

# LES PEPITES D'AMELIE

CREATIONS LILLOISES

CONDITIONS GENERALES DE VENTE .....	2
1. Objet et préambule .....	2
2. Définitions .....	2
3. Description de l'offre.....	2
4. Livraisons et politique de retours.....	3
Date et modalités de livraison.....	3
Défaut de livraison .....	3
Indisponibilité de l'offre souscrite.....	4
Retour de produits .....	4
5. Entrée en vigueur du contrat et droit de rétractation .....	4
Entrée en vigueur du contrat .....	4
Droit de rétractation .....	4
6. Tarifs et paiement .....	5
Tarifs.....	5
Paiement .....	5
Moyens de paiement.....	6
7. Données à caractère personnel.....	6
Finalités des traitements .....	7
Destinataires des données à caractère personnel .....	8
Durée de conservation des données à caractère personnel .....	8
Sécurité des traitements de données à caractère personnel .....	9
Exercice des droits liés aux données à caractère personnel .....	9
Cookies .....	10
8. Responsabilités.....	10
Force majeure.....	10
9. Réclamations .....	11

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## 1. Objet et préambule

« Les pépites d'Amélie » (l'Entreprise) est une microentreprise française fondée par Amélie GUILLUY dont l'objet est la vente à distance sur catalogue spécialisé, au titre duquel elle est amenée à vous proposer divers produits sur les thématiques suivantes : bijoux, aromathérapie, décoration, accessoires de mode ou tout autre thématiques qui aurait un intérêt pour ses prospects ou clients.

En achetant un ou plusieurs produits ou services proposés par l'Entreprise, vous vous engagez à accepter les présentes conditions générales de ventes, pour lesquelles les termes et expressions sont définis à l'article ci-après « définitions ».

## 2. Définitions

**Abonné, client, vous** : personne morale ou physique ayant souscrit à un service ou acheté un produit à l'Entreprise

**Commande** : processus de souscription/achat à un produit vendu par l'Entreprise. L'accord du client fait l'objet d'un récapitulatif de commande envoyé par courriel électronique

**Courrier électronique** : message envoyé par Internet à partir ou reçu sur une adresse de courrier électronique

**Données à caractère personnel** : toute information qui permet d'identifier directement ou indirectement une personne physique

**Entreprise (l')** : désigne la microentreprise, propriété de Amélie GUILLUY et dont le nom commercial est : « Les pépites d'Amélie »

**Offre** : offre de produits ou services proposé à la vente par l'Entreprise. L'offre ou le produit pourra être produit par l'Entreprise ou un de ses partenaires

**Partenaire** : personne morale avec laquelle l'Entreprise a passé un contrat en vue de fournir une offre ou un produit à ses prospects et clients

**Produit** : voir Offre

**Service** : service fourni dans l'offre souscrite

**Site** : site internet de l'Entreprise – [lespepitesdamelie.fr](http://lespepitesdamelie.fr)

## 3. Description de l'offre

L'Entreprise propose à ses clients des produits et services qu'ils peuvent acheter sur le site. Par exemple :

- Bijoux fantaisie fabriqués ou non à la main
- Accessoires de mode fabriqués ou non à la main
- Produit de décoration fabriqués ou non à la main
- Documentations produites par l'Entreprise
- Tout autre produit permettant de satisfaire les besoins des prospects et clients de l'Entreprise

## 4. Livraisons et politique de retours

### Date et modalités de livraison

La livraison du ou des produit(s) interviendra à l'adresse de livraison située dans la zone de commercialisation, au plus tard dans un délai de deux (2) mois francs à compter de la date de réception de votre commande complète et/ou valide par l'Entreprise.

Tout nouvel envoi d'un produit nécessitera le paiement du prix de celui-ci et des éventuels frais d'envoi le cas échéant aux tarifs en vigueur sur le site de l'Entreprise.

La livraison du ou des produit(s) est réalisée le jour où il(s) est(sont) effectivement livré(s) à l'adresse que vous avez indiquée lors de votre commande, qu'il s'agisse ou non de votre adresse personnelle, d'une livraison entre vos mains ou de celles d'un tiers.

