND dans les plus brefs délais et au plus tard 14 jours à compter de la date de réception des pièces.

Il est impératif de respecter les emballages d'origine (et ce y compris le sens de chaque élément compris dans l'emballage), car ces derniers ont été étudiés et réalisés afin de permettre à la pièce d'être protégée dans les meilleures conditions durant le transport. Ainsi, pour tous colis retourné sans l'ensemble des éléments (dans le bon sens) compris dans l'emballage d'origine, la responsabilité de HAVILAND ne pourra être engagée en cas de casse ou de détérioration de la Pièce.

## 5.7.1 Conditions

### a) Rétractation

Selon le Code de la Consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de quatorze jours calendaires suivant la date de la réception. Dans le cas où ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Ainsi, le Client qui souhaite exercer son droit de rétractation doit impérativement au plus tard, informer la société HAVILAND de son intention de se rétracter, dans les 14 jours à compter de la réception du bien. Puis, il devra retourner les biens, objet de la rétractation, dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Les Articles devront être retournés dans leur emballage d'origine (en bon état), complets, neufs et non utilisés, avec l'étiquette de retour recueillie suivant une demande formulée, dans le respect de ce délai, auprès de l'adresse email [Contact.web@haviland.fr](mailto:Contact.web@haviland.fr) ou via le formulaire de rétractation joint dans le colis. Les frais de retour des Articles en vertu de ce droit de rétractation seront pris en charge par la société HAVILAND. Pour ce faire, pour chaque colis expédié en France, le Client devra solliciter une étiquette de retour auprès de l'adresse email [Contact.web@haviland.fr](mailto:Contact.web@haviland.fr) ou via le formulaire de rétractation joint dans le colis, cette étiquette précisera l'adresse de notre service de retour et devra être apposée de manière visible sur le colis (sans aucun élément collant ou marquant pour l'emballage d'origine) lors du retour effectué par le Client. Pour les Clients hors de France ils devront contacter la société HAVILAND pour organiser le retour.

Attention, aucun droit de rétractation ne pourra être invoqué pour les Affaires spéciales.

### b) Non-conformité

Conformément au Code de la Consommation, le Client bénéficie de la garantie légale de conformité des Produits commandés. Aussi, le Client devra adresser ses éventuelles réclamations à HAVILAND par voie postale ou électronique accompagnées du formulaire de retour rempli, disponible sur le Site [www.haviland.fr](http://www.haviland.fr) et joint au colis lors de la livraison. Seules les réclamations relatives à la Vente en Ligne des Articles seront prises en compte.

## 5.7.2 Remboursement et frais

En cas de retour justifié par le droit de rétractation HAVILAND recrédira le compte bancaire du Client dans les 14 jours à compter de la transmission à HAVILAND de la preuve d'envoi du colis ou de la date de réception du colis de retour (la date retenue étant celle du premier de ces faits). HAVILAND prendra en charge les retours produits uniquement si ces derniers ont été acceptés par HAVILAND en amont et plus généralement si ces derniers sont justifiés c'est-à-dire qu'ils sont intervenus dans le cadre et les délais de rétractation sus mentionnés ou en cas de retour justifiés par une non-conformité des produits livrés (erreur de produit ou vice apparent).

## 5.7.3 Adresse et conditions de retour

Tous les retours de Produits en vertu du présent article seront à adresser à :

Manufacture HAVILAND :

25, rue Philippe Lebon - Z.I. Nord

87073 LIMOGES Cedex France

[5.8 Politique d'échanges](mailto:5.8.Politique.d.echanges)

Le Client qui souhaite faire un échange doit prendre contact dans les 14 jours, avec le service web ([contact.web@haviland.fr](mailto:contact.web@haviland.fr)) afin de vérifier la disponibilité du produit souhaité. Une fois que l'échange aura été convenu le Client devra retourner les Articles initialement achetés dans un délai de quatorze jours, dans leur emballage d'origine (en bon état et dans le bon sens), complets, neufs et non utilisés, avec le bon de retour qu'ils auront téléchargé sur leur compte.

## 5.9 Transfert de propriété et défaut de paiement

Le transfert de propriété des produits de HAVILAND, au profit du Client, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits produits. En cas de défaut de paiement par le Client de tout ou partie du prix de la Commande, HAVILAND se réserve, jusqu'au complet paiement, un droit de propriété sur les produits vendus, lui permettant de reprendre possession desdits produits.

