

# Conditions Générales « Acheteur »

La ruche des créateurs - [www.laruchedescreateurs.fr](http://www.laruchedescreateurs.fr)

## Présentation

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux Utilisateurs utilisant le Site en vue d'acheter des Produits.

La ruche des créateurs est couvert par la micro-entreprise « Pierre Pouget », dont le siège social est 7 rue de Tlemcen, 75020 Paris – France. Elle est propriétaire de l'ensemble des droits afférents au site internet <http://www.laruchedescreateurs.fr> (le « Site »).

La ruche des créateurs offre sur son Site les services fournis et administrés par La ruche des créateurs. Ces services permettent aux utilisateurs du site (les « Utilisateurs »), de vendre et d'acheter des produits de créateurs français (les « Produits »). Ces services sont disponibles directement sur le Site. La ruche des créateurs peut exceptionnellement proposer directement à la vente des Produits, ces Produits étant identifiés comme vendus par La ruche des créateurs sur le Site.

Les présentes Conditions Générales prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par La ruche des créateurs et l'Utilisateur.

Ces Conditions Générales peuvent le cas échéant être complétées par les Conditions Générales d'Utilisation du service de paiement Stripe. Lorsque ces termes contractuels additionnels trouvent à s'appliquer, ils s'incorporent de manière automatique aux présentes Conditions Générales. Nous vous invitons par ailleurs à consulter la Charte des données personnelles & Cookies de La ruche des créateurs.

# Conditions Générales applicables aux achats effectués sur le Site

## 1. Rôle et responsabilité de La ruche des créateurs

Les Utilisateurs reconnaissent que, sauf indication contraire dans le cadre de l'offre des Produits, le rôle de La ruche des créateurs est d'assurer l'intermédiation entre Utilisateurs. A ce titre, sauf circonstance ou cas spécifique, La ruche des créateurs n'est pas revendeur des Produits et n'en devient, à aucun moment, propriétaire. Chaque Utilisateur agit, à tout moment, en son propre nom et pour son propre compte et n'intervient en aucun cas en qualité de mandataire ou de représentant de La ruche des créateurs. La ruche des créateurs n'est pas partie au contrat de vente conclu entre l'Acheteur et le Vendeur et n'assume aucune responsabilité ayant pour origine un tel contrat ou découlant de ce contrat de vente.

Le contrôle qualité potentiellement opéré par La ruche des créateurs porte uniquement sur l'adéquation du Produit du Vendeur au descriptif qui en est donné dans la Fiche Produit remplie par le Vendeur. La ruche des créateurs ne contrôle pas l'adéquation des attentes de l'Acheteur avec le Produit ou la description qui en est donné dans la Fiche Produit du Vendeur. Par conséquent, La ruche des créateurs ne garantit pas que le Produit satisfasse l'Acheteur, tant d'un point de vue esthétique que d'un point de vue pratique s'agissant de son utilisation. En outre, la livraison potentiellement opérée par La ruche des créateurs par l'intermédiaire de ses sous-traitants ne fait pas de La ruche des créateurs une partie au contrat entre le Vendeur et l'Acheteur.

A l'exception des contestations pour retard ou absence de livraison de Produits imputable à La ruche des créateurs, il appartient au Vendeur de répondre à toute contestation ou réclamation relative aux Produits qu'ils ont mis en ligne, à sa description et aux commentaires de tout Utilisateur sur la fiche Produit, et/ou à l'expédition des Produits par le Vendeur (que cette expédition ait été effectuée dans le cadre de la vente, de l'échange ou du retour des Produits), et toute contestation ou réclamation de cet ordre sera redirigée vers le Vendeur qui en assumera l'entière et seule responsabilité.

## 2. Passation de la Commande par l'Acheteur

Les informations relatives aux Produits sont fournies par les Vendeurs dans leur langue d'origine. La langue d'origine de la Fiche Produit prévaudra en cas de contradiction ou de conflit avec toute traduction. La ruche des créateurs décline toute responsabilité quant à la traduction proposée, qui est fournie à titre indicatif uniquement.