La livraison est effectuée en France métropolitaine et en Belgique, à l'adresse que vous avez indiquée lors de la commande, qu'il s'agisse ou non de votre adresse personnelle, d'une livraison entre vos mains ou de celles d'un tiers.

Vous vous engagez à ne pas retarder ni empêcher la réception.

Il vous appartient, ou à la personne présente pour réceptionner le(les) produit(s) pour votre compte, de vérifier la conformité et l'état apparent de la livraison et de formuler si nécessaire des réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, copie adressée par courrier à l'Entreprise (voir « Mentions légales » pour l'adresse) dans les trois (3) jours de la réception du(des) produit(s).

En cas de défectuosité, il devra être retourné à l'Entreprise dans un délai maximal de sept (7) jours à compter de la réception.

### Défaut de livraison

Si vous agissez en tant que consommateur ou que non-professionnel, en cas de dépassement de la date de fourniture/livraison du(des) produit(s), non dû à un cas de force majeure, vous pouvez notifier à l'Entreprise le souhait d'être remboursé du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à la livraison dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil et/ou résoudre le contrat si, après avoir mis l'Entreprise en demeure de s'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable si l'Entreprise n'a pas livré le bien.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par l'Entreprise de votre courrier de résiliation à moins que l'Entreprise ne se soit exécutée entre temps. Le consommateur peut toutefois résoudre immédiatement le contrat lorsque l'Entreprise refuse de livrer le bien ou fournir le service ou qu'il est manifeste qu'elle ne livrera pas le bien ou ne fournira pas le service.

Le contrat est considéré comme rompu à la réception, par l'Entreprise, de votre lettre notifiant de votre décision, à moins que l'Entreprise ne se soit exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre.

Vous êtes remboursés par l'Entreprise de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement.

N'est pas considérée comme un défaut de livraison, la livraison qui intervient au plus tard à la date limite de livraison mais qui n'est pas réceptionnée par le client.

### **Indisponibilité de l'offre souscrite**

En cas d'indisponibilité de l'offre commandée, vous en serez informé dans les meilleurs délais. L'Entreprise pourra alors vous fournir ou vous proposer, sous réserve de disponibilité, la souscription d'une offre d'une qualité et d'un prix équivalents dans les trente (30) jours à compter de la prise en compte de votre commande ou en cas de délai de livraison supérieur à trente (30) jours, dans le cadre de ce délai.

### **Retour de produits**

Chaque fois que vous devez retourner le(s) produit(s) à l'Entreprise, en tout ou partie, celui(ceux)-ci doit(vent) être retourné(s) à l'Entreprise au complet, en bon état de fonctionnement (sous réserve de l'usure normale ou d'un vice propre au(x) produit(s), dans son(leur) emballage d'origine ou un emballage approprié apportant le degré de sécurité nécessaire au transport du(des) produit(s), par un moyen d'expédition identique ou similaire à celui par lequel le(s) produit(s) vous a(ont) été livré(s).

Les éventuels frais que pourrait engager le client pour procéder au retour du(des) produit(s) sont à la charge du client sauf disposition contraire, ou fourniture, au seul choix de l'Entreprise, d'un bon de retour permettant au client de procéder au retour du(des) produit(s) sans frais.

A titre indicatif, les tarifs applicables par la Poste sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.laposte.fr/tarifspostaux-colis>

## **5. Entrée en vigueur du contrat et droit de rétractation**

### **Entrée en vigueur du contrat**

Le contrat produit ses effets le jour ouvré suivant la réception de votre Commande complète par l'Entreprise ou, en cas de commande de modification, à la fin du mois au cours duquel l'Entreprise reçoit ladite commande, sauf indications contraires.

### **Droit de rétractation**

Si vous êtes un consommateur ou que vous agissez en tant que non professionnel ou si vous bénéficiez des dispositions de l'article L.221-3 du Code de la consommation, vous disposez d'un droit de rétractation en vertu des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, lequel doit être exercé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception du(des) produits(s) vendu(s) dans le cadre de l'offre souscrite, à l'adresse de livraison que vous avez renseignée lors de votre commande, qu'il s'agisse ou non de votre adresse personnelle, ou que la livraison effective soit réalisée entre vos mains ou celle d'un tiers.

