



## LOTUS EXPERIENCES

### CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La boutique en ligne Lotus-belle.fr a été mise en place par la société SASU Lotus Expériences qui est l'exploitante de ce site.

Toute prise de commande au titre d'un produit figurant au sein de cette boutique en ligne implique l'acceptation préalable des présentes conditions générales de vente.

En conséquence, l'acheteur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document, dans la mesure où ce client souhaite commander en ligne les produits présentés dans le site Lotus-belle.fr

L'acheteur reconnaît avoir, préalablement à la passation de la commande, pris connaissance de l'ensemble des informations précitées et des conditions générales de vente. Le consommateur dispose de la faculté de sauvegarder les présentes conditions générales, étant précisé qu'il n'a aucun droit d'édition de ces conditions générales et que la sauvegarde de celles-ci relève de sa seule responsabilité.

Ces conditions générales de vente sont susceptibles de subir des modifications. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur sur le site à la date de la commande.

L'ensemble des informations contenues dans ce document sont présentées en langue française. L'acheteur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

Seul l'acheteur d'origine d'un bien peut prétendre accéder aux clauses des présentes conditions générales de vente.

## ARTICLE 1. Objet

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, l'acheteur est réputé accepter sans réserve l'intégralité des dispositions prévues dans ces conditions générales de vente. Lotus-belle.fr s'engage pour sa part à respecter son rôle de vendeur dans le cadre des dites conditions.

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet, d'une part, d'informer tout éventuel consommateur sur les conditions et modalités dans lesquelles le vendeur procède à la vente et à la livraison des produits commandés, et d'autre part, de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de produits par le vendeur au consommateur. Ces conditions générales de vente s'appliquent, sans restriction ni réserves, à l'ensemble des ventes, par la société SASU Lotus Expériences, des produits proposés sur son site Internet Lotus-belle.fr

En conséquence, le fait pour toute personne de commander un produit proposé à la vente sur le site Internet Lotus-belle.fr de la société SASU Lotus Expériences emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente dont l'acheteur reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande. Pour pouvoir commander, l'acheteur est obligé de cocher la case "j'ai lu et j'approuve les conditions générales". Aussi, toute personne passant commande chez lotus-belle.fr a lu et a accepté les conditions générales du site et peut ainsi effectuer toute commande en connaissance de cause et sans réserve quant au présent document.

Les produits sont proposés à la vente sur le territoire géographique suivant : France métropolitaine, Corse, Pays limitrophes à la France et membre de l'UE.

L'acheteur, préalablement à sa commande, déclare avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de vente.

La société SASU Lotus Expériences se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Pour toute commande passée avant la modification des conditions générales Lotus-belle.fr, les conditions générales présentées sur le site Lotus-belle.fr le jour de la commande, feront foi.

## **ARTICLE 2. Identité de la boutique Lotus-belle.fr**

### **- Mentions légales**

**Le site Lotus-belle.fr est une publication de la société SASU Lotus Expériences**

- **2014 chemin du Viaduc  
13090 Aix en Provence – France**
- **contact@lotus-belle.fr**

**RCS 838714699 RCS Aix en Provence**

**Pour toute information et question, notre ligne conseil est à votre disposition du lundi au vendredi, de 9H30 à 12H et de 14H à 18H au 06 87 82 72 93**

## **ARTICLE 3. Accès au Site**

**L'acheteur fait son affaire personnelle de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunications permettant l'accès au site <http://www.lotus-belle.fr>**

**L'acheteur conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à l'Internet, durant l'utilisation du site et/ou s'il souhaite contacter par téléphone les équipes commerciales ou techniques de lotus-belle.fr**

**Lotus-belle.fr s'engage à présenter un site clair avec un accès rapide à l'ensemble des pages du site ; en particulier lors du processus d'achat. Néanmoins, en cas de surcharge ponctuelle des serveurs de Lotus-belle.fr, en cas de saturation du réseau Internet, en cas de déconnection de l'acheteur, ou pour toute autre raison liée aux difficultés de connexion sur Internet, Lotus-belle.fr ne pourra être tenue pour responsable des désagréments que cela pourrait causer à l'acheteur.**

**Aussi, toute commande non confirmée par l'acheteur ne sera pas prise en compte par les services de Lotus-belle.fr quelle qu'en soit la raison invoquée. En cas de problème, l'acheteur devra renouveler sa demande de commande en ligne.**

## **ARTICLE 4. Forme du contrat et commandes**

### **4.1. Documents contractuels**

**Le présent contrat est formé par les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique décroissant : les présentes conditions générales, le bon de commande. En cas de contradiction entre les dispositions contenues dans les documents de rang différent, les dispositions du document de rang supérieur prévaudront.**

## 4.2. Prix

Les prix de vente des produits en ligne sur le site Internet Lotus-belle.fr (indiqués par défaut en Euros pour les clients de l'Union européenne), sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement du bon de commande par l'acheteur.

