

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE APPLICABLES AUX VENTES DE PRODUITS (LIVRES ET CATALOGUES)

Préambule

Toute commande passée sur le site <https://luma.shop.secutix.com/> (ci-après la « Boutique en ligne ») de LUMA/Arles (ci-après dénommé le « Vendeur »), sera exclusivement régie par les présentes conditions générales de vente, que nous vous recommandons de lire attentivement.

Le fait de passer commande implique la consultation préalable des présentes conditions générales de vente et vaut acceptation entière et irrévocable de celles-ci.

La Boutique en ligne, le code source, les textes, les images et autres éléments de la Boutique en ligne sont la propriété exclusive du Vendeur. L'ensemble du contenu de la Boutique en ligne est protégé par la législation sur le droit d'auteur. A ce titre, et conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation de la Boutique en ligne pour un usage privé est autorisée. Dans le cas contraire, le contrevenant s'expose à des poursuites devant la juridiction compétente.

Article 1 - Acceptation des présentes conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « Conditions générales ») ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre d'une vente à distance de produits proposés par le Vendeur sur la Boutique en ligne. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions générales lors de la validation de la commande. Toute validation de sa commande vaut acceptation des Conditions générales sans exception.

Le Vendeur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales. En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les Conditions générales en vigueur au jour de la passation de la commande.

Article 2 - Identification de la SAS LUMA/Arles

SAS LUMA/Arles,

Société par actions simplifiée au capital de 20.000 euros,
Dont le siège social est situé 33 avenue Victor Hugo, ZAC du Parc des Ateliers - 13200 Arles,
Numéro d'identification SIRET : 812 901 700

Email : info@luma-arles.org

Site internet : www.luma-arles.org

Téléphone : 04.90.47.76.17 (**A VOIR**)

(ci-après « **LUMA/Arles** »)

Pour toute information ou question, le service clientèle est à la disposition du Client aux coordonnées suivantes :

Service Clients E-Commerce :

Adresse e-mail : shop@luma-arles.org

Téléphone : 04.90.47.76.17 du lundi au vendredi de 10h00 à 17h00

Adresse postale :

LUMA/Arles SAS

7-9-11 rue de la République ZAC

13200 Arles

Article 3 - Offre et disponibilité des produits

Les offres de produits ainsi que les prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur la Boutique en ligne, dans la limite des stocks disponibles.

En cas de non-disponibilité, la commande est automatiquement annulée et LUMA/Arles s'engage à rembourser le Client au plus tard dans les soixante (60) jours à compter du paiement.

Les produits sont proposés à la vente dans les pays suivants :

