

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE pour CLIENTS PARTICULIERS

Applicables au 18/07/2024

### ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (dites « CGV ») s'appliquent sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par le Vendeur auprès d'acheteurs non professionnels (« Les Clients ou le Client ») désirant acquérir les Produits proposés à la vente (« Les produits ») et ses Services (« Les Services ») par le Vendeur depuis le site [www.serenite-habitat.fr](http://www.serenite-habitat.fr) ou directement par téléphone ou email.

Les Produits proposés à la vente sur le site sont les suivants : **Livres et ebooks**

Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications illustrations et indications de dimension ou de capacité des Produits sont présentés sur le site [www.serenite-habitat.fr](http://www.serenite-habitat.fr) ce dont le client est tenu de prendre connaissance avant de commander.

Le choix et l'achat d'un produit sont de la seule responsabilité du client

Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles tels que précisés lors de la passation de la commande.

Les Services proposés à la vente sont les suivants :

- **Etudes Feng Shui Habitat, Visites conseil Feng Shui Habitat, Etude d'une pièce**
- **Etude Feng Shui du jardin**
- **Etude Feng Shui 9KI individuelle**
- **Diagnostics Géobiologie**
- **Conseils valorisation bien immobilier mis en vente par le Home Staging**
- **Ateliers d'initiation et conférences**

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site [www.serenite-habitat.fr](http://www.serenite-habitat.fr) et prévaudront sur tout autre document.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne du site [www.serenite-habitat.fr](http://www.serenite-habitat.fr) ou lors de la validation du devis de prestation de service transmis par email.

Sauf preuve contraire les données enregistrées dans le système informatique du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le client.

Les coordonnées du Vendeur sont les suivantes

- Isabelle Romé 45 avenue de l'Europe appt 44  
35170 BRUZ
- Numéro de Siret 529 419 0 53
- email [contact@serenite-habitat.fr](mailto:contact@serenite-habitat.fr) / téléphone 06 74 45 00 17

### ARTICLE 2 – PRIX

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site [www.serenite-habitat.fr](http://www.serenite-habitat.fr) lors de l'enregistrement de la commande par le Vendeur.

Les Services sont fournis aux tarifs prévus sur le devis transmis au Client. Les prix des services sont établis en fonction de plusieurs critères :

- Surface de l'habitat ou du terrain, nombre de chambres, nombre de pièces et d'étages, nombre d'habitants
- Distance de déplacement depuis le siège de SERENITE HABITAT

Les prix sont exprimés en Euros TTC.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Vendeur sur le site [www.serenite-habitat.fr](http://www.serenite-habitat.fr) ou sur le devis transmis.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le Vendeur se réserve le droit hors période de validité d'en modifier les prix à tout moment.

Les prix ne comprennent pas les frais de traitement d'expédition de transport et de livraison qui sont facturés en supplément dans les conditions indiquées sur le site et calculés préalablement à la passation de la commande.

Le paiement demandé au client correspond au montant total de l'achat y compris ces frais.

Une facture est établie par le Vendeur et remise au client lors de la livraison des produits commandés.

## **ARTICLE 3 – COMMANDES**

### **3.1 COMMANDE DE PRODUITS**

Il appartient au client de sélectionner sur le site [www.serenite-habitat.fr](http://www.serenite-habitat.fr) les Produits qu'il désire commander selon les modalités suivantes :

Le Client choisit un produit qu'il met dans son panier produit qu'il pourra supprimer ou modifier avant de valider sa commande et d'accepter les présentes conditions générales de vente. Il rentrera ensuite ses coordonnées et choisira le mode de livraison. Après validation des informations la commande sera considérée comme définitive et exigera un paiement de la part du client selon les modalités prévues.

Les offres de produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site dans la limite des stocks disponibles.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Toute commande passée sur le site [www.serenite-habitat.fr](http://www.serenite-habitat.fr) constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Vendeur.

Le vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Le client pourra suivre l'évolution de sa commande par email.

### **3.2 COMMANDE DE SERVICES**

Un devis initial gratuit est élaboré par le Vendeur après échange téléphonique, face à face, visioconférence ou email avec le futur Client à sa demande.

Le Vendeur transmet le devis au Client avec délai de validité d'1 mois.

Sous ce délai de validité le Client indique son accord au Vendeur en datant et signant le devis et en acceptant les présentes CGV en cochant la case prévue à cet effet sur la page CGU CGV du site [www.serenite-habitat.fr](http://www.serenite-habitat.fr)

Dès lors une date de visite sur place est établie communément entre les 2 parties, sous un délai idéalement inférieur à 1 mois.

En parallèle le Client transmet au Vendeur par voie électronique ou postale les éléments requis pour la réalisation de la prestation.

Le règlement est dû à la commande mais un échéancier de paiement peut être proposé sans frais supplémentaire avec un acompte à la commande et le solde à régler lors de la livraison des documents d'étude ou lors de la visite sur place selon mentions sur le devis.