Les Prix des Produits proposés à la vente sur le Site s'entendent toutes taxes comprises, hors frais supplémentaires (Frais de Port et frais de douane) qui seront indiqués séparément. Certaines taxes de transport et douanières en vigueur dans certains pays pourront néanmoins être facturées en sus et seront indiquées lors du paiement de la Commande. En tout état de cause, l'intégralité des frais sera renseignée dans le récapitulatif de la Commande, avant la validation de celle-ci par l'Acheteur.

La Commande vaut conclusion du contrat.

Par exception à ce qui précède, lorsque La ruche des créateurs intervient en tant que Vendeur ou en cas de livraison directe des Produits par les Vendeurs aux Acheteurs, la vente est conclue dès la Commande.

En cas d'indisponibilité d'un Produit commandé par l'Acheteur, pour quelque raison que ce soit, après confirmation de la Commande, le Vendeur prendra contact avec l'Acheteur en temps utile pour lui proposer l'annulation de la Commande et son remboursement (si le paiement a déjà été perçu) qui interviendra dans les trente (30) jours calendaires de la validation de Commande.

La ruche des créateurs se réserve le droit de refuser toute Commande d'un Acheteur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure ou concernant un Produit qui comporterait une erreur manifeste sur le Prix de vente. Dans ce cas, l'Acheteur sera informé par email des mesures prises par La ruche des créateurs qui procédera automatiquement au remboursement de la Commande si cette dernière a déjà été réglée par l'Acheteur.

### **3. Livraison**

#### **3.1. Options de livraison**

Les Produits seront tous expédiés directement par le vendeur, quel que soit son statut.

L'option d'une livraison directe est laissée au choix de l'Acheteur. En cas de livraison directe les Produits ne transitent pas par La ruche des créateurs et La ruche des créateurs n'encourt par conséquent aucune responsabilité quant à la livraison des Produits.

#### **3.2. Délais de livraison**

En cas d'expédition directe du Produit par le Vendeur, lorsque cette option est disponible, le délai de livraison sera communiqué par le Vendeur.

#### **3.3. Frais de livraison et de douanes**

La livraison de la Commande à l'Acheteur se fera par un transporteur choisi par le Vendeur.

Les Frais de Port sont déterminés forfaitairement par rapport au poids des Produits commandés.

Les Frais de Port peuvent être modifiés en fonction des tarifs applicables par le transporteur et seront indiqués lors de la Commande. Les Frais de Port applicables à la Commande sont ceux spécifiés avant la validation de la Commande.

Les éventuels frais de douane restent à la charge de l'Acheteur. Lors de la finalisation de la Commande, les éventuels frais de douane, dont le montant varie en fonction du pays de livraison sera ajouté au Prix du Produit et l'Acheteur n'aura rien à payer à la réception du Produit.

### **4. Conséquences en cas d'impossibilité de livrer des Produits**

#### **4.1. En cas d'expédition par le Vendeur**

En cas d'impossibilité de livrer un produit à l'Acheteur, notamment lorsque l'adresse renseignée est incorrecte ou que le colis a été renvoyé pour non réception par l'Acheteur, le Colis est retourné au Vendeur selon les modalités prévues par le transporteur sélectionné.

### **5. Propriété des Produits et risques**

Les Produits demeurent la propriété du Vendeur ou, si La ruche des créateurs agit en qualité de vendeur des Produits, celle de La ruche des créateurs, jusqu'au complet encaissement du Prix de la Commande par La ruche des créateurs auprès de l'Acheteur, en principal et accessoires (taxes, Frais de Port et autres frais éventuels compris).

Le transfert des risques de perte et de détérioration du Produit à l'Acheteur intervient au moment de la réception de ce Produit par l'Acheteur ou par un tiers que l'Acheteur aura délégué. L'Acheteur assumera donc le risque lié à tout dommage causé au Produit après sa réception.

## 6. Réception et vérification d'une Commande

L'Acheteur doit vérifier (ou faire vérifier par la personne qui réceptionne les Produits en son nom et pour son compte) l'état apparent de l'emballage du Produit à réception, avant de signer le bon qui lui est remis par le transporteur.