Ce droit de rétractation doit être exercé auprès de l'Entreprise, par écrit, mentionnant vos coordonnées complètes, le produit concerné ainsi que, le cas échéant votre numéro de commande.

Le(s) produit(s) doi(ven)t être retourné(s), au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant cette notification, dans les conditions visées au paragraphe « Retour de produits ». Les frais directs de retour du(des) produit(s) sont à votre charge.

Le remboursement des sommes que vous avez versées préalablement à la rétractation est différé jusqu'à la réception du(des) produit(s) ou jusqu'à ce que vous fournissiez une preuve d'expédition du produit(s), la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du(des) produit(s) résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du(des) produit(s).

Dans tous les cas d'exercice de votre droit, vous devez être en mesure de justifier le respect de la présente clause.

## **6. Tarifs et paiement**

### **Tarifs**

Les tarifs en vigueur des offres et produits proposés par l'Entreprise sont consultables sur le site, lors de la commande et sur simple demande auprès de l'Entreprise.

Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la réception de la commande complète, de son renouvellement ou de sa modification. Les tarifs n'incluent pas la TVA (régime de la microentreprise) et sont présentés hors frais de préparation et de livraison.

L'Entreprise se réserve le droit de modifier tout ou partie des tarifs des offres à tout moment.

### **Paiement**

Le client est réputé détenteur et utilisateur légitime du moyen de paiement qu'il utilise à l'égard de l'Entreprise qui n'est pas tenue de procéder à une vérification. Si les coordonnées bancaires sont incorrectes ou incomplètes, le contrat peut être bloqué, suspendu, et/ou résilié si la difficulté demeure.

Pour les paiements récurrents, nous vous invitons, si vous résidez en France métropolitaine et disposez d'un compte bancaire dans un établissement situé en France, à procéder aux paiements des sommes dues au titre de l'offre souscrite prioritairement par prélèvement bancaire.

La validation de votre commande est conditionnée à la réception d'un moyen de paiement valide par l'Entreprise.

L'Entreprise tient à votre disposition les éléments justificatifs des factures, selon l'état des techniques existantes, pendant un délai de douze (12) mois à compter de l'émission de la facture par l'Entreprise. Les factures sont émises électroniquement, sauf si vous demandez à les recevoir sur support papier, et sont accessibles, de même que vos relevés de consommations au sein de votre espace client.

Pour contester une facture, il vous faut adresser par écrit à l'Entreprise les raisons précises et justification de cette contestation, qui doivent constituer un motif de non-paiement.

## Moyens de paiement

L'Entreprise utilise des moyens de transactions sécurisés pour effectuer vos paiements en ligne. Vos coordonnées bancaires sont cryptées et transmises directement via une connexion sécurisée SSL.

Selon les opportunités, l'Entreprise pourrait être amenée à utiliser les services de fournisseurs de moyen de paiement tels que Stripe ou PayPal (ou tout autre moyen, le cas échéant).

### *Paiement via Stripe*

Stripe est conforme à la directive européenne DSP2 et à l'authentification forte du client. Tous les numéros de carte sont chiffrés sur disque avec AES-256. L'infrastructure de Stripe pour le stockage, le déchiffrement et la transmission des numéros de carte s'exécute de manière indépendante, sans partager aucune information sensible avec les services de base de Stripe. L'Entreprise n'a, à aucun moment, accès à votre numéro de carte bancaire. Stripe agit en tant que tiers de confiance pour réaliser la transaction.

### *Paiement via PayPal*

Vous pouvez choisir de payer en utilisant un compte PayPal. Vous n'aurez pas à utiliser votre carte bancaire et le paiement est directement assuré par PayPal. Il vous est également possible, si vous n'avez pas de compte PayPal, d'effectuer un paiement avec l'interface PayPal. Dans ce cas de figure, PayPal ne crée aucun compte à votre place. L'Entreprise n'a, à aucun moment, accès à votre numéro de carte bancaire. PayPal agit en tant que tiers de confiance pour réaliser la transaction.

