

## **CONDITIONS GENERALES DES VENTES**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute commande réalisée sur le site web [www.svarajna.com](http://www.svarajna.com) (ci-après le « Site ») par toute personne physique majeure ayant la qualité de Consommateur auquel il est fait référence par le "Client".

Les présentes CGV sont applicables uniquement aux Articles vendus par l'entreprise SVARAJNA.

Les CGV de SVARAJNA comportent plusieurs parties:

### Fiches d'identité de l'entreprise et de l'hébergeur

Préambule

Article 1 – Définitions

Article 2 – Objet

Article 3 – Les articles proposés à la vente

Article 4 – Passer une commande

Article 5 – Paiement du prix

Article 6 – Modes de paiement

Article 7 – Échec de paiement et lutte contre la fraude à la carte bancaire

Article 8 – Modes de livraison

Article 9 – Problèmes de Livraison

Article 10 – Retours et échanges

Article 11 – Remboursements

Article 12 – Garanties légales

Article 13 – Droit de rétractation légal

Article 14 – Réserve de propriété

Article 15 – Données personnelles

Article 16 – Mise en place de "cookies"

Article 17 – Propriété intellectuelle

Article 18 – Médiateur à la consommation, loi applicable et juridiction compétente



## **FICHE D'IDENTITÉ DU VENDEUR**

Les dispositions qui suivent, établissent les Conditions Générales de Vente des Articles proposés sur ce Site par l'Entreprise SVARAJNA.

Ce site est exploité par SVARAJNA, Entreprise Individuelle, immatriculée en France au RCS de Bobigny, sous le numéro 952 184 414, code APE 4791B, situé au 43, rue Jean Jaurès (93130) en FRANCE, et qui est représentée par Madame Andréa MARIEMA, entrepreneur individuel.

## **FICHE D'IDENTITÉ DE L'HÉBERGEUR DU SITE**

Site hébergé par OVH SAS, une filiale de la société OVH Groupe SA, au capital de 10 174 560 €, immatriculé au RCS de Lille Métropole sous le numéro 424 761 419 00045, code APE 2620Z, N° TVA : FR 22 424 761 419, dont le siège social se situe au 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix – France, et qui est représentée par Michel Paulin en tant que Président.

## **POUR CONTACTER LE SERVICE CLIENT DE SVARAJNA:**

Numéro de téléphone : 07 817 817 17 (Du lundi au samedi de 9h à 18h)

E-mail : [info@svarajna.com](mailto:info@svarajna.com)

Via le site web :

Le Client peut poser sa question via les réseaux sociaux (Messenger, Instagram, Whatsapp) en se référant aux informations de contact précisés

Le Client peut également obtenir des réponses via email

## **PRÉAMBULE**

SVARAJNA met à disposition de ses Clients un service d'achat en ligne.

Le Vendeur a pour activité la vente au détail d'Articles textile d'habillement et accessoires de mode pour la famille.

Le Vendeur assure notamment la commercialisation des Articles et/ou services susmentionnés par l'intermédiaire du site.

Les parties conviennent que leurs relations seront réglées exclusivement par le présent contrat à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le site web du Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV en publiant une nouvelle version sur le Site. Les CGV sont celles en vigueur à la date de l'envoi de l'e-mail de confirmation de Commande. Les parties conviennent que les photos des articles en vente sur le site n'ont aucune valeur contractuelle.



## **ARTICLE 1 – DÉFINITIONS**

Pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes, les termes et expressions visés ci-après, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule, au singulier ou au pluriel, signifient ou désignent :

**Acheteur** : l'Internaute, personne physique, passant Commande auprès du Vendeur SVARAJNA sur le Site en qualité de Consommateur ;

**Article** : tout bien proposé à la vente sur le Site par le Vendeur ;

**Commande** : demande d'achat en ligne de biens réalisées par le Client auprès du Vendeur ;

**Conditions Générales de Ventes (CGV)** : les conditions générales de vente qui font l'objet des présentes ; **Contrat** : le présent acte, y compris son préambule et ses annexes ainsi que tout amendement, substitution, extension ou renouvellement intervenu aux présentes en vertu de la convention des Parties ;