Ils ne comprennent pas les frais d'expédition et/ou les services facturés, en supplément du prix des produits achetés, suivant le montant de la commande, le poids et le volume des produits à expédier. Les frais d'expédition seront indiqués avant l'enregistrement de la commande par l'acheteur.

Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (T.V.A.) applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable T.V.A. sera automatiquement répercuté sur le prix des produits vendus par lotus-belle.fr au sein de son site internet.

Attention : Pour les professionnels, les prix ne sont disponibles que sur demande et présentation du k-Bis via notre formulaire "Contactez-nous".

Les prix de vente des produits peuvent être modifiés par Lotus-belle.fr à tout moment.

Ils sont susceptibles de varier très souvent, notamment en cas de changement des prix des autres offres sur le Web ou par exemple en cas de fluctuation du cours de la devise par rapport à l'euro ou du changement du taux de la TVA. Toutefois, les prix figurant sur votre commande après sa validation et son enregistrement sont fermes et définitifs.

Si les prix baissent quelques jours après la commande, nous ne pourrions en aucun cas vous dédommager de la différence ; si les prix augmentent, nous nous sommes engagés à vous livrer au prix fixé le jour de la commande.

Il peut parfois se produire des bugs informatiques qui conduiraient à afficher des prix totalement décorélés du marché. Lotus-belle.fr ne pouvant faire de vente à perte, les commandes pourront être annulées et remboursées.

## 4.3. Caractéristiques des produits - Disponibilité

Conformément à l'ARTICLE L 111-1 du Code de la Consommation, l'acheteur peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance, sur le site Lotus-belle.fr, des caractéristiques essentielles du ou des produits qu'il désire commander. L'acheteur sélectionne un ou plusieurs produits parmi les différentes catégories proposées sur le site Lotus-belle.fr

Les offres présentées par Lotus-belle.fr sont valables dans la limite des stocks disponibles. Pour les produits non stockés dans ses entrepôts, les offres présentées par Lotus-belle.fr sont valables sous réserve de disponibilités chez ses fournisseurs.

Les photographies, graphismes et les descriptions des produits proposés à la vente sont présentés à titre indicatif et n'engagent nullement le vendeur. Au cas où un fournisseur modifie un produit, la représentation graphique de celui-ci ne saurait engager la responsabilité du vendeur, ni même affecter la validité de la vente.

#### 4.4.a Commande - Généralité

Toute commande suppose l'adhésion sans restriction ni réserve aux présentes conditions générales de vente (cf. ARTICLE 1.Objet).

A partir du moment où l'acheteur a enregistré sa commande en cliquant sur l'icône "Confirmer ma commande" ou en cliquant sur une icône "Carte Bancaire", il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause et sans réserve les présentes conditions générales de vente, les prix, volumes et quantités des produits proposés à la vente et commandés.

#### 4.4.b Validation des commandes et signature électronique (Lois du 13 mars 2000 sur la signature électronique)

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

#### 4.4.c Confirmation de commande, pré-commande et délais

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail.

Toute commande payée par chèque ou virement ne sera traitée qu'à encaissement du moyen de paiement. Les délais de disponibilité comme d'expédition sont à recalculer à partir de la date d'encaissement du moyen de paiement.

Lotus-belle.fr recommande à l'acheteur de conserver ces informations sur un document papier ou support informatique fiable.

Le client se doit de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements qu'il fournit à Lotus-belle.fr lors de sa commande. Cette dernière ne saurait être tenue responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences en termes de retard ou d'erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition seront à la charge de l'acheteur.

#### 4.5. Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la société Lotus-belle.fr 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.

En cas de paiement par carte bancaire (moyen que nous vous recommandons pour toutes les raisons invoqués dans le point 5), aucune information concernant les données de votre carte ne sera enregistré, ni conservée, même temporairement, chez Lotus-belle.fr. Ces données transiteront intégralement entre vous et par notre partenaire bancaire en charge de la transaction.

## ARTICLE 5. Paiement du prix - Moyens de paiement

### 5.1. Paiement du prix

Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande par l'acheteur. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou acomptes. Sauf pour les pré-commandes qui seront validées dès le paiement de l'acompte à hauteur de 40%.

L'encaissement de la totalité du montant de la commande sera effectué par Lotus-belle.fr au moment de la validation de la commande. Ou un mois avant la réception lorsqu'il s'agit d'une pré-commande.

Toutes les commandes sont actuellement uniquement payables en Euros.

### 5.2. Moyens de paiement

Pour régler sa commande, l'acheteur dispose de l'ensemble des moyens de paiement visés au sein du bon de commande : carte bancaire (Carte Bleue, Mastercard, Visa), chèque de banque, virement, Paypal

L'acheteur garantit à Lotus-belle.fr qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il aura choisi, lors de la validation de son bon de commande.