## 7. Données à caractère personnel

Selon le cas, l'Entreprise traite vos données à caractère personnel, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services que l'Entreprise fournit. L'Entreprise est également susceptible d'être destinataire de données à caractère personnel qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

L'Entreprise ne traite que les données à caractère personnel strictement nécessaires aux finalités poursuivies.

L'Entreprise traite éventuellement les catégories de données à caractère personnel suivantes :

- Données et justificatifs d'identification : nom, prénom, titre d'identité si nécessaire, identifiant, dénomination sociale, SIREN, SIRET, numéro RNA, numéro INSEE, numéro de TVA intracommunautaire, code APE, ...
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité, ...
- Données de contact : adresse postale, justificatif de domicile si nécessaire, adresse email, numéro de téléphone, ...
- Vie personnelle : civilité, statut marital/parental/lié à la protection d'un majeur protégé (parfois communiqué par les clients), ...
- Données économiques et financières : données bancaires (numéro de carte bancaire...), moyens de paiement, historique des consommations et des paiements, ...

Lorsque l'Entreprise collecte vos données à caractère personnel directement auprès de vous par déclaration ou formulaire, les données obligatoires vous sont précisées. A défaut de compléter l'information obligatoire, l'Entreprise pourrait ne pas être en mesure de traiter votre demande.

### Finalités des traitements

L'Entreprise ne traite les données à caractère personnel que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.

L'Entreprise traite vos données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des conditions générales applicables et du respect de ses obligations légales. A cet effet, les finalités poursuivies par l'Entreprise sont les suivantes :

- Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier
- Gérer la phase précontractuelle et la phase de souscription
- Gérer la Commande
- Assurer la bonne exécution de l'offre
- Générer les historiques de consommation
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le service clients, administratif, et commercial, et le service après-vente le cas échéant, gérer les communications entrantes et sortantes (courriers, courriels, appels, ...)
- Traiter la cessation de tout ou partie du contrat et ses conséquences (qu'il s'agisse d'une rétractation, résiliation, ...)
- Traiter les éventuels incidents et réclamations
- Recouvrer à l'amiable les impayés
- Gérer les contentieux
- Gérer les demandes d'exercice de droits
- Stocker des données à caractère personnel du client ou d'un utilisateur

L'Entreprise réalise également des traitements de données à caractère personnel pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrat(s). Dans ce cas, l'Entreprise s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement lié au développement et/ou à l'amélioration de ses offres, à la connaissance de sa clientèle, à la mise en œuvre de mesure de sécurité. Dans ce cadre, les finalités poursuivies par l'Entreprise sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing (direct)
- Organiser des animations
- Organiser des jeux-concours et parrainage
- Faire des recommandations personnalisées sur les offres de l'Entreprise
- Analyser les usages des offres pour faire éventuellement des propositions au client s'y rapportant
- Sonder les clients ou les utilisateurs
- Améliorer les offres et la relation client
- Assurer la sécurité et la cohérence des plateformes et services, de ses sites Internet et la sécurité des communications
- Commercialiser et déployer les Offres, ou les faire évoluer, les rationaliser, ou les supprimer le cas échéant

- Superviser le dispositif de facturation

Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment sans que cela ne remette en cause les traitements réalisés antérieurement. A cet effet, les finalités poursuivies par l'Entreprise sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing (direct)
- Organiser des animations
- Organiser des jeux concours et parrainage
- Sonder les clients, prospects ou les utilisateurs
- Commercialiser et déployer les offres, ou les faire évoluer, les rationaliser, ou les supprimer le cas échéant
- Gérer les activités publicitaires digitales (courriel, SMS, Box TV).
- L'Entreprise est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à caractère personnel à des fins statistiques. Enfin, l'Entreprise traite vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires. A cet effet, les finalités poursuivies par l'Entreprise sont les suivantes :
- Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice
- Collecter et conserver les données d'identification, notamment à des fins de lutte contre le terrorisme,
- Vérifier les oppositions au démarchage téléphonique.