Afghanistan ; Afrique du Sud ; Albanie ; Algérie ; Allemagne ; Andorre ; Angola ; Anguilla ; Antarctique ; Antigua et Barbuda ; Arabie Saoudite ; Argentine ; Arménie ; Aruba ; Australie ; Azerbaïdjan ; Autriche ; Bahamas ; Bahrain ; Bangladesh ; Barbades ; Belgique ; Belize ; Bénin ; Bermude ; Bhoutan ; Biélorussie, Bolivie ; Bosnie Herzégovine ; Botswana ; Brésil ; Brunei Darussalam ; Bulgarie ; Burkina Faso ; Burundi ; Cambodge ; Cameroun ; Canada ; Cap vert ; Chili ; Chine ; Colombie ; Congo ; République de Corée ; Costa Rica ; Côte D'Ivoire ; Croatie ; Cuba ; Curaçao ; Danemark ; Djibouti ; République Dominicaine ; Egypte ; Emirats Arabes Unis ; Espagne ; Equateur ; Erythée ; Estonie ; Etats-Unis ; Ethiopie ; Finlande ; Fiji ; France ; Gabon ; Géorgie ; Ghana ; Gibraltar ; Grèce ; Grenade ; Gröeland ; Guadeloupe ; Guam ; Guatemala ; Guernsey ; Guinée ; Guyana ; Guyane Française ; Haïti ; Honduras ; Hong Kong ; Hongrie ; Irlande ; Inde ; Indonésie ; Iran ; Iraq ; Islande ; Israël ; Italie ; Ile Maurice ; Jamaïque ; Japon ; Jersey ; Jordanie ; Kazakhstan ; Kenya ; Kirghizistan ; Kiribati ; Kosovo ; Koweït ; Laos ; La Réunion ; Lesotho ; Lettonie ; Liechtenstein ; Liban ; Liberia ; Libye ; Lituanie ; Luxembourg ; Macau ; Macédoine ; Madagascar ; Malaisie, Malawi ; Maldives ; Mali ; Malte ; Maroc ; Martinique ; Maurice ; Mauritanie ; Mayotte ; Mexique ; Micronésie ; Moldavie ; Monaco ; Mongolie ; Monténégro ; Montserrat ; Mozambique ; Myanmar ; Namibie ; Nauru ; Népal ; Nicaragua ; Niger ; Nigéria ; Nioué ; Norvège ; Nouvelle Calédonie ; Nouvelle Zélande ; Oman ; Ouganda ; Ouzbékistan ; Pakistan ; Palaos ; Palestine ; Panama ; Papouasie Nouvelle Guinée ; Pérou ; Philippines ; Pitcairn ; Pays-Bas ; Pologne ; Polynésie Française ; Portugal ; Puerto Rico ; Qatar ; République centrafricaine ; République Tchèque ; Réunion ; Rwanda ; Roumanie ; Royaume-Uni ; Fédération de Russie ; Saint-Barthélemy ; Saint-Martin ; Saint-Pierre-et-Miquelon ; Sénégal ; Serbie ; Singapour ; Somalie ; Soudan ; Slovaquie ; Slovénie ; Sri Lanka ; Suède ; Suisse ; Surinam ; Syrie ; Taïwan, province de Chine ; Tchad ; Tanzanie ; Tchad ; Thaïlande ; Togo ; Tunisie ; Turkménistan ; Turquie ; Ukraine ; Uruguay ; Vatican ; Vénézuéla ; Vietnam ; Yémen ; Zambie ; Zimbabwe.

Article 4 - Prix des produits et montant de la commande

4.1. Prix de vente des produits

Les prix de vente des produits sont indiqués en euro toutes taxes comprises (TVA + autres taxes et notamment taxe sur les vidéogrammes le cas échéant) hors participation aux frais de traitement et d'expédition.

En ce qui concerne le prix du livre, celui-ci est établi dans le strict respect de la loi Lang 81-766 du 10 août 1981.

En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine, le Client est l'importateur du ou des produits concernés. Pour tous les produits expédiés hors Union Européenne et DOM-TOM, des droits de douane, autres taxes locales, droits d'importation ou taxes d'Etat sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes sont à la charge du Client et relèvent de son entière responsabilité tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et/organismes compétents du pays de l'importation. Il est conseillé au Client de se renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales du pays d'importation des produits.

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en Euros.

LUMA/Arles se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

4.2. Montant total de la commande

Le montant total de la commande est le prix définitif en euros, toutes taxes comprises, frais de traitement et d'expédition inclus. Il est repris dans l'e-mail de confirmation de commande et dans la facture électronique téléchargeable une fois le paiement effectué ou à partir du compte créé par le Client.

Les produits demeurent la propriété de LUMA/Arles jusqu'au complet paiement du prix par le Client.

Article 5 - Commande

Le Client passe sa commande d'un ou plusieurs produits offerts à la vente sur la Boutique en ligne.

Les étapes de la commande sont les suivantes :

Étape 1 : Le Client clique sur l'un des produits offerts à la vente sur la Boutique en ligne. Un descriptif détaillé du produit sélectionné (dimensions, matière, visuel) et son prix de vente apparaissent.

Le Client commande le produit sélectionné en cliquant sur le lien « Ajouter au panier ». Le Client peut terminer ses achats en cliquant sur « Commander » ou continuer sa commande en ajoutant à son panier d'autre(s) produit(s) de son choix.

Étape 2 : Le Client crée un compte client ou se connecte à son compte client par l'entrée d'une adresse e-mail et d'un mot de passe. La création du compte client suppose la communication des informations nécessaires au traitement de la commande : nom et prénom du Client, adresse postale de livraison et/ou de facturation, téléphone et adresse e-mail.

Étape 3 : Les informations communiquées s'affichent ainsi que les modes et délais de livraison possibles et les frais correspondants. Le Client prend connaissance des présentes conditions générales de vente, s'assure que toutes ses informations sont correctes (coordonnées, adresse de livraison etc...) et choisit son mode de livraison en fonction des délais indiqués et des frais correspondants.