En présence d'une anomalie apparente (avarie, Produit manquant, colis ou Produit endommagé, etc.), l'Acheteur ou son mandataire doit impérativement porter sur le bon de livraison des réserves précises : indication du nombre de colis et/ou Produits manquants et/ou endommagés et description détaillée du dommage éventuel (emballage ouvert ou déchiré, Produit détérioré ou manquant, etc.). Il est indispensable que l'Acheteur conserve l'ensemble des éléments livrés dans l'état dans lequel ils lui ont été livrés (c'est-à-dire avec tous leurs accessoires, les autres pièces reçues avec ces Produits dans leur état d'origine et la fiche Produit scellée).

L'Acheteur doit conserver un exemplaire du bon de livraison qui devra être joint à l'envoi d'un courrier électronique adressé à La ruche des créateurs dans les soixante-douze (72) heures qui suivent la date de réception et confirmant l'anomalie.

Le cas échéant, le retour des produits endommagés doit se faire au Vendeur (sauf cas de contrefaçon).

Les dispositions du présent article s'applique sans préjudice de vos droits aux termes des garanties légales détaillés à l'article 8 ci-dessous.

## 7. Modalités de paiement

Le paiement du Prix, des Frais de Port et autres frais éventuels par l'Acheteur s'effectue par l'intermédiaire du système sécurisé de paiement Stripe intégré au Site, par carte bancaire, carte Visa, carte Mastercard, American Express.

La ruche des créateurs notifie la réception et l'encaissement des sommes versées par l'Acheteur à ce dernier, ainsi qu'au Vendeur, par courrier électronique.

## 8. Garanties légales

Sous certaines conditions, les Acheteurs peuvent bénéficier de la garantie légale de conformité (articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation) et de celle relative aux vices cachés (articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil). Les Acheteurs doivent faire valoir leurs garanties légales auprès du Vendeur du Produit.

Garantie légale de conformité : l'Acheteur non-professionnel ayant acheté les produits auprès d'un Vendeur professionnel ou de La ruche des créateurs bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir en défaut de conformité du Produit. S'agissant de produits d'occasion, l'Acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six (6) mois suivant la délivrance du Produit. L'Acheteur peut choisir entre la réparation ou le remboursement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du code de la consommation.

Il est précisé que la garantie légale de conformité ne bénéficie qu'aux Acheteurs particuliers achetant des Produits auprès de Vendeurs professionnels.

Garantie légale des vices cachés : au titre de cette garantie légale, l'Acheteur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil. Il lui reviendra d'établir que le vice caché existait au moment de la vente.

## 9. Réclamations et retours

### 9.1. Non-réception et retard de livraison d'un Produit

Si l'Acheteur ne reçoit pas le Produit dans les trente (30) jours suivant la date de la Commande ou, dans le cas où La ruche des créateurs vend directement les Produits sur le Site, si l'Acheteur ne reçoit pas les Produits à la date de livraison indiquée lors de la Commande, il bénéficie de la possibilité d'annuler la Transaction par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : La ruche des créateurs, 7 rue de Tlemcen, 75020 Paris - France, à condition qu'il ait préalablement enjoint La ruche des créateurs, selon les mêmes modalités, de remédier à la situation dans un délai raisonnable et que la livraison n'ait pas été effectuée dans ledit délai supplémentaire.

La ruche des créateurs remboursera l'Acheteur dans un délai maximum de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception par La ruche des créateurs de la lettre recommandée avec accusé de réception l'informant de l'annulation de la Transaction.

Si l'Acheteur reçoit le Produit alors qu'il a déjà annulé la Transaction il devra retourner le Produit au Vendeur. La ruche des créateurs s'engage à procéder au remboursement du Prix du Produit retourné, des Frais de Port (en cas de retour de l'ensemble de la Commande) et des frais de retour pour le retour de la Commande au Vendeur, dans un délai maximum de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception par le Vendeur du Produit complet et dans son état d'origine. Ces retours doivent être effectués conformément aux conditions de l'article 13 ci-dessous.

En cas d'annulation, l'Acheteur obtiendra un remboursement en numéraire sur le moyen de paiement d'origine de la commande à la condition que, dans chaque cas, La ruche des créateurs ne considère pas que la demande d'annulation ou de remboursement pour non réception totale ou partielle d'un Produit commandé ait été faite de manière frauduleuse. En cas d'annulation partielle, seule la partie de la Commande annulée sera remboursée dans les conditions susmentionnées.

