

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) – L'ESPRIT DE ROSA

Applicables à compter du 1er août 2025.

☒ Les dispositions relatives aux réparations (Article 10) s'appliquent également aux produits achetés antérieurement, pour toute demande formulée à compter du 1er août 2025 (voir Article 15)

### Article 1 – Identification du vendeur et canaux officiels

Micro-entreprise ASOR L'Esprit de Rosa, immatriculée au RCS de Libourne sous le n° 927 501 478. Siège : 70 Route des Plantes de Vidal, 33220 Saint-André-et-Appelles, France. Téléphone : 06 19 87 97 20 – Email : [info@lesprit-de-rosa.fr](mailto:info@lesprit-de-rosa.fr) – Site : [www.lesprit-de-rosa.fr](http://www.lesprit-de-rosa.fr). Hébergeur du site : Webador, Torenallee, 5617 Eindhoven, Pays-Bas (+31 40 303 1360).

### Comptes et canaux officiels de communication reconnus et rattachés à l'entreprise ASOR – L'Esprit de Rosa :

- Site internet : [www.lesprit-de-rosa.fr](http://www.lesprit-de-rosa.fr)
- TikTok Shop vendeur : **ASOR\_ED\_TIRPSE\_L**
- TikTok affilié officiel : **ASOR\_L\_ESPRIT\_DE\_ROSA\_2k24**
- Instagram : ***Lesprit\_de\_rosa***
- Snapchat : ASOR ED TIRPSE L
- WhatsApp : 06-19-87-97-20 contact uniquement par écrit en premier échange, appels uniquement après accord écrit
- Telegram : **Asor l'esprit De Rosa**

**⚠ Tout autre compte, site ou canal de communication utilisant le nom ou l'image de L'Esprit de Rosa sans autorisation constitue une usurpation d'identité au sens de l'article 226-4-1 du Code pénal, passible d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.**

### Article 2 – Champ d'application et opposabilité

Les présentes CGV régissent les ventes de produits et services proposées par L'Esprit de Rosa, notamment les bijoux en pierres, créations en résine, bougies, articles ésotériques, ainsi que certaines prestations réalisées en direct (lives). La validation de la commande emporte acceptation pleine et entière des CGV. Toute condition contraire posée par le Client est inopposable sans accord exprès et écrit du Vendeur.

### Article 3 – Produits, caractéristiques et tolérances artisanales

Les produits artisanaux peuvent présenter des variations inhérentes à leur fabrication : bulles ou micro-irrégularités dans la résine, différences d'aspect/teinte, irrégularités naturelles des pierres (inclusions, veinures, nuances). Ces caractéristiques ne constituent pas des défauts. Les bougies peuvent subir des altérations d'aspect dues à la chaleur (fissures, fonte partielle) sans nuire à leur usage et sans constituer un défaut.

Les produits revendus (ex. encens, bols tibétains, portes-encens) sont décrits au plus près de la réalité. La responsabilité du Vendeur ne saurait être retenue pour des différences mineures de présentation n'affectant pas les qualités essentielles du produit.

### Article 4 – Commandes (validées / non validées)

Le Client sélectionne les produits et valide sa commande selon le processus en ligne. La commande n'est définitive qu'après paiement intégral. Les commandes non validées et/ou non réglées sont nulles et n'engagent pas le Vendeur. Le Vendeur peut refuser toute commande pour motif légitime (commande anormale, mauvaise foi, litige antérieur).

### Article 5 – Prix, paiement et acompte pour créations personnalisées

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. Le paiement est exigible à la commande par carte bancaire ou virement sécurisé. Toute création personnalisée (bijou sur mesure, pièce unique sur demande) nécessite un acompte de 10 €.

Texte intégral – **Article 1590 du Code civil** :

**« Si la promesse de vendre a été faite avec des arrhes, chacun des contractants est maître de s'en départir. Celui qui les a données, en les perdant ; et celui qui les a reçues, en rendant le double. »**

En conséquence, en cas de désistement du Client, l'acompte reste acquis au Vendeur ; en cas d'annulation imputable au Vendeur, l'acompte est restitué au Client.

### Article 6 – Expédition, délais, modes et frais de livraison

**Délais d'expédition** : entre 24 heures et 7 jours ouvrés à compter de la validation de la commande et du paiement. Pour les créations personnalisées, le délai peut être porté à 10 à 15 jours ouvrés. Modes de livraison : Colissimo (avec ou sans remise contre signature, au choix du Client) ou Mondial Relay.

**Frais d'envoi** : calculés selon le poids total du colis et le mode de livraison choisi ; ces frais apparaissent avant paiement. Pour certains articles volumineux ou fragiles, des frais spécifiques peuvent s'appliquer (information préalable).

