CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Mis à jour en date du 21 septembre 2026

Article 1 - Champ d'application – Identité du vendeur

1.1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes en ligne de coffrets proposés par Mouth Sandrine, exerçant en entreprise individuelle sous le nom commercial « Sérénité Énergétik's » (ci-après le « **Vendeur** »), auprès de clients consommateurs personnes physiques agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (ci-après le « **Client** »).

1.2. Le Vendeur est établi à l'adresse suivante : La Tourronde, Chemin de l'empereur, 05000 Gap France. Il est immatriculé sous le numéro SIREN 945 172 757.

Le Vendeur n'est pas assujetti à la TVA : la TVA n'est donc pas applicable sur les prix indiqués.

1.3. Les ventes sont réalisées exclusivement via le site internet : www.serenity-et-energy.fr (ci-après le « **Site** »).

Les présentes CGV ne s'appliquent qu'aux commandes passées sur le Site.

1.4. Le Client déclare avoir la capacité juridique de contracter et reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant la validation de sa commande. La validation de la commande par case à cocher et « double clic » vaut acceptation pleine et entière des CGV, sans restriction ni réserve.

Article 2 - Produits – Description – Disponibilité

2.1. Les produits vendus sont des coffrets artisanaux comprenant notamment :

- 1 paquet de 44 cartes mantras + 1 carte descriptive (créées et rédigées par le Vendeur) ;
- 1 paquet de 22 cartes questions + 1 carte descriptive (créées et rédigées par le Vendeur) ;
- des bougies artisanales (bois de santal, ambre gris, balade en forêt) fabriquées à la main ;
- des accessoires fournis par des partenaires (bâtons d'encens de lotus, porte-encens, pochons en coton et lin, stylo en bambou, carnet kraft, surprise, boîte imprimée).

La composition précise du coffret est susceptible d'évoluer. Le descriptif du contenu exact est décrit sur le Site et figure à l'étape de validation de la commande.

2.2. Les caractéristiques essentielles des produits (description, composition principale des bougies et autres éléments, dimensions, photographies, précautions d'emploi) sont présentées sur le Site conformément au Code de la consommation. Le Client est invité à en prendre connaissance avant toute commande.

2.3. Les photographies et illustrations figurant sur le Site ont une valeur non contractuelle ; des variations légères de couleur, d'aspect ou de présentation peuvent intervenir, en raison notamment de la fabrication artisanale, sans affecter les caractéristiques essentielles ni la qualité des produits.

2.4. Les produits ne sont pas personnalisés au sens légal (absence de fabrication selon les spécifications propres du Client). Ils peuvent cependant être fabriqués ou assemblés à la demande, en petites séries artisanales, ce que le Client reconnaît et accepte, notamment pour les délais.

2.5. Les offres de produits et de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks de produits et des matériaux disponibles. En cas d'indisponibilité après validation de la commande, le Vendeur informera le Client dans les meilleurs délais et pourra annuler la commande, avec remboursement intégral des sommes versées, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

Article 3 - Prix – Frais de livraison

3.1. Les prix des produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), étant rappelé que le Vendeur n'est pas assujetti à la TVA. Tout changement de taux ou de statut fiscal serait répercuté à l'avenir, sans effet sur les commandes déjà payées.

3.2. Les frais de livraison sont facturés en sus, en fonction notamment du lieu de livraison (France, autres pays de l'Union européenne), du mode de livraison choisi (domicile, point relais) et du poids/volume du colis. Le montant applicable est indiqué au Client avant la validation définitive de la commande.

3.3. Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Le produit est facturé sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande par le Client.

3.4. Aucun autre frais (emballage cadeau, assurance complémentaire, etc.) n'est facturé au Client, sauf mention expresse lors du processus de commande.

Article 4 - Commande – Processus contractuel

4.1. Le Client peut passer commande sans création de compte (« invité »). Il renseigne les informations d'identification et d'adresse nécessaires à la livraison et à la facturation, sous sa seule responsabilité.