En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en UE ou à Monaco. Toute commande payée par chèque ne sera traitée qu'à encaissement du moyen de paiement. Les délais de disponibilité comme d'expédition sont à recalculer à partir de la date d'encaissement du moyen de paiement.

Lotus-belle.fr se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison, quels que soient leur nature et niveau d'exécution, en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par l'acheteur, ou en cas d'incident de paiement comme le refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités.

Des pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt légal majoré de cinq points sont applicables de plein droit aux montants impayés à l'issue d'un délai de dix jours suivant la date de facturation où dès notification du rejet de paiement bancaire pour tout autre moyen de paiement. La livraison de toute nouvelle commande pourra être suspendue en cas de retard de paiement d'une précédente commande et ce nonobstant les dispositions des présentes.

Le consommateur reste avisé que Lotus-belle.fr ne saurait être tenu pour responsable de toutes malversations ou utilisations frauduleuses d'un quelconque moyen de paiement qui n'aurait pas été détecté par la procédure de vérification. Dans le cadre de cette vérification, Lotus-belle.fr se réserve le droit de contacter par téléphone l'acheteur et/ou de lui demander une copie de sa carte d'identité ou tout autre document prouvant son identité et son lieu de résidence de l'acheteur, ceci quel que soit le mode de paiement choisi par l'acheteur.

Dans le cas d'une procédure de vérification enclenchée, la commande ne sera validée qu'après réception et vérification par nos services des pièces envoyées. A défaut de réception de ces pièces dans un délai de 15 jours suivant la passation de commande, cette dernière sera réputée annulée de plein droit.

En outre, Lotus-belle.fr conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'à parfait encaissement de toutes les sommes dues par le consommateur dans le cadre de sa commande, frais et taxes compris.

Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur Internet, les informations relatives à votre commande et les problèmes y référant pourront être transmis à tout tiers pour vérification.

## ARTICLE 6. Information et choix des produits

Cf. point 4.3. concernant les caractéristiques des produits et disponibilité.

L'acheteur, ayant pris connaissance des produits commercialisés par Lotus-belle.fr et de leurs caractéristiques, a sous sa seule responsabilité (et en fonction des besoins qu'il aura déterminé avant toute commande) porté son choix sur le ou les produits faisant l'objet de sa commande. L'acheteur aura déterminé seul l'utilisation qu'il compte faire des produits achetés sur Lotus-belle.fr. En outre, l'acheteur sera seul juge de la compatibilité des produits commandés avec ceux utilisés par lui ainsi que la compatibilité entre différents produits commandés sur Lotus-belle.fr.

Lotus-belle.fr ne pourra être tenu pour responsable : en cas de mauvaise compréhension des spécificités du(des) produit(s) acheté(s) par l'acheteur, en cas d'utilisation non conforme par l'acheteur du(des) produit(s) achetés.

Il appartient exclusivement à l'acheteur, s'il ne s'estime pas suffisamment compétent, de se faire assister d'un conseil.

Concernant les produits nécessitant une installation professionnelle, il est important de rappeler que la garantie constructeur n'est valable que si l'installation est faite par un professionnel du métier et/ou dans les règles de l'art.

Votre tente arrivera dans deux cartons. À l'intérieur de chaque boîte se trouve un sac de transport noir, ils ne font pas partie du produit - ce ne sont que des étuis de livraison, ils ne sont pas nécessairement conçus pour faire face à une usure soutenue, mais peuvent être utilisés pour stocker et diviser les parties de votre tente si vous le souhaitez. La tente entière tient dans le grand sac en toile blanc fourni.

## ARTICLE 7. Livraison et réception

### 7.1. Règles Générales - Modes de livraison

Les produits seront livrés à l'adresse indiquée par l'acheteur sur le bon de commande (actuellement, uniquement en France métropolitaine, en Corse et dans les pays limitrophes à la France métropolitaine et membre de l'UE).

Afin de pouvoir communiquer avec l'acheteur sur des délais de livraison, prendre RDV pour la livraison, l'informer d'une problématique particulière comme par exemple d'un avis de souffrance du transporteur ; il faut à l'acheteur s'assurer d'avoir communiqué une adresse e-mail valide

consultée plusieurs fois par jour et un tel portable actif. Beaucoup de problématique de livraison, retour du colis à l'expéditeur, avarie, retard, sont dus à ce manquement de l'acheteur.

L'adresse de facturation sera obligatoirement l'adresse du titulaire du compte Lotus-belle.fr pour des raisons de cohérence et de sécurité.

En cas de disponibilité partielle des articles, Lotus-belle.fr pourra être amené à scinder les commandes. Ainsi les articles disponibles pourront être envoyés dans un premier temps, le reste de la commande sera envoyé lorsque l'ensemble des autres articles sera disponible. Ceci vaut pour toute commande de plusieurs produits dont un (ou plusieurs) seraient en cours de remise en stock.