### 9.2. Constatation de non-conformité lors de la réception du Produit par l'Acheteur

#### (i) Produits achetés auprès d'un Vendeur Professionnel :

En cas de non-conformité d'un Produit au descriptif qui en a été fait dans la Fiche Produit l'Acheteur a le droit de faire une réclamation auprès du Vendeur Professionnel par l'intermédiaire de La ruche des créateurs conformément aux garanties légales détaillées à l'article 8.

Une réclamation invoquant le défaut de conformité du Produit par rapport au descriptif de la Fiche Produit entraîne l'obligation pour l'Acheteur de retourner le Produit selon les modalités indiquées à l'article 11 ci-dessous.

Le Vendeur Professionnel reconnaît que si un Produit est retourné par l'Acheteur en raison de sa non-conformité au descriptif de la Fiche Produit ou parce qu'il ne satisfait pas aux obligations légales du Vendeur Professionnel, le Vendeur Professionnel ne pourra pas refuser d'appliquer les modalités décrites ci-dessus et devra agir dans un délai raisonnable.

Si l'acheteur estime avoir reçu une contrefaçon ou un Produit qui fait l'objet d'une interdiction de vente, il devra en alerter La ruche des créateurs par email dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures à compter de la date de réception du Produit et pourra retourner le Produit à La ruche des créateurs et obtenir un remboursement, sauf en cas de fraude de sa part.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas de La ruche des créateurs une partie à la vente intervenant entre le Vendeur et l'Acheteur. La responsabilité de La ruche des créateurs est exclue en cas de manquement de la part d'un Vendeur Professionnel ou d'un Vendeur Non-Professionnel à ses obligations au titre du présent article 11 et en particulier en cas de manquement par le Vendeur à son obligation de fournir un remboursement ou toute autre réparation pour un Produit retourné par l'Acheteur en raison de sa non-conformité avec la Fiche Produit, de contrefaçon ou de vente de produit faisant l'objet d'une interdiction de vente.

## **10. Droit de rétractation en cas d'achat auprès d'un Vendeur Professionnel**

Lorsque l'Acheteur non-professionnel se trouvant dans l'Espace économique européen achète un produit auprès d'un Vendeur professionnel (y compris auprès de La ruche des créateurs lorsqu'elle vend directement des Produits sur le Site), il dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur Professionnel. Pendant ce délai, l'Acheteur pourra exercer son droit d'annuler la Transaction auprès du Vendeur Professionnel, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. L'Acheteur pourra exercer son droit de rétractation même avant la réception du Produit.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, l'Acheteur devra remplir le formulaire de rétractation situé à la suite des présentes. L'Acheteur pourra également informer La ruche des créateurs, de manière claire et dénuée de toute ambiguïté, de son intention d'exercer son droit de rétractation par tout autre moyen dans le délai susvisé.

L'Acheteur dispose d'un délai maximum de quatorze (14) jours calendaires à compter de la communication de sa décision de rétractation pour renvoyer le Produit au Vendeur en conformément aux conditions prévues à l'article 11 ci-dessous.

L'Acheteur sera remboursé (par utilisation du même moyen de paiement que celui utilisé lors du paiement de sa Commande) par La ruche des créateurs de l'intégralité des sommes qu'il aura versées, c'est-à-dire le Prix et les Frais de Port standards (les Frais de Port supplémentaires découlant du choix d'un mode de livraison plus cher, autre que le mode de livraison standard restant toutefois à sa charge), dans un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant la réception du Produit par La ruche des créateurs.

Le droit de rétraction ne pourra être exercé pour les Produits dont le scellé d'hygiène (par exemple, les boucles d'oreille et autres bijoux de piercing, les sous-vêtements ou les maillots de bain) a été retiré après leur réception.

## **11. Modalités de retour des Produits**

### **11.1. Pour tous les retours**

Le retour de Produits est à effectuer auprès de l'adresse que le Vendeur aura indiquée. La ruche des créateurs décline toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration d'un Produit pendant le transport.