4.2. Processus de commande :

1. Le Client sélectionne le coffret proposé sur le Site ;
2. Un récapitulatif de commande présentant le détail du produit, le prix total, les frais de livraison et les coordonnées saisies s'affiche ;
3. Le Client peut corriger d'éventuelles erreurs ;
4. Le Client confirme avoir pris connaissance et accepter les présentes CGV en cochant la case prévue à cet effet ;
5. Le Client valide définitivement sa commande en cliquant sur un bouton de type « Commande avec obligation de paiement » ou toute formule équivalente claire et dénuée d'ambiguïté ;
6. Le paiement est alors exigible.

4.3. Le contrat est valablement conclu entre le Vendeur et le Client au moment de la confirmation de la commande par le double clic final, sous réserve de l'encaissement effectif du prix.

4.4. Une fois la commande validée et payée, le Vendeur adresse au Client, dans les meilleurs délais, un courriel de confirmation récapitulant la commande (produit, prix, frais, coordonnées, mode de livraison) et comportant un lien vers les présentes CGV.

4.5. Le Vendeur se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande en cas de litige existant avec le Client, de non-paiement total ou partiel d'une commande précédente, ou de fraude manifeste. Ce refus ne devra pas être discriminatoire et reposera sur un motif légitime.

Article 5 - Paiement

5.1. Le prix est payable intégralement à la commande, en une seule fois. Aucun paiement fractionné ou différé n'est proposé.

5.2. Les moyens de paiement acceptés sont ceux proposés via la solution Stripe sur le Site, notamment : carte bancaire (Visa, etc.), paypal, Bancontact, et autres moyens compatibles indiqués lors de la commande.

5.3. Le traitement des paiements est assuré par le prestataire Stripe, qui en garantit la sécurité. Le Vendeur n'a pas accès aux données bancaires confidentielles du Client.

5.4. En cas de refus ou de rejet du paiement par l'établissement bancaire, la commande est automatiquement annulée et le Client en est informé. Le Vendeur n'est pas tenu de livrer les produits en l'absence de paiement complet.

5.5. Les produits demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au paiement complet et effectif du prix par le Client.

Article 6 - Livraison

6.1. Les produits sont livrés en France et dans l'Union européenne, aux adresses de livraison indiquées par le Client lors de la commande, ou en point relais lorsque cette option est disponible.

6.2. Les livraisons sont effectuées principalement via Colissimo (La Poste). Le Vendeur se réserve la possibilité de recourir à tout autre transporteur présentant des garanties équivalentes.

6.3. Délais :

- Délai indicatif de fabrication/assemblage : environ 17 jours ouvrés ;
- Délai indicatif de transport : généralement 3 à 5 jours ouvrés pour la France métropolitaine. Les délais pour les autres pays de l'UE sont également indicatifs et varient selon la destination.

Ces délais sont fournis à titre purement indicatif. Des retards raisonnables ne sauraient, sauf dispositions légales impératives contraires, ouvrir droit à indemnisation.

6.4. En cas de retard de livraison important, le Client peut, conformément au Code de la consommation, enjoindre le Vendeur de procéder à la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. À défaut, il peut demander la résolution de la vente, avec remboursement intégral des sommes versées.

6.5. Le risque de perte ou d'endommagement des produits se transmet au Client au moment où ce dernier, ou un tiers désigné par lui, prend physiquement possession du colis, la preuve étant apportée notamment par le suivi de livraison et/ou la signature du bordereau de livraison.

6.6. Le Client est invité à vérifier l'état du colis et des produits à la livraison :

- En cas de colis manifestement endommagé, il est recommandé d'émettre immédiatement des réserves auprès du transporteur et d'en informer le Vendeur ;
- En cas de produit endommagé ou non conforme, le Client doit se référer aux articles 9 et 10 ci-dessous.

Article 7 - Droit de rétractation

7.1. Conformément à la réglementation sur les contrats conclus à distance, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du coffret pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus ci-dessous.

7.2. L'exercice du droit de rétractation s'effectue par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant la volonté du Client de se rétracter, envoyée au Vendeur dans le délai de 14 jours (par exemple : courriel ou courrier). Le Vendeur peut mettre à disposition un formulaire type, mais son utilisation n'est pas obligatoire.