Lotus-belle.fr choisi librement son transporteur suivant le lieu de livraison et le ratio poids/volume des produits commandés avec le fournisseur :

- par DPD, Colissimo Suivi de la Poste ou GLS (France métropolitaine et Corse uniquement)
- par Transporteur ou par Lotus-belle.fr (France métropolitaine ). Les tarifs de nos partenaires seront calculés en fonction du ratio poids/volume des produits à livrer et présentés à l'acheteur durant sa procédure de commande.

Selon disponibilité des produits, Lotus Expériences fait expédier tout ou partie de certaines commandes depuis les stocks déportés de chez ses fournisseurs. La livraison se fait alors par camion porteur, sous 2 à 8 jours ouvrés selon le transporteur.

Faute de respect des procédures exposées ci-dessous (points 7.5), aucune réclamation de l'acheteur ne sera acceptée.

## 7.2. Caractéristiques du système Colissimo Suivi de la POSTE

L'acheteur est livré à son domicile par son facteur et signe un bordereau de distribution accusé de réception. En cas d'absence, l'acheteur ou le destinataire du produit commandé reçoit un avis de passage de son facteur, ce qui lui permet de retirer les produits commandés, au bureau de poste le plus proche, pendant un délai de quinze jours.

L'acheteur est tenu de vérifier, en présence du préposé de la poste ou du livreur, l'état de l'emballage de la marchandise et son contenu à la livraison cf 7.5.

Dans l'hypothèse où l'acheteur aurait un quelconque doute de quelque nature que ce soit sur l'état ou le contenu de son colis, il est tenu d'appliquer la procédure Colissimo (notamment signaler les dommages dus, toutes réclamations et réserves), de refuser la marchandise en émettant immédiatement un constat d'anomalie auprès du préposé de la Poste (constat 170) et de signaler ces incidents à Lotus-belle.fr (via notre formulaire "contactez-nous").

## 7.3. Caractéristiques du système de livraison de DPD

Une fois le produit expédié, le client reçoit un SMS de proposition de RDV avec un créneau horaire, qui requiert une confirmation de la part du destinataire par retour de SMS. Le colis est tout de même livré si absence de confirmation.



En cas d'imprévu, le destinataire peut demander un report sur le site [www.dpd.com](http://www.dpd.com). Si absence, le destinataire reçoit un avis de passage, avec les coordonnées de l'agence DPD et un numéro de colis. Il doit alors recontacter l'agence afin de prendre un RDV. Dans la mesure où le produit fait l'objet d'une avarie, le destinataire est tenu de l'inscrire sur le bordereau de livraison ou bien de le refuser. L'anomalie doit être signalée auprès de Lotus Expériences dans les 48H. Une procédure d'enquête est alors ouverte auprès du transporteur, pouvant prendre jusqu'à 21 jours.

Le choix du service sérénité (défini en article 22) par l'acheteur au moment de la commande implique une réexpédition immédiate de la marchandise, sans attendre le retour de la première expédition ou le résultat de l'enquête éventuelle auprès du transporteur.

Vérification de la marchandise à la livraison cf 7.5.

#### 7.4. Délais de livraison

Délais d'expédition : Nous proposons un seul délais d'expédition pour vos commandes.

Conformément aux dispositions de l'article L 121.20.3 du Code de la Consommation, les produits commandés seront expédiés dans un délai maximum de trente jours à compter du jour suivant celui où l'acheteur a enregistré sa commande, sous réserve du paiement complet du prix.

Sauf pour les pré-commandes qui sont réalisées entre 6 mois et 1 mois avant la livraison, l'acompte est réglé dans ce délai afin de réserver le produit qui sera livré à la date indiquée lors de la commande.

Nous sommes soumis aux aléas des transporteurs maritimes actuellement, au vu de la crise sanitaire, des retards sont donc à prendre en compte. Nous ne pouvons plus indiquer de dates précises à la pré-commande. Le client accepte donc les conditions actuelles lors du paiement de l'acompte de sa pré-commande.

Délais d'acheminement par les transporteurs : Les délais moyens de livraison après départ du dépôt de Lotus-belle.fr ou de ses partenaires fournisseurs sont les suivants :

- Colissimo Suivi de la POSTE / DPD / TNT / UPS : 2 jours (France métropolitaine et Corse)
- Transporteur : 2 jours ouvrés pour la France métropolitaine et Corse sur consultation. Ces délais sont communiqués à titre indicatif.

Nous vous rappelons qu'actuellement la livraison n'est possible qu'en France métropolitaine sous ces conditions.

Cependant, nous livrons tous pays membre de l'UE ainsi que Monaco, la Suisse, le Luxembourg, le Maroc, l'Algérie et la Tunisie. Les conditions de paiement et de livraison ne sont pas stipulées dans ces conditions générales de vente. Ainsi pour toute commande Hors France Métropolitaine demander nos conditions via notre formulaire "contactez-nous".