Le client conservera la charge des risques (perte, vol ou détérioration) concernant les articles à compter du moment où ils ont été livrés à l'adresse indiquée. Dans l'hypothèse où il a été convenu que la prise en charge et/ou la livraison seraient réalisées en l'absence de l'expéditeur ou du destinataire, celles-ci seront réputées parfaitement réalisées au vu des seules mentions de la feuille de route établie par CHRONOPOST ou tout autre transporteur en charge de la livraison.

La signature numérisée du destinataire, ainsi que sa reproduction, font preuve de la livraison des colis, et il sera reconnu à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier.

## 5.10 Politique d'échange pour cadeau

Les échanges de cadeaux pourront se faire uniquement avec la personne ayant directement effectué l'achat.

## ARTICLE 6 – GARANTIES

Chaque Client/Utilisateur peut contacter directement la société HAVILAND par :

- Courrier : Société HAVILAND, Service web, 126 rue La Boétie, 75008 Paris

- Email : [contact.web@haviland.fr](mailto:contact.web@haviland.fr)

## A. LA GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

En vertu des dispositions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la Consommation une garantie légale de conformité est attachée à tous les produits HAVILAND.

Pour ce faire, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; et ce même s'il ne respecte pas le processus de réclamation ou les délais visés à l'article 5.7 des présentes CGV.
- 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. Ce délai est de six mois pour les biens d'occasion.

## B. LA GARANTIE COMMERCIALE

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment des garanties commerciales. Aucune garantie commerciale ne sont attachées aux produits HAVILAND.

## C. LA GARANTIE CONTRE LES DEFAUTS CACHES DE LA CHOSE VENDUE

En vertu des dispositions de l'article 1641 et suivant du code Civil, tous les produits sont garantis contre des défauts cachés de la chose vendue.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue. Pour ce faire il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

## ARTICLE 7- DUREE ET APPLICATION

Les présentes Conditions s'appliquent à toute utilisation, consultation et tout achat effectué sur le Site « www.haviland.fr » tant que le Site est en ligne.

Les présentes Conditions sont modifiables à tout moment par HAVILAND. Les Conditions applicables sont celles en vigueur à la date de l'enregistrement de la commande.

## ARTICLE 8 – LANGUE DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE – DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente et relations nées du fait de la connexion et/ou consultation et/ou l'utilisation du présent Site sont régies et soumises au 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.

## ARTICLE 9 – DROIT APPLICABLE/ LITIGES

Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément au droit français.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGV seraient jugées invalides, inapplicables ou nulles, ainsi cette disposition sera considérée comme divisible du reste des CGV et n'affectera la validité et l'applicabilité des autres dispositions.

Dans le cadre de litiges ou de contestations auxquels les présentes CGV pourraient donner lieu ou plus généralement qui seraient liés au processus de commande via le site internet [www.haviland.fr](http://www.haviland.fr), tous consommateurs a en plus des instances judiciaires, la possibilité de : prendre contact directement avec le service juridique de HAVILAND situé au 126 rue La Boétie, 75008 Paris ou via l'adresse email suivante : [servicejuridique@haviland.fr](mailto:servicejuridique@haviland.fr).

De plus et conformément aux articles du code de la consommation L611-I et suivants et R612-I et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 2, rue de Colmar – 94300 VINCENNES, soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com).

Le consommateur peut aussi se rendre sur le site de la plateforme européenne des Règlements des litiges en ligne. Le site internet suivant [www.economie.gouv.fr/mediation-conso](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso) comporte également toutes informations utiles en cas de litige transfrontalier.

## ARTICLE 10 – FORCE MAJEURE ET CONDITIONS D'APPLICATION

HAVILAND ne sera pas responsable de tout manquement ou retard dans l'exécution de toutes obligations en vertu des présentes CGV si un tel manquement ou retard est dû à un événement imprévisible et irrésistible qui provient d'une cause extérieure à HAVILAND ou toute autre cause indépendante de sa volonté l'empêchant ou retardant l'exécution de ses obligations dont notamment :

- les cas de force majeure ou cas fortuits
- la force de la nature / événements naturels : ex : un incendie, une tempête, une inondation, un tremblement de terre... ;
- les faits d'un tiers ;
- les faits du prince ;
- toutes perturbations industrielles ;
- toutes perturbations sociales ;
- les événements liés à des causes d'hygiène et sanitaire (ex : pandémie, ou épidémie)