7.3. Le Client doit ensuite renvoyer les produits au Vendeur, à l'adresse postale indiquée dans les CGV ou confirmée par courriel, sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

7.4. Conditions de retour :

Le coffret doit être retourné complet (tous les éléments) ;

- Les produits doivent être dans leur état d'origine, non utilisés non endommagés ;
- Les bougies doivent être non allumées, non altérées ;
- Les cartes et supports papier ne doivent pas être abîmés ni annotés ;
- Le retour doit être effectué dans un emballage adapté protégeant les produits.
- Si le Coffret contient des éléments emballés individuellement, dont l'ouverture ou l'utilisation (par exemple l'allumage d'une bougie) altère irrémédiablement le produit, le Vendeur informe le Client, avant la commande, que le droit de rétractation ne pourra s'exercer sur cet élément une fois celui-ci descellé ou utilisé, conformément à l'article L221-28, 3° et 5° du Code de la consommation le cas échéant. À défaut d'une telle mention spécifique, le droit de rétractation de 14 jours s'applique à l'ensemble du Coffret.

7.5. Les frais de retour sont en principe à la charge du Client, sauf erreur imputable au Vendeur (erreur de produit, défaut avéré, etc.).

7.6. Le Vendeur remboursera le Client dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle il aura été informé de la décision de se rétracter. Le Vendeur pourra néanmoins différer le remboursement jusqu'à récupération effective des produits.

7.7. Le remboursement porte sur :

- Le prix du coffret retourné ;
- Les frais de livraison initiaux standard, lorsque la loi l'exige (hors surcoût lié à un mode de livraison express ou spécifique choisi par le Client).

7.8. En cas de dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du coffret, la responsabilité du Client peut être engagée et le Vendeur pourra pratiquer une décote raisonnable.

7.9. Exception : les produits utilisés ou altérés ne peuvent pas être remboursés. De même, lorsque des éléments sont scellés (par exemple, certains sachets ou conditionnements pour des raisons d'hygiène ou de sécurité) et ont été ouverts, le Vendeur pourra refuser le remboursement pour ces éléments, dans le respect du droit de la consommation.

Article 8 - Conformité – Produits défectueux – Garanties légales

8.1. Le Vendeur est tenu des garanties légales de conformité et des vices cachés.

Selon l'article L217-4 du Code de la consommation, le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Aux termes de l'article L217-5 du Code de la consommation, le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- S'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- S'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Selon l'article L217-12 du Code de la consommation, l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

L'article L217-16 du Code de la consommation dispose que lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Aux termes de l'article 1641 du Code civil, le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Selon l'article 1648 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.

8.2. En cas de défaut de conformité ou de produit endommagé/abîmé à la livraison, le Client doit contacter le Vendeur dans les plus brefs délais à compter de la découverte du défaut, à l'adresse-mail de contact indiquée sur le Site, sandrine@serenity-et-energy.fr en fournissant :

- Une explication du problème ;
- Des photographies du produit et, le cas échéant, du colis ;
- Le numéro de commande.

8.3. Après analyse du dossier et si la non-conformité ou le défaut est confirmé, le Vendeur proposera, selon les cas :

- Le remplacement du produit ou du coffret ; ou

- Le remboursement du prix correspondant.

Le retour du produit pourra être demandé, dans les mêmes conditions de protection qu'au titre de la rétractation. Dans ce cas, les frais de retour seront pris en charge par le Vendeur.

8.4. Le produit doit être retourné dans son état d'origine, non utilisé et non altéré, sauf si le défaut lui-même est précisément la cause de la dégradation. Le Vendeur pourra refuser la prise en charge si les détériorations constatées résultent d'une mauvaise utilisation, d'un non-respect des consignes ou de causes non imputables au Vendeur.

8.5. Le remboursement est effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception du produit retourné ou de l'acceptation de la non-conformité lorsque le retour n'est pas exigé.

8.6. Le Vendeur ne propose pas de garantie commerciale supplémentaire au-delà des garanties légales.

Article 9 - Responsabilité – Avertissements – Usage des produits

9.1. Le Vendeur est responsable de plein droit, vis-à-vis du Client, de la bonne exécution du contrat conclu en ligne, que les obligations soient exécutées par lui ou par des prestataires (transporteurs, fournisseurs d'éléments du coffret), sous réserve des cas d'exonération légaux (fait du Client, fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, force majeure).