En cas de retard de livraison par rapport à la date initialement fixée et après que la marchandise ait été expédiée, l'acheteur peut le signaler via le formulaire "contactez-nous" afin de procéder à une enquête auprès du transporteur (cf. 7.6).

Une enquête Lotus Expériences/Transporteur peut durer jusqu'à 21 jours ouvrés. Si pendant ce délai, le produit est retrouvé, il sera immédiatement réacheminé au lieu de livraison désigné dans le bon de commande. En revanche, si le produit commandé n'est pas retrouvé à l'issue de ce délai de

21 jours d'enquête, Lotus Expériences procèdera à ses frais à une nouvelle expédition des produits commandés par l'acheteur.

#### 7.5. Caractéristiques et précaution à prendre lors de la livraison par Transporteur ou par Lotus-belle.fr

L'acheteur est livré à son domicile par le livreur de la société et signe électroniquement ou sur papier un accusé de réception.

En cas d'absence, l'acheteur ou le destinataire du produit commandé reçoit un avis de passage du transporteur, ce qui lui permet de prendre contact avec le transporteur afin de convenir d'un autre jour de livraison.

L'acheteur est tenu de vérifier, en présence du livreur, l'état des produits et le nombre de référence de produit.

**ATTENTION L'ACHETEUR EST RESPONSABLE DE LA BONNE INTEGRITE DU CONTENU DE VOTRE COLIS.**

À la réception de votre commande, seul l'acheteur peut vérifier l'état de la marchandise et le nombre de pièces livrées. L'acheteur est donc le seul responsable de l'intégrité de sa commande à la livraison.

Vous pouvez ouvrir le colis ou les colis, c'est votre droit et votre devoir ! Il arrive souvent que le colis soit en bon état mais pas la marchandise à l'intérieur.

Si l'acheteur signe reçu conforme sans avoir fait constater au livreur, toute réclamation sera vaine car l'acheteur ne pourra pas apporter la preuve que le manque ou la dégradation ne sont pas de son propre fait.

En cas de détérioration ou de manque, vous pouvez :

- soit refuser totalement la marchandise, surtout dans le cas où beaucoup de matériel serait endommagé;
- soit émettre des réserves très précises du type « référence xxx, nombre 2, cassées » ou « référence xxx, nombre 3, manquantes » ( ).

Toute autre réserve est non conforme et est interdite donc non prise en charge par les assurances. Par exemple, la mention « sous réserve de déballage » n'a aucune valeur !

Ces précautions vous permettront, si nécessaire, de bénéficier de l'assurance transport à laquelle nous souscrivons.

Tout autre réserve du type « colis abimé » ou « sous réserve de déballage n'a aucune valeur ».

Il est tenu de signaler le refus ou les réserves sous 24h à Lotus-belle.fr via le formulaire "contactez-nous".

#### 7.6. Problèmes de casse ou de manque à la livraison après départ du partenaire d'acheminement

Les réclamations doivent être adressées à Lotus-belle.fr via notre formulaire "contactez-nous" ou par lettre à l'adresse suivante : SAS Lotus Expériences 2014 chemin du Viaduc 13090 Aix en Provence et

doivent comporter : les coordonnées de l'acheteur, les références du produit, les motifs de la réclamation.

De plus, l'acheteur doit adresser une Lettre Recommandée avec Accusé de Réception mentionnant le détail des avaries constatées au transporteur. Ces réclamations doivent être faites maximum 48 H 00 après le départ du livreur.

Lotus expériences attire l'attention sur le fait que même si ces réclamations sont faites dans les temps, l'implication en responsabilité du transporteur est peu probable et l'aboutissement du recours de manière favorable à l'acheteur est quasi impossible.

En effet le transporteur arguera systématiquement du fait que la marchandise a été livrée avec une signature conforme et que le manque ou la détérioration sont du fait de l'acheteur.

Nous ouvrons alors une procédure enquête/litige auprès de notre transporteur pour déterminer les responsabilités (cf. 7.6). Cette procédure peut durer jusqu'à 21 jours ouvrés.

Le retour des produits cassés devra être fait dans un délai de quatorze jours ouvrés à compter de l'attribution d'un numéro de retour par le service client de Lotus-belle.fr. A défaut, Lotus Expériences ne procédera à aucun éventuel échange ou remboursement des produits ainsi commandés.

Tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné à Lotus Expériences dans son état et emballage d'origine et comporter l'ensemble du produit et de ses accessoires.

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

Tout risque lié au retour du produit est à la charge de l'acheteur.

Faute de respect de la procédure exposée ci-dessus et des délais indiqués, l'acheteur ne pourra formuler aucune réclamation pour casse ou vice apparent des produits livrés, les produits étant alors réputés en parfait état et exempts de tout vice apparent.