**Compte Client** : compte personnel du Client avec lequel il passe Commande.

**Client** : s'entend de l'Acheteur passant Commande auprès du Vendeur sur le Site en qualité de Consommateur  
**Consommateur** : s'entend de toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, conformément à l'article liminaire du Code de la consommation ;

**Délai de Livraison** : période entre la date de Validation de la Commande et la date de la Livraison de la Commande au Client ;

**Frais de Livraison** : coût des frais supportés par le Client pour acheminer la Commande à l'adresse de Livraison indiquée par le Client ;

**Internaute** : désigne toute personne accédant et/ou naviguant sur le Site ;

**SvarAjna/SvarAjna Collection** : désigne le Vendeur partie au présent contrat ;

**Livraison** : acheminement de l'Article depuis la sortie du stock jusqu'à la mise à disposition au Client

**Médiateur** : tiers en charge du processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel le Consommateur et le Vendeur tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose ;

**Mode de Livraison** : désigne tout mode de Livraison standard ou express disponible sur le Site au moment de la Commande ;

**Prix** : la valeur unitaire d'un Produit ; cette valeur s'entend toutes taxes comprises et hors Frais de Livraison ; **Prix Total** : le montant total des Prix cumulés des Produits qui font l'objet de la Commande ; ce montant s'entend toutes taxes comprises ;

**Service Client** : désigne le service mettant en lien le Consommateur avec la relation Client ;

**Site** : désigne la page web [www.svarajna.com](http://www.svarajna.com);



**Tunnel de Commande** : parcours suivi par le Client de la fiche Produit à la page de confirmation de Commande sur le Site web ;

**Vendeur** : désigne l'Entreprise SVARAJNA.

## **ARTICLE 2 – OBJET**

Les CGV organisent les relations contractuelles entre le Vendeur et son Client, ainsi que l'utilisation du Site par le Client.

Ces CGV visent également à définir les modalités de vente à distance entre le Vendeur et le Client, de la Commande jusqu'à la réception de la Commande. Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la Commande et assurent le suivi de cette Commande entre les parties contractantes.

Le Client est invité à lire attentivement les CGV avant d'utiliser le Site ou de passer Commande. En passant Commande sur le Site, il confirme accepter les présentes CGV sans réserve ni condition.

SVARAJNA se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment, sans information ni autorisation préalable. Néanmoins, les Commandes en cours de Livraison restent soumises aux conditions telles qu'elles étaient applicables au moment de la conclusion de la Vente.

### **En passant Commande sur la Site, le Client déclare :**

- Être âgé(e) d'au moins 18 ans ;
- Que l'achat d'Articles sur le Site est sans rapport avec son activité professionnelle et est limité à un usage strictement personnel ;
- Ne pas procéder à des achats d'Articles dans le but de les revendre ;
- Avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV et de conclure le contrat de vente ;

La Commande implique l'adhésion aux CGV. Les parties conviennent que le contrat est soumis au droit français. La langue des CGV est le français.

## **ARTICLE 3 - LES PRODUITS PROPOSÉS A LA VENTE**

Les Produits sont proposés à la vente en France métropolitaine, Corse, Monaco, DROM et COM.

### **3.1 Caractéristiques des Articles**

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, le Client peut, préalablement à sa Commande, prendre connaissance, sur le Site, des caractéristiques essentielles du ou des Article(s) qu'il désire Commander à partir de la fiche descriptive de l'Article.



L'ensemble des caractéristiques essentielles des Articles à la vente (tailles, couleurs, compositions, descriptifs, Prix), sont décrits dans la fiche descriptive de l'Article accompagné des photographies illustrant l'offre. Les photographies illustrant les Articles n'entrent pas dans le champ contractuel et n'ont qu'une valeur indicative. Des altérations peuvent en effet apparaître du fait du traitement de la photo.

Les Articles sont décrits et présentés de façon aussi exacte que possible. SVARAJNA décline toutefois toute responsabilité en cas d'erreur ou d'omission mineure.

SVARAJNA se réserve le droit de modifier l'assortiment d'Articles. Le Vendeur ne peut garantir à ce titre que les caractéristiques de ses Articles restent inchangées dans la durée.

### 3.2 Disponibilité des Articles

Seuls les Articles disponibles peuvent être commandés. Les offres promotionnelles sont valables pour une durée limitée. Il convient au Consommateur de prêter attention sur la limite de validité de l'offre dans le temps.