9.2. La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée :

- En cas d'utilisation non conforme des produits aux règles de sécurité communément admises et aux éventuelles consignes et notices fournies ;
- En cas d'utilisation des produits non conforme à leur destination, aux indications figurant sur l'emballage, aux notices, avertissements et recommandations de sécurité, ou aux usages normaux des produits de même nature, au sens de l'obligation d'information sur les caractéristiques essentielles des biens et services prévue à l'article L. 111-1 du Code de la consommation ;
- En cas d'utilisation des Produits par des enfants en violation de l'article 9.4 ci-dessous ;
- En cas de défaut d'entretien, de conservation ou de stockage des Produits contraire aux instructions du Vendeur ou aux précautions normales qu'un consommateur raisonnable doit observer, compte tenu de l'obligation générale de conformité et de sécurité des produits à la charge du responsable de la première mise sur le marché prévue à l'article L. 411-1 du Code de la consommation ;
- En cas de la modification des produits ou de leur association avec d'autres produits ou matériels non fournis ou non validés par le Vendeur ;
- En cas d'utilisation professionnelle ou de revente, lorsque le coffret est contractuellement destiné à un usage strictement privé, sans préjudice du régime spécifique de la responsabilité du fait des produits défectueux, qui impose au producteur d'indemniser le dommage causé par un défaut de sécurité du produit en application de l'article 1245 du Code civil.
- En cas de dommage résultant de l'inobservation des précautions d'emploi (notamment pour les bougies et encens) ;
- En cas de dommages indirects (perte de chance, préjudice moral, trouble personnel, etc.).

9.3. Avertissements de sécurité (notamment pour les bougies et encens) :

- Ne jamais laisser une bougie allumée sans surveillance ;
- Tenir les bougies et bâtons d'encens hors de portée des enfants et des animaux ;
- Ne pas approcher des matériaux inflammables ;
- Ne pas manipuler les produits sur des surfaces instables ;
- En cas de terrain allergique connu ou de sensibilité aux parfums, odeurs ou composants, le Client doit vérifier la composition et s'abstenir d'utiliser le produit en cas de doute.

9.4 Interdiction d'utilisation par des enfants

Les produits contenus dans le coffret cadeau ne sont pas des jouets et ne sont pas destinés à être utilisés par des enfants. Le Client s'engage à ne pas laisser les produits être manipulés, utilisés ou consommés par des enfants, et à en assurer la conservation hors de leur portée.

Lorsque le coffret est offert ou mis à disposition d'un tiers, le Client s'engage à porter à la connaissance de ce tiers l'interdiction d'utilisation des Produits par des enfants et les précautions d'usage figurant sur l'emballage, la notice, l'étiquetage ou tout autre support d'information fourni avec les produits.

9.5. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable de dommages imputables à la mauvaise utilisation des produits, à des conditions de stockage inappropriées chez le Client ou à une absence de respect des consignes.

9.6. La responsabilité devient celle du Client une fois le colis reçu et signé (ou déclaré livré par le transporteur au point relais ou à l'adresse convenue), sous réserve des recours possibles en cas de défaut ou de non-conformité conformément aux présentes CGV.

9.7 Limitation de responsabilité

Sous réserve des garanties légales impératives au bénéfice du consommateur, la responsabilité du Vendeur, toutes causes confondues (hors dommages corporels et atteintes à la santé, en cas de produit défectueux au sens des articles 1245 et suivants du Code civil), est limitée, pour chaque commande, au montant toute taxe comprise payé par le Client pour le coffret concerné.

Article 10 - Force majeure

10.1. Le Vendeur ne pourra être tenu responsable en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure, au sens du droit français : événement échappant au contrôle du Vendeur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution de l'obligation.

10.2. Sont notamment susceptibles de constituer des cas de force majeure (liste non limitative) :

- Catastrophes naturelles, incendies, intempéries exceptionnelles ;
- Guerre, attentats, émeutes, troubles civils ;
- Pandémies, épidémies, mesures administratives de confinement ou de restriction ;
- Grèves, blocages ou perturbations des moyens de transport ou de communication ;
- Pannes généralisées ou attaques informatiques lourdes affectant le Site ou les infrastructures du Vendeur ou de ses prestataires.