Étape 4 : Le récapitulatif reprenant l'ensemble de la Commande s'affiche sur la page « Récapitulatif de votre commande ». Le Client vérifie le détail de sa commande et corrige les éventuelles erreurs en cliquant sur le lien « Etape précédente ».

Il indique éventuellement le code promotionnel dont il dispose dans la zone « Bon de réduction » et clique sur « Recalculez » pour mettre à jour le montant total de sa commande.

Étape 5 : En cliquant sur le mode de paiement de son choix, le Client accède à la plateforme de paiement sécurisée et ne peut plus apporter de modifications à sa Commande.

Étape 6 : Le Client effectue alors le paiement en ligne de sa commande en communiquant ses coordonnées bancaires (numéros et date de validité de la carte) et en effectuant un clic définitif.

En cas de refus du paiement par l'établissement bancaire concerné, la commande est automatiquement annulée. Toute commande validée par le Client sur la page « Récapitulatif de votre commande » constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans le cas limitativement prévu à l'article 7 (exercice du « Droit de rétractation ») des présentes Conditions générales.

Article 6 - Confirmation de commande

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation par un e-mail précisant les éléments suivants :

- ✓ Date et heure de la commande,
- ✓ Caractéristiques essentielles du(es) produit(s) vendu(s),
- ✓ Numéro de commande,
- ✓ Montant total de la commande et moyen de paiement choisi par le Client,
- ✓ Lien vers facture électronique téléchargeable,
- ✓ Créneau de livraison,
- ✓ Informations relatives au service après-vente et adresse e-mail du Service Clients auprès duquel le Client peut formuler ses réclamations

Pour toute question, veuillez contacter :

LUMA/Arles SAS

7-9-11 rue de la République

13200 Arles

Tel : 04.90.47.76.17

Email : shop@luma-arles.org

- ✓ Rappel des conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation
- ✓ Adresse du siège social du Vendeur et son numéro de Siret.

Cet e-mail constitue pour le Client une preuve de sa commande que le Vendeur lui recommande de conserver.

LUMA/Arles se réserve le droit de ne pas donner suite à la commande passée par le Client :

- ✓ En cas d'informations en provenance de l'organisme bancaire en charge de la gestion du règlement de la commande faisant état de l'impossibilité de mettre en œuvre le mode de paiement retenu pour le règlement de la commande ;
- ✓ Plus généralement, en cas de motif légitime tel que prévu par l'article L122-1 du Code de la Consommation.

Article 7 - Droit de rétractation

7.1. Délais et procédure

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-21 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours ouvrés à compter de la réception de l'article commandé pour faire part de sa volonté d'exercer son droit de rétractation.

Pour ce faire, il appartient au Client d'adresser au Vendeur un email à l'adresse shop@luma-arles.org afin de lui faire part de sa volonté de se rétracter.

A compter de la réception de l'accusé de réception par e-mail de la communication de sa décision de se rétracter, le Client doit retourner dans un délai maximum de 14 jours, le produit qui ne lui conviendrait pas au vendeur pour remboursement sans pénalité à l'exception des frais de retour. L'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, donnera lieu à un remboursement égal aux sommes versées par le Client, c'est-à-dire le prix d'achat du ou des produit(s) et les frais de livraison standard, les frais de retour restant à la charge du Client.

Le remboursement interviendra dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception du produit par le vendeur.

Les retours sont à effectuer à :

LUMA/Arles SAS

Service Clients

7-9-11 rue de la République

13200 ARLES

Avec la mention : Retour commande Boutique en ligne LUMA/Arles

Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, complets, accompagnés d'un RIB, du bon de retour (disponible sur la facture électronique accessible sur le Compte Client) et de tous les accessoires éventuels, notice d'emploi et documentation, etc., permettant leur remise en vente. Il est ici précisé que les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis par le Client ne pourront pas être repris.

7.2. Produits non concernés par le droit de rétractation

Les produits définis à l'article L 121-21-8- du Code de la consommation ne pourront faire l'objet d'un droit à rétractation.

Article 8 - Paiement sécurisé

La Boutique en ligne fait l'objet d'un système de sécurisation pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises par le Client sur la Boutique en ligne.