Les offres mises en ligne sont valables jusqu'à épuisement des stocks. Le Consommateur est invité à consulter la disponibilité des Articles vendus sur la page d'information du produit concerné.

La disponibilité des Articles présentés sur le Site Web est contrôlée avant confirmation de la Commande. SVARAJNA tient à jour la disponibilité de ses stocks du mieux que possible. Malgré tout le soin apporté, des erreurs peuvent toutefois survenir.

SVARAJNA se réserve donc le droit de refuser une Commande en cas de difficultés exceptionnelles d'approvisionnement. Si un Article n'est plus en stock (indisponibilité temporaire ou rupture de stock), alors qu'il a été commandé et payé, le Client recevra un e-mail l'informant de son indisponibilité. Si l'Article est en rupture de stock, il sera annulé et retiré de la Commande et le Client sera entièrement remboursé du Prix de l'Article en rupture. Le reste de la Commande restera toutefois ferme et définitif.

La responsabilité de SVARAJNA ne saurait être engagée envers le Client en cas de retrait d'un Article du Site, de suppression ou de modification du contenu du Site.

SVARAJNA se réserve la possibilité de limiter ou annuler la quantité d'Articles achetés par personne, par foyer ou par Commande en cas de suspicion de fraude. Ces restrictions peuvent viser les Commandes passées par ou avec un même numéro Client, une même carte de crédit et/ou les Commandes passées avec la même adresse de facturation et la même adresse d'expédition. Dans ce cas, le Service Client pourra en informer le Client, en le contactant à l'adresse électronique saisie lors de la Commande.

## **ARTICLE 4 - PASSER UNE COMMANDE**

### 4.1 Tunnel de Commande

L'Acceptation et la Confirmation de la Commande sont réalisées par une série de saisies de données sur pages- écrans successives. Afin de permettre au Client de revenir sur sa Commande avant de la valider définitivement, SVARAJNA a créé des écrans de validation et d'acceptation. La Commande ne



sera définitivement enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran de paiement de la Commande par le moyen de paiement qui lui aura été au préalable proposé et qu'il aura validé.

En passant Commande comme indiqué dans les CGV, le Client accepte le Prix et la description des Produits en vente.

SVARAJNA se réserve le droit de bloquer la Commande d'un Client en cas d'inexactitude de l'adresse d'expédition ou de tout autre problème survenant lors de la phase de paiement.

*L'acceptation et la confirmation d'une Commande se font par la saisie de données sur des écrans successifs :*

- Ajout des Articles choisis dans le panier
- Validation du panier de Commande
- Création d'un compte Client, connexion ou utilisation du mode invité lorsque cela est possible
- Confirmation du type de Livraison lorsque cela est possible
- Saisie des coordonnées de Livraison
- Saisie des données de facturation
- Informations précontractuelles
- Adhésion aux présentes conditions générales de vente
- Choix du mode de paiement et confirmation du choix de mode de paiement
- Le Client reçoit ensuite un e-mail de validation de la Commande, ce qui signifie que celle-ci est acceptée par le Vendeur
- Une fois la Commande prête à être expédiée, un mail de confirmation de Livraison sera envoyé au Client

A compter du dernier clic d'acceptation, la Commande du Client est considérée comme irrévocable.

Le Client peut exercer son droit de rétractation prévu par l'article L.121-18 du Code de la consommation, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de sa Commande (voir formulaire de rétractation). La réception s'entendant de la mise à disposition du colis au Client.

SVARAJNA recommande au Client de conserver les informations contenues dans la confirmation de Commande envoyée par SVARAJNA sur un document papier ou informatique.

#### 4.2 Confirmation et archivage de Commande

Le numéro de la Commande est communiqué au Client après la validation de la transaction. La confirmation de la Commande est aussitôt envoyée par mail reprenant les informations essentielles du contrat, le récapitulatif des Articles commandés, le Prix de ces Articles, les Frais de Livraison éventuels ainsi que le numéro de Commande.

La confirmation de Commande rappellera également les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation légal de 14 jours, et les conditions en cas de retour d'Articles.

Les Commandes sont archivées sur le serveur SVARAJNA pendant une durée de 10 ans à compter de la dernière Commande. À tout moment le Client peut accéder au détail de ses Commandes en envoyant un mail au Service Client, ou via son Compte Client.