10.3. En cas de survenance d'un cas de force majeure, le Vendeur informera le Client dans les meilleurs délais. L'exécution des obligations est suspendue pendant la durée de la force majeure. Si l'empêchement est définitif ou se prolonge au-delà d'un délai raisonnable, chacune des parties pourra

résilier la commande concernée, avec remboursement des sommes versées au titre des produits non livrés, sans autre indemnité.

Article 11 - Propriété intellectuelle

11.1. Les contenus des coffrets (textes des cartes mantras et cartes questions, créations graphiques, supports écrits) sont des créations originales de Mouth Sandrine. Ils sont protégés par le droit d'auteur.

11.2. L'ensemble des éléments figurant sur le Site (textes, logos, images, photos, graphismes, structure, ainsi que le nom commercial « Sérénité Énergétik's ») est également protégé par la propriété intellectuelle.

11.3. Toute reproduction, représentation, adaptation, diffusion, exploitation, extraction ou réutilisation, totale ou partielle, des éléments protégés, sur quelque support que ce soit, sans autorisation écrite préalable du Vendeur, est strictement interdite et est susceptible de constituer un acte de contrefaçon.

Article 12 - Données à caractère personnel – Newsletter

12.1. Les données personnelles collectées lors de la commande ou de l'inscription à la newsletter sont traitées par le Vendeur pour :

- La gestion des commandes, livraisons et factures ;
- Le suivi de la relation client (SAV, réclamations, échanges) ;
- L'envoi, le cas échéant, de newsletters et offres commerciales, si le Client y a consenti.

12.2. Le Vendeur applique la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (RGPD, loi Informatique et Libertés). Les informations détaillées sur les traitements, les droits des personnes (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité) et les modalités d'exercice de ces droits sont exposées dans la politique de confidentialité du Site, accessible à l'adresse :

https://serenity-et-energy.fr/politique-de-confidentialite/

12.3. Le Client peut à tout moment se désabonner de la newsletter en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans chaque e-mail ou en contactant le Vendeur.

Article 13 - Service client – Réclamations – Médiation

13.1. Pour toute question ou réclamation, le Client peut contacter le Vendeur par courriel à l'adresse indiquée sur le Site ou via le formulaire de contact, en précisant ses coordonnées et le numéro de commande.

13.2. Conformément au Code de la consommation, le Client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant au Vendeur.

13.3. Le médiateur de la consommation désigné par le Vendeur est :

AVENIR CONSO, dont le siège est sis au 197 boulevard Saint-Germain, 75007 PARIS.

Son site internet est https://avenir-conso.com

Après démarche préalable écrite du Client auprès du Vendeur, si aucune solution amiable n'est trouvée,

le Client pourra saisir le médiateur selon les modalités précisées sur le site du médiateur.

Article 14 - Droit applicable – Litiges

14.1. Les présentes CGV et les contrats de vente conclus via le Site sont soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

14.2. En cas de litige et à défaut d'accord amiable, le Client peut saisir le tribunal judiciaire de Gap, Pl. Saint-Arnoux, 05000 Gap, sans préjudice des règles d'ordre public qui lui sont applicables, notamment celles relatives à la compétence territoriale du juge de son lieu de domicile.

Article 14 - Intégralité du contrat

Le fait que le Vendeur ne se prévale pas à un moment donné de l'une des clauses des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation, de sa part, à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Dans l'hypothèse où l'une des présentes stipulations devait être déclarée nulle ou réputée non écrite, la validité des autres dispositions ne sera pas remise en cause.

Article 15 - Modifications des CGV

15.1. Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la commande, telles qu'acceptées par le Client lors du processus de commande.

Annexe — Formulaire type de rétractation

À l'attention de Sandrine Mouth — Sérénité Énergétik's, La Tourronde, chemin de l'Empereur, 05000 Gap, sandrine@serenity-et-energy.fr :

Je/nous (*) *notifie/notifions* (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

- Numéro de commande
- Commandé le (*) / *reçu le* (*) : ……
- Nom du Produit : Coffret Sérénité Énergétik's
- Nom du Client : ……
- Adresse du Client : ……
- Signature du Client (uniquement en cas de notification sur papier) : ……
- Date : ……

(*) Rayer la mention inutile.

___

NB : ce formulaire doit être téléchargeable sur le site