**Responsabilité transport** : en cas de colis manifestement endommagé, le Client doit fournir sans délai des photos/vidéos du colis et du produit à l'ouverture, le jour de la réception. Après vérification, il sera proposé un remplacement, une réparation ou un remboursement selon le cas. Pour les envois sans signature, le risque de perte/vol après distribution constatée par le transporteur est supporté par le Client.

## **Article 7 – Droit de rétractation (texte légal intégral)**

Texte intégral – **Article L221-18 du Code de la consommation** :

***« Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25. »***

1. Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :
  - 1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;
  - 2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. »
2. **Exceptions** – Texte intégral – **Article L221-28 du Code de la consommation** :  
***« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :***
  - 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
  - 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
  - 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
  - 4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
  - 5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
  - 6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
  - 7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
  - 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du

consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

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

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

11° Conclut lors d'une enchère publique ;

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

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

Application : les produits revendus standards (encens, bols tibétains, portes-encens, etc.) sont remboursables en cas de rétractation dans les 14 jours s'ils sont intacts et non descellés lorsque l'hygiène l'exige. Les créations artisanales (bijoux, résine, bougies) sont des biens personnalisés ou uniques et ne sont pas remboursables, sauf défaut de fabrication reconnu et prouvé par photo/vidéo fournie immédiatement à réception.

## **Article 8 – Garanties légales (textes légaux intégraux)**

### **Article L217-4 du Code de la consommation** :

***« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »***

### **Article L217-5 du Code de la consommation** :

***« Le bien est conforme au contrat : 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : a) s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; b) s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »***

### **Article L217-7 du Code de la consommation** :

***« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois. Le***

*vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué. »*

**Article L217-9 du Code de la consommation :**

*« En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur. »*

**Article L217-10 du Code de la consommation :**

*« Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte :*

- 1. 1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;*
- 2. 2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur. »*

**Article L217-11 du Code de la consommation :**

*« L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts. »*

**Article L217-12 du Code de la consommation :**

*« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »*

**Article 1641 du Code civil :**

*« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »*

**Article 1648, alinéa 1er, du Code civil :**

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

## Article 9 – Politique de remboursement et retours

Produits revendus (non fabriqués par le Vendeur) : le Client dispose du droit de rétractation de 14 jours (Article 7) et bénéficie des garanties légales (Article 8). Le remboursement inclut le prix et les frais de livraison initiaux, conformément au droit applicable, une fois le produit retourné en état conforme et non descellé lorsque l'hygiène l'exige.

**Créations artisanales (bijoux, résine, bougies) : non remboursables** en raison de leur caractère unique et/ou personnalisé, sauf défaut de fabrication reconnu et avéré. Dans ce cas, le Client doit fournir une preuve visuelle (photo/vidéo) immédiatement à la réception du colis. Les bulles de résine, variations de couleur, irrégularités propres aux pierres, altérations dues à la chaleur pour les bougies ne constituent pas des défauts.

**Colis endommagé à la livraison : le Client doit envoyer des photos/vidéos du colis et du produit à l'ouverture le jour de la réception.** Après vérification, il sera proposé un remplacement, une réparation ou un remboursement selon le cas. Tout dommage survenu après ouverture, manipulation ou usage ne saurait engager la responsabilité du Vendeur.

## Article 10 – Réparations (modalités et bon pour accord)

Défaut de fabrication reconnu et avéré (preuve photo/vidéo) :

- L'envoi du produit par le Client vers le Vendeur est à la charge du Client ;
- La réparation est effectuée gratuitement par le Vendeur ;
- Le renvoi du produit réparé au Client est à la charge du Vendeur.

Défaut non avéré / casse imputable au Client / circonstances incertaines :

- Réparation possible après signature d'un BON POUR ACCORD (Annexe 2) ;
- Application d'un forfait de 10 € ;
- Les frais d'envoi et de retour sont à la charge du Client.

Cas particulier – remplacement de perles, pierres ou éléments perdus :

- En plus du forfait de 10 €, un supplément correspondant au prix des éléments remplacés est facturé ;
- Le devis est communiqué au Client avant toute intervention et soumis à son acceptation via le BON POUR ACCORD.

Aucun tiers ne doit intervenir sans accord préalable du Vendeur, à défaut de quoi la garantie pourrait être exclue.

### **Article 11 – Services ésotériques et lives (décharge de responsabilité)**

Les prestations de voyance, cartomancie, lithothérapie ou autres pratiques ésotériques, notamment lors des lives, sont proposées à des fins de divertissement, de bien-être et de développement personnel. Elles ne se substituent en aucun cas à un diagnostic, un suivi ou un traitement médical, psychologique, juridique ou financier. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable d'une mauvaise interprétation ou utilisation des informations.