## **ARTICLE 5 – PAIEMENT DU PRIX**

### **5.1 Tarifs**

Les Prix de vente des Articles en ligne sur le Site, indiqués en euros, sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement de la Commande.

Ils ne comprennent pas les frais d'expédition, facturés en supplément du Prix des Articles achetés suivant le montant de la Commande. Les Frais de Livraison seront indiqués au Client avant la validation définitive et le paiement par le Client de sa Commande.

Les Frais de Livraison sont précisés à l'article "Livraison" des CGV et rappelées dans les informations « pré contractuelles ».

SVARAJNA se réserve la faculté de modifier ses Prix à tout moment, mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la Commande sous réserve de la disponibilité des Articles.

### **5.2 Taxe sur la Valeur Ajoutée**

Conformément à l'article 293 B du CGI, aux règles applicables et aux réglementations en vigueur, tout achat fait par l'intermédiaire du Site est soumis à la franchise sur la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA).

### **5.3 Conditions spécifiques des offres sur SVARAJNA.com**

Dans le cadre spécifique de certaines opérations commerciales, la remise sera proportionnellement répartie sur la valeur de chacun des Articles.

## **ARTICLE 6 – MODES DE PAIEMENT**

Le paiement doit être réalisé lors de la Commande en ligne par le Client. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Toutes les Commandes sont payables en euros. Pour régler sa Commande, le Client dispose de plusieurs modes de paiement (Voir détail ci-dessous).

Dans l'éventualité où le Site serait dans l'incapacité de procéder au règlement de la Commande, celle-ci sera automatiquement annulée et l'Acheteur en sera averti.

L'Acheteur accepte de ne recevoir sa facture d'achat qu'en format électronique.

### **6.1 Le paiement par carte bancaire**

Le paiement par carte bancaire est un moyen simple, rapide et sécurisé pour acheter en ligne. SVARAJNA accepte les cartes CB, VISA et MASTERCARD.

Le Client ayant opté pour le paiement par carte bancaire, clique sur la carte bancaire de son choix, et est ensuite dirigé sur le Site de paiement sécurisé de Paypal qui intègre la norme de sécurité SSL. Les



données confidentielles sont transmises de façon cryptée à Paypal. En tous les cas, le montant de la transaction sera automatiquement débité 5 jours au plus tard après la passation de Commande par le Client.

Dans le cadre de la lutte anti-fraude, SVARAJNA utilise le paiement 3D Secure sur les Commandes passées par CB, VISA et MASTERCARD.

Après avoir renseigné les coordonnées de sa CB, VISA ou MASTERCARD, le Client est transféré sur le Site de sa banque où il lui sera demandé de s'identifier.

Cette procédure est propre à la banque du Client qui peut par exemple, lui demander de s'authentifier de manière forte (SMS ou application mobile de la banque). Après la confirmation de cette étape, le paiement du Client est finalisé et il recevra l'email de confirmation de sa Commande.

## 6.2 Le paiement par Paypal

Le Client a la possibilité de choisir le paiement PayPal pour payer sa Commande.

Après avoir choisi ce mode de paiement, le Client sera redirigé sur le Site de PayPal. Le Client devra insérer ses identifiants et procéder au paiement.

Avec PayPal, les informations financières du Client ne sont jamais communiquées à SVARAJNA. PayPal crypte et protège le numéro de carte bancaire. Le Client paye donc en ligne en indiquant simplement son adresse email et son mot de passe.

PayPal permet au Client de payer en ligne sans communiquer ses informations financières lors de la transaction.

Avec PayPal, le Client peut payer en 4 fois dès 50€, sur 3 mois. Pour cela, une fois le panier validé, à l'étape du paiement, le Client sélectionne le paiement avec PayPal et aura ensuite la possibilité de choisir le paiement en 4 fois sur le Site de Paypal.

## **ARTICLE 7 – ÉCHEC DE PAIEMENT ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE À LA CARTE BANCAIRE**

### 7.1 Échec de paiement

En cas de problème de validation du paiement en ligne, le Client recevra un e-mail de la part de SVARAJNA aiguillant sur la démarche à suivre : contacter la banque, renouveler la tentative, ou choisir un autre mode de paiement.