#### 7.7. Problèmes de conformité

L'acheteur dispose de 14 jours à réception de marchandise pour exercer la garantie légale de conformité. Nous rappelons qu'il s'agit d'une garantie qui concerne la correspondance entre l'objet commandé (couleurs, caractéristiques, performances...) Cette conformité n'est pas à confondre avec une casse ; en effet un produit peut être conforme à celui commandé mais reçu cassé.

Le retour des produits non conformes devra être fait dans un délai de quatorze jours ouvrés à compter de l'attribution d'un numéro de retour par le service client de Lotus-belle.fr. A défaut, Lotus Expériences ne procédera à aucun éventuel échange ou remboursement des produits ainsi commandés

Le retour des produits non conformes et le risque de casse ou de perte pendant le transport retour est à la charge de Lotus-belle.fr.

## 7.8. Procédure enquête/litige

Qu'il s'agisse d'un refus de marchandise, de défaut mentionné sur le Bon de Livraison ou d'un constat d'avarie ou de manque dans les 48 heures suivant la livraison, une procédure d'enquête impliquant Lotus Expériences, le transporteur et l'acheteur s'ouvre. Vont alors être discuté des responsabilités et de la prise en charge des avaries entre Lotus-belle.fr, son partenaire d'acheminement et son acheteur.

Nous tenons à vous signaler que cette procédure d'enquête peut durer 21 jours ouvrés. Si pendant ce délai, les responsabilités sont déterminées comme étant celle de Lotus-belle.fr ou celle de son partenaire d'acheminement, il sera immédiatement réacheminé au lieu de livraison désigné dans le bon de commande le matériel jugé avoir subi une avarie ou manquant.

Il peut arriver que, dans le cadre de cette procédure d'enquête, le partenaire d'acheminement ou Lotus-belle.fr, mandate alors une personne pour constater les problèmes au domicile de l'acheteur. A l'issue de cette visite, une notification de dommages est transmise à Lotus-belle.fr. L'acheteur ayant également prévenu Lotus-belle.fr sur la le formulaire , le processus de gestion des retours est alors appliqué (cf. 7.5).

Ainsi si l'acheteur n'émet pas de réserve en vérifiant la marchandise en présence du livreur, il se peut que l'issue de la procédure d'enquête/litige concernant l'avarie ou le manque ne soit pas favorable à l'acheteur. Il se peut que l'avarie ou le manque, ne soit pas reconnue comme de la responsabilité du transporteur ou de celle de Lotus-belle.fr et que le matériel défectueux ou manquant ne soit pas remplacé.

Dans l'hypothèse où le produit commandé ne serait alors plus disponible, il sera fait application des dispositions indiquées à l'article 8. En cas d'échange de produit, les frais de livraison seront à la charge du consommateur.

Tout désagrément causé à l'acheteur durant le processus de livraison sera pris en compte par notre service commercial s'il en est fait la demande expresse. Il pourra donner lieu, dans certains cas, à l'envoi de bons d'achat d'un montant équivalent au coût de la livraison ayant posé problème (à utiliser sur le site de Lotus-belle.fr dans un délai de 3 mois après son attribution).

## ARTICLE 8. Disponibilité des produits

En cas d'indisponibilité longue du produit commandé, Lotus-belle.fr informera l'acheteur au plus tôt.

Conformément aux dispositions de l'article L121.20.3 du Code de la Consommation, l'acheteur sera remboursé sans délais et au plus tard dans les trente jours après sa demande d'annulation.

## ARTICLE 9. Droit de Rétractation

L'acheteur particulier dispose d'un délai de quatorze jours francs à compter de la date de réception, pour retourner à ses frais, les produits commandés, pour remboursement.

Les produits doivent impérativement être retournés à Lotus-belle.fr dans un parfait état de revente, dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice...), dûment scellés, et accompagnés de la facture correspondant à l'achat.

Un retour pour rétractation doit avoir fait l'objet préalable d'une demande d'accord de retour à Lotus-belle.fr et avoir obtenu un bon pour accord pour ce retour. Cette procédure se fait via mon compte/mes retours.

De plus, si le produit comporte une feuille de garantie ou tout autre document à compléter, celui-ci ne devra pas être rempli afin que l'acheteur puisse exercer son droit de rétractation.

Tout produit incomplet, abîmé, endommagé ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni remboursé ni échangé.

Tout risque lié au retour du produit est à la charge de l'acheteur.

L'acheteur professionnel artisan, en nom propre, en entreprise, en autoentreprise, etc, ne dispose pas du droit de rétractation.

Un refus de colis sans avoir prévenu au préalable Lotus-belle.fr n'est pas considéré comme étant une rétractation et ne pourra donc faire l'objet d'aucun remboursement.

L'exercice du droit de rétractation donnera lieu au choix de l'acheteur : soit à un remboursement en numéraire, par recrédit de la carte bancaire saisie lors de la commande initiale ou, en cas d'impossibilité, par lettre chèque; soit à l'attribution d'un bon d'achat, dans les conditions énoncées au point 10 ci-dessous.