### **Destinataires des données à caractère personnel**

L'Entreprise peut être amenée à transmettre, tout ou partie des données à caractère personnel concernant le client ou l'utilisateur, selon les finalités concernées, à :

- toute autorité et/ou personne devant légitimement destinataire de ces, ou
- tout partenaire ou sous-traitant de l'Entreprise, qui aurait besoin de ces informations pour proposer commercialement l'(les) offres, recueillir/saisir la commande, exécuter ou fournir tout ou partie de l'(les) offre(s), effectuer la livraison et/ou les opérations dont il aurait été chargé par l'Entreprise (notamment au titre des missions de maintenance, d'assistance, de service client, de recouvrement, de prospection, d'audit, etc.), le cas échéant hors de l'Union Européenne en ce qui concerne la proposition commerciale de l'(des) offre(s), la saisie de commande, l'assistance et le service client.

Dans ce cadre, l'Entreprise prend toute précaution raisonnable afin de protéger les données à caractère personnelles et s'assure de l'existence de l'adéquation ou de garanties appropriées ou adaptées aux données à caractère personnel traitées à l'occasion de ces accès, communications ou transferts.

### **Durée de conservation des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs notamment à l'exécution du



contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation, ce qui ne prive pas l'Entreprise de conserver par ailleurs certaines données pour répondre à ses obligations notamment financières, comptables ou juridiques.

A l'issue de ce délai, tout ou partie des données à caractère personnel peuvent être archivées par l'Entreprise pour le temps correspondant aux prescriptions légales ou aux obligations légales de conservation qui lui sont applicables.

### **Sécurité des traitements de données à caractère personnel**

L'Entreprise s'assure que les données à caractère personnel soient traitées en conformité avec les exigences réglementaires et légales applicables, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. A cet effet, des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la captation des données personnelles sont mises en place par l'Entreprise et ses éventuels sous-traitants, tel que le chiffrement des données...

Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présentent le traitement concerné et sa mise en œuvre.

### **Exercice des droits liés aux données à caractère personnel**

Conformément aux articles 15 et suivants du RGPD et aux articles 32 et suivants de la loi Informatique et Libertés, le client, comme toute personne dont les données à caractère personnel seraient traitées par l'Entreprise, bénéficie(nt) d'un droit d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à la portabilité de ses(leurs) données à caractère personnel, d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel, aux transferts hors UE, ainsi qu'à la transmission à des tiers à moins qu'elle ne soit nécessaire à l'exécution de l'offre concernée, souscrite par le client.

Le cas échéant, le client, comme toute personne dont les données seraient traitées par l'Entreprise peut notamment rectifier, compléter et mettre à jour les données à caractère personnel le(s) concernant, qui sont inexactes, incomplètes ou périmées. Il peu(ven)t également formuler des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication des données à caractère personnel le(s) concernant à son(leur) décès. La loi prévoit que la publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs de réseaux ou services de communication électronique est libre sous réserve de la protection des droits des personnes. Le client peut figurer sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs ou décider de ne pas l'être.

Le client, comme toute personne dont les données seraient traitées par l'Entreprise peut exercer l'ensemble de ces droits en adressant une demande.

Pour exercer vos droits, veuillez les adresser à :

**Amélie GUILLUY – « Les pépites d'Amélie »  
44 RUE PASTEUR 59221 BAUVIN  
FRANCE**

ou par courriel à l'adresse :

**coordonnees@lespepitesdamelie.fr**

La demande devra être accompagnée de tout justificatif utile et devra préciser votre identité, vos coordonnées (adresse de courrier électronique, numéro de téléphone, adresse postale, ...), le cas échéant le numéro de contrat souscrit, le numéro d'abonné, l'objet de votre demande, et justifier de votre identité s'il s'agit de l'exercice d'une demande d'accès, de portabilité, de suppression ou de communication des directives concernant les données à caractère personnel de la personne après son décès.

En cas de demande incomplète, l'Entreprise pourra vous demander de fournir toute information complémentaire, et/ou le cas échéant justificatif de votre identité et/ou de votre qualité à agir et, dans les cas prévus ou autorisés par la loi et le RGPD, éventuellement d'exposer les motifs légitimes relatifs à la demande.