Si le problème persiste, le Client peut contacter le Service Client au numéro suivant : 07 817 817 17 (Appel non surtaxé / du lundi au samedi de 9h à 18h) ou par e-mail via [info@svarajna.com](mailto:info@svarajna.com).

### 7.2 Lutte contre la fraude à la carte bancaire

Dans le cadre de la lutte anti-fraude, SVARAJNA met en place le paiement 3D Secure sur les transactions.





Afin de sécuriser les paiements, SVARAJNA aura toute liberté de vérifier les données personnelles fournies par le Client et d'adopter les mesures jugées nécessaires (demande de justificatifs ou annulation de la Commande) pour que la personne dont le compte bancaire est débité soit bien celle qui a passé la Commande et à éviter toute utilisation frauduleuse de numéros de cartes bancaires.

Le Client garantit à SVARAJNA qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il aura choisi, lors de l'enregistrement de son bon de Commande.

SVARAJNA se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute Commande et/ou Livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par le Client, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site Internet de SVARAJNA.

Des pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt légal majoré de trois points sont applicables de plein droit aux montants impayés à l'issue d'un délai de dix jours suivant la date de facturation ou 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.

En outre, les données personnelles que le Client est invité à fournir lors de la création de son compte Client et que SVARAJNA collecte, sont susceptibles d'être utilisées par SVARAJNA dans le cadre de la lutte contre la fraude sur internet et aux moyens de paiement, dans les conditions détaillées à l'article « Mes données personnelles ».

En cas d'incident de paiement ou de suspicion de fraude au moyen de paiement, les informations relatives à la Commande (nom, prénom, n° de Commande, adresse IP de l'ordinateur) pourront faire l'objet d'un enregistrement au sein d'un fichier incidents de paiement. Le Client sera informé préalablement par courrier électronique de cet enregistrement.

Conformément à la loi "Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données le concernant auprès de SVARAJNA en s'adressant par courrier au Service Client SVARAJNA (coordonnées indiquées dans la rubrique « Nous Contacter » du Site Internet de SVARAJNA) ou par mail à [info@svarajna.com](mailto:info@svarajna.com)

## **ARTICLE 8 – MODES DE LIVRAISON**

Les Produits seront livrés à l'adresse indiquée par le Client dans le Tunnel de Commande, en France métropolitaine, Europe et DROM.

SVARAJNA propose La Livraison à domicile

### **8.1 La Livraison à domicile**

La Livraison à domicile est effectuée par La Poste, ou par DPD.

En France Métropolitaine et en Europe, la livraison est incluse au-delà de 89€. Dans tous les autres cas, un tarif unique de 5€ est appliqué.

Si le colis est pris en charge par La Poste :



Il faut compter environ 3 à 4 jours ouvrés (hors week-ends et jours fériés) pour recevoir la Commande en France métropolitaine. Le délai varie pour les DROM en fonction de la destination : de 10 jours à 20 jours en moyenne.

#### **ARTICLE 10 – PROBLÈMES DE LIVRAISON**

En cas de retard prolongé de la Livraison, le Client est invité à signaler ce retard dans un délai de 30 jours maximum à compter de la date de prise en charge par La Poste, par e-mail à l'adresse suivante: [info@svarajna.com](mailto:info@svarajna.com).

SVARAJNA contactera alors les services postaux afin d'ouvrir une enquête.

A défaut de Livraison 7 jours après l'expiration du délai prévu pour la Livraison, le Client a la possibilité d'annuler sa Commande. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de l'annulation, à l'exclusion de toute autre indemnisation. Le Client devra faire sa demande par écrit (courrier ou email aux coordonnées indiquées dans la rubrique « Nous contacter » du Site Internet de SVARAJNA).

Tout problème de Livraison (article manquant ou abîmé) doit être signalé dans un délai de 48 heures au 07 817 817 17 ou à l'adresse : [info@svarajna.com](mailto:info@svarajna.com).

L'article retourné correspondant doit alors parvenir à SVARAJNA dans les 15 jours après réception de l'article par le Client, à l'adresse suivante : SVARAJNA, service retour, 43 rue Jean Jaurès, 93130 Noisy le Sec, afin d'obtenir son remboursement.