En cas de retard de paiement une pénalité est due par le Client selon la législation en vigueur.

### **ARTICLE 3 BIS – ESPACE CLIENT / COMPTE**

Afin de passer commande le Client est invité à créer un compte (espace personnel).

Pour ce faire il doit s'inscrire en remplissant le formulaire qui lui sera proposé au moment de sa commande et s'engage à fournir les informations sincères et exactes concernant son état civil et ses coordonnées notamment son adresse email.

Le Client est responsable de la mise à jour des informations fournies. Il lui est précisé qu'il peut les modifier en se connectant à son compte.

Le Client pourra également solliciter sa désinscription en envoyant un email à [contact@serenite-habitat.fr](mailto:contact@serenite-habitat.fr). Celle-ci sera effective dans un délai raisonnable.

Tout événement dû à un cas de force majeure ayant pour conséquence un dysfonctionnement du site ou serveur et sous réserve de toute interruption ou modification en cas de maintenance n'engage pas la responsabilité du Vendeur.

La création du compte entraîne l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

### **ARTICLE 4 – CONDITIONS DE PAIEMENT DES PRODUITS ET DES SERVICES**

Le prix est payé par voie de paiement sécurisée selon les modalités suivantes au choix :

- paiement par carte bancaire
- paiement via le site sécurisé Paypal
- paiement via le site sécurisé SUMUP
- paiement par chèque
- paiement par virement bancaire sur le compte bancaire du Vendeur (dont les coordonnées sont communiquées au Client lors de la passation de la commande).

Le prix est payable comptant par le client en totalité au jour de la passation de la commande.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisées sur le site [www.serenite-habitat.fr](http://www.serenite-habitat.fr)

En cas de paiement par chèque bancaire celui-ci doit être émis dans par une banque domiciliée en France métropolitaine. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à réception.

Les paiements effectués par le client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par le Vendeur des sommes dues.

Le Vendeur ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des Produits commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

## **ARTICLE 5 – LIVRAISONS DES PRODUITS**

Les produits commandés par le client seront livrés en France métropolitaine.

Les livraisons interviennent dans un délai de livraison de 8 jours ouvrés pour les livres en version brochée. La livraison est sous 72 H pour les ebooks (sauf période de congé annuel) à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le site.

La livraison est constituée par le transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du Produit. Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits les Produits commandés seront livrés en une seule fois.

Si les produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de 3 semaines après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L216-2, L216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

Les livraisons sont assurées par un transporteur indépendant à l'adresse mentionnée par le Client lors de la commande et à laquelle le transporteur pourra facilement accéder.

Lorsque le client s'est lui-même chargé de faire appel à un transporteur qu'il choisit, la livraison est réputée effectuée dès la remise des Produits commandés par le Vendeur au transporteur qui les a acceptés sans réserves. Le Client reconnaît donc que c'est au transporteur qu'il appartient d'effectuer la livraison et ne dispose d'aucun recours en garantie contre le Vendeur en cas de défaut de livraison des marchandises transportées.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport des produits commandés, dûment acceptées par écrit par le Vendeur, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire sur devis préalablement accepté par écrit par le Client.

Le Client est tenu de vérifier l'état des produits livrés. Il dispose d'un délai maximal de 8 jours à compter de la livraison pour formuler des réclamations par email ou courrier postal accompagné de tous les justificatifs y afférents (photos notamment). Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités les Produits sont réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par le Vendeur.

Le vendeur remboursera ou remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais les Produits livrés dont les défauts de conformité ou les vices apparents ou cachés auront été dûment approuvés par le Client, dans les conditions prévues aux articles L 217- 4 et suivant du Code de la consommation et celles prévues aux présentes CGV.

Le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits. Les Produits voyagent donc aux risques et périls du Vendeur sauf lorsque le Client aura lui-même choisi le transporteur. A ce titre les risques sont transférés au moment de la remise du bien au transporteur.

## **ARTICLE 5 BIS – LIVRAISON DES SERVICES**

Le délai de livraison des documents d'études et compte rendus de prestation est établi communément avec le client selon différents facteurs de disponibilité réciproque.

Un délai raisonnablement acté de 1 mois après début de l'étude – après réception complète des éléments attendus par le Vendeur, réalisation de la visite sur place avec le Client s'il y a lieu et règlement au minimum par le Client de l'acompte à la commande sont requis.

Le suivi de 3 mois par téléphone et email, proposé pour certaines prestations, est actif à compter de l'envoi du rapport d'étude de la part du Vendeur par voie électronique.

#### **ARTICLE 6 – TRANSFERT DE LA PROPRIETE**

Le transfert de propriété des Produits du Vendeur au Client ne sera réalisé qu' après complet paiement du prix par ce dernier et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits.