### **Article 12 – Promotions et réductions en live**

Toute promotion ou réduction proposée lors d'un live (ex. TikTok Shop) est strictement limitée à la durée du live. Passé ce délai, aucune réduction ne sera appliquée rétroactivement, y compris pour des commandes ultérieures.

### **Article 13 – Dénigrement, diffamation, usurpation d'identité et piratage**

Le Client s'interdit tout acte de dénigrement, diffamation, usurpation d'identité ou piratage visant la micro-entreprise ASOR L'Esprit de Rosa, ses produits, services ou sa fondatrice, que ce soit sur internet, réseaux sociaux (y compris TikTok) ou par tout autre moyen. De tels faits exposent leurs auteurs à des poursuites civiles et pénales.

Texte intégral – **Article 1240 du Code civil** : « *Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer.* »

Texte intégral – **Loi du 29 juillet 1881, article 29 (extrait – définitions)** : « *Toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne ou du corps auquel le fait est imputé est une diffamation. Toute expression outrageante, termes de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait est une injure.* »

Texte intégral – **Article 226-4-1 du Code pénal** : « *Le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou des données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.* »

Extraits – **Articles 323-1 à 323-3 du Code pénal (atteintes aux systèmes de traitement automatisé de données)** :

- **323-1** : *Accès ou maintien frauduleux dans un système : deux ans d'emprisonnement et 60 000 € d'amende ;*
- **323-2** : *Entrave ou falsification du fonctionnement : cinq ans d'emprisonnement et 150 000 € d'amende ;*
- **323-3** : *Introduction, modification ou suppression de données : mêmes peines.*

## Article 14 – Service client, médiation et droit applicable

Service client : du lundi au vendredi, 10h–21h30 – Tél. 06 19 87 97 20 – Email : info@lesprit-de-rosa.fr – Adresse : 70 Route des Plantes de Vidal, 33220 Saint-André-et-Appelles, France.

**Médiation** : le Client peut recourir à un médiateur de la consommation (ex. CNPM Médiation Consommation). Droit applicable et juridiction : droit français ; à défaut d'accord amiable, compétence des juridictions françaises compétentes.

## Article 15 – Entrée en vigueur et application

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur le 1er août 2025. Elles s'appliquent à toutes les commandes conclues à compter de cette date.

**Toute commande passée avant le 1er août 2025 demeure régie par les conditions générales en vigueur au moment de la commande, conformément à l'article 1103 du Code civil.**

***☒ Toutefois, les dispositions relatives aux réparations et services après-vente (Article 10) s'appliquent également aux produits achetés antérieurement, dès lors que la demande de réparation est formulée à compter du 1er août 2025. Cela inclut le forfait de 10 € pour les réparations standard, ainsi que les éventuels suppléments en cas de remplacement d'éléments perdus (perles, pierres, apprêts), facturés selon leur prix unitaire et acceptés préalablement par le client via le bon pour accord. Cette mesure permet d'unifier le traitement des réparations sans remettre en cause les contrats de vente antérieurs, et dans le respect des principes posés par les articles 1103 et 1104 du Code civil.***

## **PAGE ANNEXE DES FORMULAIRE OBLIGATOIRE**

- ❖ FORMULAIRE DE RETRACTATION
- BON POUR ACCORD DE REPARATION
- ❖ BORDEREAU DE CREATION PERSONALISEE

### **Annexe 1 – Formulaire de rétractation**

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du/des produit(s) suivant(s) :

— Commandé le : \_\_\_\_\_ / Reçu le : \_\_\_\_\_

— Numéro de commande : \_\_\_\_\_

— Nom et adresse du client : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_ Signature : \_\_\_\_\_

## Annexe 2 – Bon pour accord de réparation

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_,  
demande la réparation du produit suivant : \_\_\_\_\_ (n°  
commande : \_\_\_\_\_).

Je reconnais que :

- En l'absence de défaut de fabrication avéré, un forfait de 10 € est dû pour la réparation ;
- Les frais d'envoi et de retour sont à ma charge ;
- En cas de défaut avéré, la réparation est gratuite et le renvoi après réparation est à la charge du Vendeur ;
- En cas de remplacement d'éléments perdus (perles, pierres, apprêts), un supplément correspondant au prix des éléments remplacés sera facturé.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ / Signature : \_\_\_\_\_

### Annexe 3 – Bordereau de demande de création personnalisée

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_,

sollicite une création personnalisée (description précise) :

\_\_\_\_\_

Acompte de 10 € versé ce jour (**article 1590 du Code civil**).

Délais estimatifs communiqués. J'accepte les CGV et renonce à mon droit de rétractation pour ce bien nettement personnalisé (**article L221-28 C. conso.**).

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_ / Signature : \_\_\_\_\_