Lors d'une réception d'un article défectueux, SVARAJNA.com prend en charge le remboursement des frais de retour postaux à hauteur de la grille tarifaire (Livraison sans signature) affichée par La Poste au 1er mars de l'année en cours.

#### **ARTICLE 11 – RETOURS ET ÉCHANGES**

Le Client dispose d'un délai de 15 jours dès réception de sa Commande (ce délai de 15 jours inclut le droit de rétractation légal de 14 jours prévu à l'article "Droit de rétractation légal") pour changer d'avis.

Ce retour est susceptible d'entraîner des frais de retour pour le Client en fonction du mode de retour qu'il aura choisi et du respect ou non du délai de rétractation :

##### **11.2 Retour à distance**

Le Client peut effectuer un retour à distance pour remboursement, en faisant la demande de l'étiquette retour depuis le Site.

Les Articles doivent être restitués avec étiquettes, non portés, non lavés et dans leur emballage d'origine ou similaire.



Votre remboursement s'effectue à la réception de votre article par SVARAJNA, hors frais de retour dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception des Produits. Les frais de retour pour les Commandes des DROM sont à la charge du Client.

SVARAJNA se réserve le droit de refuser le retour dans les cas suivants :

L'Article retourné a été abîmé, ou salit ou l'étiquette tissu cousue sur l'Article a été découpée et l'article ne peut donc pas être revendu.

Faute de respect de la procédure exposée ci-dessus et des délais indiqués, le Client ne pourra formuler aucune réclamation pour Article manquant ou non-conforme ou vice apparent des Articles livrés, les Articles étant alors réputés conformes et exempts de tout vice apparent.

#### 11.4 Rétractation

Le Client dispose d'un droit de rétractation légal de 14 jours prévu à l'article 14 "Droit de rétractation légal" des présentes Conditions générales de vente pour changer d'avis. Cette rétractation est susceptible d'entraîner des frais de retour pour le Client en fonction du mode de retour qu'il aura choisi détaillé dans nos conditions générales de vente.

Le Client peut exercer son droit de rétraction rétractation via le formulaire de rétractation à télécharger sur le lien suivant : formulaire de rétractation.

### **ARTICLE 12 – REMBOURSEMENTS**

#### 12.1 Remboursement de la Commande suite à un renvoi postal

Le remboursement s'effectue à la réception des Articles retournés, hors frais de retour, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception des Produits par le Vendeur.

Le Client sera recredité sur le moyen de financement utilisé lors de son achat sur le Site.

#### 12.2 Remboursement des Frais de Livraison

En cas de retour partiel de Commande, les Frais de Livraison initiaux ne sont pas remboursés. En cas de retour complet dans le cadre d'une rétractation, les Frais de Livraison initiaux sont remboursés au Client. Tout risque lié au retour de l'Article est à la charge du Client.

### **ARTICLE 13 – GARANTIES LÉGALES**

Les Articles proposés sur le Site bénéficient de la garantie légale de conformité édictée par les Articles L.211-1 et suivants du Code de la consommation et de la garantie contre les vices cachés énoncée aux Articles 1641 et suivants du Code civil, permettant au Client de renvoyer les Articles livrés défectueux ou non conformes.



### 13.1 Garantie légale de conformité de l'Article

L'article L.211-4 du Code de la consommation impose au vendeur « de livrer 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 »

#### Pour être conforme, l'Article doit:

1. Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
  - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
  - présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté (article L.211-5 du Code de la consommation).

Conformément à l'article L.211-10 du Code de la consommation, la résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien (article L211- 12 du Code de la consommation).

### 13.2 Garantie contre les vices cachés de l'Article :

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 1641 du Code civil).

Le Vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même (Article 1642 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 1648, alinéa 1er du Code civil).

### **ARTICLE 14 – DROIT DE RÉTRACTATION LÉGAL**

Conformément à l'article L. 121-21 du Code de la consommation, SVARAJNA rappelle que le Client dispose d'un délai légal de rétractation de 14 jours à compter de la réception de sa Commande, et peut être amené à retourner à ses frais les Articles commandés et se faire rembourser.

#### Comment exercer son droit de rétractation ?



Le Client peut dans un délai de 14 jours à réception de son colis et sans avoir à se justifier, informer SVARAJNA qu'il souhaite se rétracter et renvoyer les Articles qui ne lui conviennent pas.