#### **ARTICLE 7 – DROIT DE RETRACTATION**

Selon les modalités de l'article L 221- 18 du Code de la consommation « *Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie le délai court à compter de la réception du premier bien.* »

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne à l'aide du formulaire de contact disponible sur le site ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé au Vendeur aux coordonnées postales ou mail indiqués à l'ARTICLE 1 des CGV.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complet (emballage accessoires notice...) permettant leur re commercialisation à l'état neuf accompagné de la facture d'achat.

Les produits endommagés salis ou incomplets ne sont pas repris, les frais de retour restent à la charge du Client.

L'échange sous réserve de disponibilité ou le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception par le Vendeur des Produits retournés par le Client dans les conditions prévues au présent article.

A noter que les Produits numériques et digitaux ne sont pas soumis à droits de rétractation – article L221-28 du Code de la Consommation. Il ne peut y avoir non plus de remboursement les concernant.

Il en est de même pour les prestations de Services commandées qui sont des prestations spécifiques et non transférables à un autre client.

Dès validation par le Client du devis par signature et accord des CGV via le site [www.serenite-habitat.fr](http://www.serenite-habitat.fr) le règlement complet de la prestation est dû.

#### **ARTICLE 8 – RESPONSABILITE DU VENDEUR**

##### Dispositions relatives aux garanties légales

**Article L217-4.** *Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :*

- 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;*
- 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;*
- 3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;*
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat.*

**Article L217-5** *Le bien est conforme au contrat :*

- 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :  
- s'il correspond à la description donnée par le Vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées au*

*Client sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

*- s'il présente les qualités qu'un Client 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 le Client, porté à la connaissance du Vendeur et que ce dernier a accepté.*

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée dans les cas suivants

- Non-respect de la législation du pays dans lesquels les Produits sont livrés qu'il appartient au Client de vérifier
- en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure
- les photographies et graphismes présentées sur le site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur

La garantie du Vendeur est en tout état de cause limitée au remplacement et au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice.

## **ARTICLE 9 – DONNEES PERSONNELLES**

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des Produits par le Vendeur ainsi qu'à leur transmission à des tiers à des fins de livraison des Produits. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de vente.

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site [www.serenite-habitat.fr](http://www.serenite-habitat.fr) sont les suivantes :

- Nom prénom adresse postale numéro de téléphone et adresse email notamment lors de la création du compte client
- dans le cadre du paiement des Produits proposés sur le site celui-ci enregistre des données financières relatives aux comptes bancaires ou à la carte de crédit du Client utilisateur.
- les données à caractère personnel sont utilisées par le Vendeur et ses cocontractants pour l'exécution du contrat et pour assurer l'efficacité de la prestation de vente et de délivrance des produits
- les catégories de co contractants sont les prestataires de transport et les prestataires établissements de paiement

Le responsable de traitement des données est le Vendeur au sens de la loi Informatique et libertés.

Sauf si le Client exprime son accord express ses données à caractère personnel ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

Le Vendeur conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans.

Le Vendeur met en œuvre des mesures organisationnelles techniques logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Vendeur ne peut garantir la sécurité de la transmission et du stockage des informations sur Internet.

## **MISE EN ŒUVRE DES DROITS DES CLIENTS ET UTILISATEURS**

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel les Clients et utilisateurs du site [www.serenite-habitat.fr](http://www.serenite-habitat.fr) disposent des droits suivants :

- Mise à jour ou suppression des données qui les concernent de la manière suivante
  - sur simple demande comme mentionné dans les mentions légales présentes sur le site web de SERENITE HABITAT
  - ils peuvent supprimer leurs comptes en écrivant à l'adresse électronique mentionnée

- ils peuvent exercer leurs droits d'accès pour connaître les données personnelles les concernant
- ils peuvent demander la mise à jour des informations en écrivant à l'adresse mentionnée
- ils peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel conformément aux lois applicables en matière de protection des données
- Ils peuvent s'opposer au traitement de leurs données par le Vendeur

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercés en adressant une demande par courrier ou par email au responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées en début des conditions générales de vente.

Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois.

en cas de refus de faire droit à la demande du client celui-ci doit être motivé. Le client est informé qu'en cas de refus il pourra introduire une réclamation auprès de la CNIL (voir les Mentions légales du site [www.serenite-habitat.fr](http://www.serenite-habitat.fr)).

Le Client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des mails à caractère informatif et publicitaire de la part du Vendeur. Il aura la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le Vendeur ou en suivant le lien de désabonnement.

#### **ARTICLE 10 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le contenu du site [www.serenite-haitat.fr](http://www.serenite-haitat.fr) est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon (vois les Mentions légales du site pour plus de détails).

#### **ARTICLE 11 – DROIT APPLICABLE – LANGUE**

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **ARTICLE 12 – LITIGES**

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Vendeur indiquées à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation.

En l'espèce le médiateur désigné est CNPM 27 avenue de la Libération 42400 SAINT CHAMOND  
[www.cnpm-mediation-consommation.eu](http://www.cnpm-mediation-consommation.eu)

Email [contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu](mailto:contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu)

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le Vendeur ou par médiation seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.