#### **ARTICLE 10. Conditions générales de remboursement**

Sous réserve de dispositions particulières prévues au point 9 ci-dessus, tout remboursement à la charge de Lotus-belle.fr sera effectué sous forme de bon d'achat à valoir sur notre site.

Dans tous les cas, Lotus-belle.fr communiquera lors de l'attribution de ce bon d'achat par message électronique : sa durée de validité, la possibilité ou non qu'aura l'acheteur de demander un remboursement, son montant.

Si le bon d'achat ne porte pas de mention spécifique, le client ne pourra pas demander de transformer ce bon d'achat en remboursement.

Si le bon d'achat porte une mention spécifique autorisant la transformation en remboursement, celui-ci aura lieu en priorité par le moyen de paiement originel ou par lettre chèque.

En cas de commande d'un montant inférieur au bon d'achat, Lotus Expériences peut scinder celui-ci en plusieurs dont la somme et les conditions d'utilisation seront équivalentes au bon d'achat original.

Lors d'une pré-commande, le client à quatorze jours pour annuler le paiement de son acompte et obtiendra son remboursement dans sa totalité.

Au-delà de ce délai le client ne pourra pas demander le remboursement de cet acompte de 40%, le produit étant engagé à sa réception.

Il pourra cependant le retourner après livraison conformément à l'article 9.

#### **ARTICLE 11. Force majeure**

Aucune des deux parties n'aura failli à ses obligations contractuelles, dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par un cas fortuit ou une force majeure.

Sera considéré comme cas fortuit ou force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourra être empêché par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

La partie touchée par de telles circonstances en avisera l'autre dans les dix jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance.

Les deux parties se rapprocheront alors, dans un délai d'un mois, sauf impossibilité due au cas de force majeure, pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre; l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

#### **ARTICLE 12. Restrictions relatives aux procédés électroniques et aux logiciels de commande**

L'acheteur s'engage à respecter strictement les conditions d'utilisation des licences des matériels électronique et logiciels de commandes telles qu'établies par les éditeurs. Ceci vaut en particulier pour les télécommandes, les systèmes électroniques internes aux produits et tout autre procédé électronique.

#### **ARTICLE 13. Garantie**

**13.1.** Tous les produits vendus sur le site Lotus-belle.fr bénéficient d'une garantie du fabricant de 2 ans. En format papier dans le colis livré. L'acheteur sera réputé les avoir consultées et acceptées.

Votre tente est livrée avec une garantie de 2 ans pour couvrir la fabrication et les composants - pour valider votre garantie, veuillez compléter les détails dans la case en haut à droite de votre page de

garantie, en notant la date de livraison, la date d'expiration, votre numéro de facture ou de commande, et l'UPN (numéro de produit unique) qui est un numéro à 3 ou 4 chiffres imprimé à l'encre bleue au verso de l'étiquette de sécurité incendie juste à l'intérieur de la porte de votre tente, et également écrit à la main sur la boîte de livraison de votre tente (si vous avez deux cases, utilisez simplement le code sur la case 1 de 2). Gardez cette page dans un endroit sûr et sec, car vous devrez nous fournir ce numéro lors d'une réclamation afin que nous puissions traiter votre problème rapidement. Au cas où la notice ne serait pas livrée avec le produit, et sur simple demande du consommateur, Lotus-belle.fr fera parvenir la notice ou un lien permettant d'y avoir accès.

La garantie ne couvre pas les moisissures par exemple car il s'agit d'un facteur environnemental et dépend de la façon dont la tente est utilisée ou stockée. La toile est traitée pour résister à la moisissure, mais cela ne signifie pas qu'elle ne peut pas moisir si, par exemple, vous la rangez mouillée ou si vous plantez votre tente sous les arbres pendant une très longue période sans exposition au soleil ou quelques jours secs ici et là. Un guide d'entretien peut être mis à disposition à la demande.

**13.2 Afin de mieux juger de la réactivité de nos services, d'archiver un historique de dossier en prévision d'un litige ou d'un contentieux Lotus-belle.fr n'échange que par écrit.**

Toute signalisation de panne doit donc faire l'objet d'échanges écrits. De même l'éventuelle demande de retour du produit au titre de la garantie précitée et doit faire l'objet d'une demande écrite préalable et recevoir un accord préalable de Lotus-belle.fr.

A ces fins, l'acheteur prendra contact avec le service après-vente de Lotus-belle.fr

**Aucun retour ne sera accepté sans autorisation préalable de Lotus Expériences.**

Après expertise auprès de notre service après vente et si le produit semble être défectueux, Lotus Expériences transmettra à l'acheteur un numéro de bon d'accord de retour produit.