# Dispositions légales

## 12. Durée et validité

L'Utilisateur est soumis aux présentes Conditions Générales dès leur acceptation lors de son accès au Site ou dès son inscription sur le Site et jusqu'à la suppression de son compte, que celui-ci effectue ou non des Transactions.

La ruche des créateurs se réserve le droit de modifier ses Conditions Générales à tout moment, sans préavis ni obligation de motiver sa décision et sans que sa responsabilité ne puisse être engagée de ce fait. En cas de changement substantiel de l'une des conditions des présentes Conditions Générales, les Utilisateurs ayant préalablement accepté leurs termes devront accepter la nouvelle version des présentes Conditions Générales. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au jour de l'utilisation du Site par l'Utilisateur et/ou de l'achat d'un Produit selon la nature de la modification effectuées dans les Conditions Générales.

## 13. Interruption du service et résiliation

En cas de non-respect d'une des conditions des présentes Conditions Générales (et notamment en cas de défaut de paiement dans les délais impartis ou de manquement aux présentes Conditions Générales), qu'il soit constaté par La ruche des créateurs, ou qu'il fasse l'objet d'une réclamation justifiée d'autres Utilisateurs, La ruche des créateurs pourra interrompre de manière temporaire l'accès d'un Utilisateur aux services de La ruche des créateurs, afin notamment de permettre une éventuelle régularisation de la situation litigieuse.

Lorsque le manquement est réparable et si cette régularisation n'intervient pas dans un délai de deux (2) jours calendaires à compter de la notification, par La ruche des créateurs, des irrégularités constatées, La ruche des créateurs pourra de plein droit fermer définitivement l'accès de l'Utilisateur concerné aux services. Cette fermeture définitive d'accès sera précédée de l'envoi d'un email à l'Utilisateur concerné l'informant de cette mesure et des raisons qui en sont à l'origine, sans autres formalités et sans préjudice de l'indemnisation qu'elle pourrait réclamer en réparation de tout préjudice qu'elle aurait éventuellement subi.

Par ailleurs, La ruche des créateurs pourra mettre fin de plein droit, sans notification préalable et avec effet immédiat aux services fournis si le comportement de l'Utilisateur contrevient gravement aux présentes Conditions Générales et, notamment et sans que cela ne soit limitatif, dans les cas suivants : ouverture de plusieurs comptes, fraudes aux moyens de paiement, tentative d'escroquerie ou toute autre infraction pénale. Une telle mesure ne donnera droit à aucune indemnité de quelque nature que ce soit de la part de La ruche des créateurs et cette dernière réservera ses droits d'indemnisation de tout préjudice qu'elle aurait éventuellement subi.

Dans le cas où La ruche des créateurs annulerait la/les Transaction(s), l'Utilisateur sera automatiquement remboursé en numéraire (montant crédité sur la carte ayant servi au paiement)

## 14. Réclamations

Tout Utilisateur désireux de formuler une réclamation auprès de La ruche des créateurs concernant l'utilisation du Site pourra envoyer un courrier à La ruche des créateurs à l'adresse visée ci-dessus, formuler une demande via le formulaire de contact.

## 15. Médiation

En cas de litige entre l'Utilisateur et La ruche des créateurs, La ruche des créateurs invite l'Utilisateur à entrer en contact avec elle afin de tenter de résoudre le différend à l'amiable. La ruche des créateurs informe à cet égard l'Utilisateur de l'existence de modes alternatifs de

règlement des litiges tels que notamment la médiation ou l'arbitrage.

L'Utilisateur peut par ailleurs entrer en contact avec la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### 16. **Droit applicable et juridiction compétente**

Les présentes Conditions Générales sont régies par les lois françaises. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas aux présentes Conditions Générales.

A défaut de solution amiable au différend qui les oppose, La ruche des créateurs et l'Utilisateur conviennent de soumettre le litige en question à la compétence des tribunaux français. Les termes du présent article ne sauraient avoir pour effet de priver les consommateurs du droit d'engager une action en justice, ou de s'en défendre, dans le pays où se trouve leur résidence ou leur domicile, ni de les priver des mesures de protection prévues à leur égard par la législation applicable dans leur pays de résidence.

*Document mis à jour le 23/11/2020.*