Les Articles doivent être restitués avec étiquettes, non portés, non lavés et dans leur emballage d'origine ou similaire.

#### Comment se rétracter ?

Le droit de rétractation peut se faire par tout moyen. Mais afin de faciliter cette démarche, le Consommateur peut exercer son droit de rétractation au moyen du formulaire de rétractation à télécharger sur le Site, par courrier ou par email.

Le mail ou le courrier de rétractation devra faire clairement mention du souhait de se rétracter.

Le formulaire de rétractation pourra soit être joint dans l'e-mail de rétractation soit être directement renvoyé par la Poste.

Conformément à l'article L.121-21-3 du Code de la consommation, le Client dispose ensuite d'un délai légal de 14 jours à compter de la date de rétractation pour retourner le colis par La Poste.

Le remboursement, en ce compris les Frais de Livraison, sera effectué au plus tard dans les quatorze jours à compter de sa réception. Le remboursement sera effectué au moyen du même mode de paiement utilisé pour l'achat.

Les frais de retour par la poste sont à la charge du Client.

SVARAJNA rappelle toutefois que ses Clients bénéficient d'un délai de 15 jours à compter de la réception de leur colis pour changer d'avis (le délai légal de rétractation de 14 jours est compris dans ce délai de 15 jours) conformément à l'article 11.4 « Rétractation ».

#### **ARTICLE 15- RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

SVARAJNA conserve la propriété pleine et entière des Articles jusqu' à la Livraison et au parfait encaissement du Prix intégral.

#### **ARTICLE 16 - DONNÉES PERSONNELLES**

Conformément à la loi "Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de limitation, d'effacement, de transmission de directives anticipées et d'opposition aux données les concernant en contactant [info@svarajna.com](mailto:info@svarajna.com) en cas de difficultés.

Pour toute information concernant la protection de ses données à caractère personnel, nous invitons le Client à consulter la page dédiée aux « Données personnelles » sur le Site.

#### **ARTICLE 17– MISE EN PLACE DE “COOKIES”**



Des cookies pourront être déposés dans l'ordinateur de l'utilisateur lors de l'utilisation du présent Site Internet. L'utilisateur est libre d'accepter ou de refuser le dépôt de tous les cookies à l'exception des cookies purement fonctionnels.

Pour plus d'information concernant les cookies, nous invitons l'utilisateur du Site à consulter la page dédiée «Les cookies» présent sur le Site.

## **ARTICLE 18 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tous les éléments du Site SVARAJNA ayant fait l'objet ou non d'un dépôt de marque (photos, fiches Produits, descriptifs, mise en page...) sont la propriété exclusive de SVARAJNA et ne peuvent être utilisés. Toutes les marques, textes visuels ou sonores, commentaires, ouvrages, illustrations et images, reproduits sur le Site SVARAJNA sont protégés au titre du droit d'auteur, droit des marques et droit à l'image.

Ils sont la propriété pleine et entière de SVARAJNA. Toute reproduction ou représentation, en tout ou partie, est constitutive de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

Tout lien hypertexte renvoyant au Site de SVARAJNA et utilisant les techniques du « framing » ou du « in-line linking » est formellement interdit.

Dans tous les cas, tout lien même tacitement autorisé devra être retiré sur simple demande de l'entreprise.

## **ARTICLE 19 – MÉDIATION, LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

### **19.1 Service du Médiateur du e-commerce de la plateforme RLL**

Conformément à l'article L.133-4 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement d'un litige.

SVARAJNA adhère au service du Médiateur mis à disposition par la plateforme de RLL.

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de SVARAJNA, le service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, vous pouvez les contacter selon les informations suivantes :

L'instruction pour l'ouverture d'un litige sur la Plateforme de RLL se fait directement en ligne via [ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr)

### **19.2. Loi applicable et juridiction compétente**



Dans l'hypothèse où un litige naîtrait de la présente relation contractuelle, les parties s'engagent avant toute action judiciaire à rechercher une solution amiable.

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur.

### **BESOIN D'AIDE ?**

Pour contacter le Service Client SVARAJNA :

Numéro de téléphone : 07 817 817 17 (Du lundi au samedi de 9h à 18h)

E-mail : [info@svarajna.com](mailto:info@svarajna.com)