Le produit défectueux doit être retourné dans son emballage d'origine, comporter l'ensemble du produit et de ses accessoires et être accompagné de façon lisible du bon de retour de produit communiqué par Lotus Expériences. Selon les recommandations de Lotus Expériences, le produit sera retourné, soit au service après vente de Lotus-belle.fr, soit au service après vente du fabricant du produit.

Tout produit incomplet, abîmé, endommagé et/ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni repris, ni échangé dans le cadre de la garantie.

**13.3 Tous les frais et risques liés au retour du produit sont à la charge de l'acheteur.**

Le produit sous garantie sera, au choix de Lotus-belle.fr ou du fabricant, échangé ou réparé.

**13.4 La durée de l'expertise auprès du Lotus-belle.fr peut durer plusieurs semaines.**

13.5. Lotus-belle.fr ne garantit l'acheteur, au titre des vices cachés pouvant affecter les produits livrés, que dans le cadre d'un remplacement des produits défectueux, ou des pièces les rendant impropres à leur usage, sans pouvoir être considéré par l'acheteur comme responsable des éventuelles conséquences dommageables que ces vices cachés auraient pu entraîner.

13.6. En tout état de cause, les garanties ne couvrent pas :

- le remplacement des consommables,
- l'utilisation anormale et non conforme des produits, les dommages faisant l'objet d'une mention spécifique dans les fiches article, les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention de l'acheteur ou d'un installateur-réparateur non agréé par Lotus-belle.fr, les défauts et leurs conséquences liées à l'utilisation non conforme à l'usage auquel le produit est destiné (utilisation professionnelle, collective, utilisation continue, ...)
- les produits faisant l'objet d'un contrat d'assistance et de maintenance spécifiques.

#### ARTICLE 14. Responsabilité

Lotus Expériences ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat en cas de rupture de stock ou indisponibilité du produit, de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications.

Lotus Expériences ne pourra être tenue pour responsable de tous dommages indirects qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits.

Lotus Expériences ne saurait être responsable de toutes pertes de données, fichiers. Il appartient à l'acheteur de procéder à toutes les sauvegardes nécessaires.

Le site Lotus-belle.fr contient également des informations provenant de tierces personnes, et des liens vers d'autres sites web. Lotus Expériences ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des dommages résultant de l'utilisation de (de l'accès à, ou de l'incapacité à utiliser) ces informations tierces, ni au contenu des autres sites web.

#### ARTICLE 15. Non validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales de vente sont tenues pour non valides ou déclarées comme 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 16. Non renonciation



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

#### ARTICLE 17. Titre

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

#### ARTICLE 18. Loi applicable

Les ventes de produits de la société Lotus Expériences sur le site Internet Lotus-belle.fr sont soumises à la loi française, tout comme les présentes conditions générales. Il en est ainsi pour les règles de fonds comme pour les règles de forme.

En cas de litige ou de réclamation, le consommateur s'adressera en priorité à la société Lotus Expériences et aux services de Lotus-belle.fr pour négocier une solution amiable.

#### ARTICLE 19. Informatique et Libertés

Les informations collectées par Lotus-belle.fr lors de toute commande de l'acheteur sont nécessaires pour la gestion de sa commande par Lotus-belle.fr. Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, l'acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression aux données le concernant auprès de Lotus-belle.fr.

Par l'intermédiaire de Lotus-belle.fr, l'acheteur peut être amené à être contacté pour des raisons de sécurité de paiement et/ou de livraison.

Concernant les courriels : l'acheteur accepte de recevoir des courriels de validation (envois automatiques par nos serveurs) lorsqu'il fait une action sur le site qui entraîne une mise à jour de son compte (création d'un compte client, modification de celui-ci ou de toute information y référant, confirmation de commande, suivi de commande,...).

Concernant les courriers : l'acheteur peut recevoir des communications par courrier en cas de problème de commande.

Concernant le téléphone : l'acheteur ne pourra être contacté par téléphone qu'en cas de problème important (par exemple lors du traitement de sa commande en ligne ou durant le processus de livraison).

Dans tous les cas, nos services privilégieront l'envoi d'informations par email pour ne pas vous déranger.

#### **ARTICLE 20. Entrée en vigueur et durée des conditions générales de vente**

Les présentes conditions générales de vente (soit de ce document dans son intégralité) entrent en vigueur à la date de signature du bon de commande. Nous entendons par signature du bon de commande, la confirmation de la commande passée en ligne depuis le site Lotus-belle.fr

Les présentes conditions générales sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction des garanties.

#### **ARTICLE 21. Demande d'avis**

Votre achat sur Lotus-belle.fr génèrera parfois l'envoi automatique d'une demande d'avis, pour recueillir votre impression sur votre expérience globale du service Lotus Expériences d'une part et sur le produit achevé d'autre part.

Une absence de réponse au questionnaire de satisfaction est sans incidence sur le déroulement de votre commande et son traitement. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à :

**Lotus Expériences**

**2014 chemin du Viaduc**

**13090 Aix en Provence**