Par ailleurs, dans le cadre de l'exercice du droit d'accès par lequel vous demanderiez la transmission d'une copie supplémentaire des données à caractère personnel traitées par l'Entreprise, l'Entreprise pourra subordonner la délivrance de cette copie au paiement d'une somme qui correspondrait aux coûts administratifs liés à la copie supplémentaire demandée.

Pour le cas où le traitement de votre demande ne vous satisferait pas, vous bénéficiez du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle, à savoir la CNIL (dont le site Internet est accessible à l'adresse : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## **Cookies**

L'Entreprise vous informe qu'un ou plusieurs cookies (petits fichiers textes) peuvent s'installer automatiquement sur votre appareil lors de votre visite sur le site de l'Entreprise et de l'espace client. Ces cookies permettent notamment à l'Entreprise d'assurer le bon fonctionnement des chaînes de navigation globale et de commande, mais également de personnaliser l'accès au site de l'Entreprise.

Selon leur finalité, un consentement à leur installation sera préalablement requis. Vous avez la possibilité de refuser à tout moment l'installation de ces cookies. Les consentements, le cas échéant obtenus, sont conservés pendant six (6) mois. Le renouvellement des consentements sera effectué après cette durée de conservation.

Pour plus de précision, nous vous invitons à consulter la politique « cookies » de l'Entreprise, accessible sur le site de l'Entreprise, rubrique « mentions légales », paragraphe 5. Politique de confidentialité.

## **8. Responsabilités**

### **Force majeure**

L'inexécution de tout ou partie de ses obligations par l'une des parties ne pourra engager sa responsabilité si elle est due à un événement de force majeure, tel que prévu à l'article 1218 du Code civil.

Par dérogation à ce texte et de convention expresse, les évènements suivants seront réputés constitutifs de cas de force majeure, indépendamment des critères d'irrésistibilité, d'imprévisibilité et d'extériorité s'ils sont indépendants de la volonté des parties et même s'ils ne sont que partiels :

- interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture de produits ou services, notamment toute interruption de service expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle ou retrait d'une autorisation,
- arrêt de la fourniture d'énergie, défaillance et/ou interruption des réseaux de transmission y compris de l'accès au réseau internet,
- panne et/ou sabotage des moyens de télécommunications, actes de piratage et attaques informatiques,
- incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, pandémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme,
- grève totale ou partielle, lock-out extérieure à l'Entreprise,
- pandémie, état d'urgence, mesures gouvernementales.

Ces différents événements constitueront des cas de force majeure qu'ils concernent l'Entreprise, ses fournisseurs ou prestataires. Dès lors qu'une partie est affectée par un cas de force majeure, elle en informe et en justifie à l'autre partie dans les plus brefs délais à compter de sa survenance par tout moyen approprié.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat affectées par celui-ci pendant toute sa durée et tant que ses effets se feront sentir. Néanmoins, si les conséquences de la force majeure durent plus de trente (30) jours consécutifs, chacune des parties pourra mettre fin de plein droit au contrat en notifiant cette décision par tout moyen sans que cette résiliation n'ouvre droit à l'obtention d'une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

## 9. Réclamations

Toute réclamation relative au contrat comme à tout ou partie de l'(des) offre(s) souscrite(s), devra être adressée à l'Entreprise en exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de votre réclamation par l'Entreprise (tel que l'objet de votre réclamation, l'offre ou le produit souscrit dans le cadre du contrat, votre numéro d'abonné, votre numéro de contrat, et le descriptif de votre demande).

Vous devez dans un premier temps contacter le Service Client à l'adresse de courrier suivante afin de trouver une solution à l'amiable :

**[serviceclients@lespitesdamelie.fr](mailto:serviceclients@lespitesdamelie.fr)**

En l'absence de réponse, ou si la réponse ne vous satisfait pas, vous devez alors contacter le Service Consommateurs par courrier postal à l'adresse suivante :

**Service Consommateurs – Les pépites d'Amélie  
44 RUE PASTEUR 59221 BAUVIN  
FRANCE**