A cette fin, LUMA/Arles a adopté le procédé de cryptage SSL et a renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

Article 9 - Mode de règlement - Paiement - Facture

9.1. Modes de règlement

Le Client règle sa commande par carte bancaire.

Les cartes acceptées sont les suivantes: CARTE BLEUE / VISA / MASTERCARD.

En indiquant directement dans la zone prévue à cet effet le numéro de la carte sans espace entre les chiffres, sa date de validité, ainsi que son numéro de contrôle.

Il est précisé que le numéro de la carte de paiement apparaît dans sa totalité lors de la saisie du champ, mais que seuls les 5 derniers chiffres sont visibles dans le compte du Client, les autres étant masqués pour des raisons de sécurité.

Le numéro de contrôle est le numéro qui figure au dos de la carte bancaire.

Il permet d'augmenter la sécurité des paiements en ligne.

Le règlement s'effectue exclusivement en euros.

9.2. Opération de paiement

Le débit de la carte est effectué au moment de la passation de la transaction. Le Client garantit au Vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi.

En cas de refus de la carte utilisée par le centre de paiement, la commande est automatiquement annulée.

Le Client est invité à imprimer la preuve de la transaction qui s'affichera à l'écran après paiement effectif de la commande.

9.3. Facture

La facture électronique peut être téléchargée pour impression par le Client à partir de son Compte Client, après avoir réglé sa commande, ainsi qu'à partir du lien figurant dans l'email de confirmation de commande.

Elle est à tout moment accessible par le Client lorsqu'il se connecte à son Compte Client, dans la rubrique « Historique des commandes ».

Article 10 - Livraison

10.1. Commande

Les articles commandés sont remis à leur destinataire selon les conditions suivantes :

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours du processus de commande conformément à l'article 5 ci-dessus. En cas d'articles livrables à des dates différentes compte tenu de leur disponibilité, LUMA/Arles se réserve le droit de fractionner l'envoi. Dans cette hypothèse, la participation aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée que pour un seul envoi.

Le délai de livraison moyen constaté pour la France métropolitaine est de 3 jours.

En cas de retard d'expédition, un e-mail est adressé par LUMA/Arles au Client. En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard de plus de 30 jours après la date d'achat, le Client bénéficie de la possibilité d'annuler sa commande par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre écrit sur support durable (e-mail).

Dans ce cas, si le produit a été reçu, après l'annulation par le Client de sa commande, LUMA/Arles procède au remboursement du produit sur la base d'un justificatif par le Client en provenance de La Poste ou du transporteur, à réception du produit par LUMA/Arles, complet et dans son état d'origine. Le Client joindra à son retour un document justifiant du montant des frais de retour.

Le Client est tenu de notifier au transporteur et à LUMA/Arles toutes réserves sur le produit livré (colis endommagé, déjà ouvert...). Dans cette hypothèse le Client peut éventuellement bénéficier d'un échange ou du remboursement du produit livré dans les conditions précisées au paragraphe précédent.

Le montant des frais de port applicables, précisé au moment du passage de la commande, est calculé en fonction du poids du colis et de la zone de livraison.

Détail des tarifs d'envoi d'un catalogue en France et à l'étranger :

Envoi d'un catalogue	France	International
Courrier simple	6€	13€
Courrier suivi	8,50€	17€

10.2. Suivi et réception de la commande

Le Client est informé de l'expédition de sa commande par un e-mail.

Le Client s'engage à réceptionner les produits commandés à l'adresse de livraison figurant sur l'e-mail de confirmation de commande.

En cas d'absence du Client, celui-ci dispose d'un délai indiqué par le transporteur pour réceptionner son colis.

Attention - En cas de non retrait dans les délais impartis, les produits seront retournés à LUMA/Arles qui se réserve le droit de rembourser le montant de la commande, hors frais de livraison qui resteront à la charge du Client.

10.3. Remboursement

Dans le cas d'une demande de remboursement pour un retard de livraison de plus de 30 jours ou d'un article défectueux et après en avoir averti le Service Client, le Client dispose de 14 jours ouvrés (à compter de la livraison ou du retrait de votre colis) pour retourner ses articles accompagnés d'un un RIB qui permettra à LUMA/Arles de re-créditer le compte du Client.

L'adresse retour est indiquée sur le formulaire de retour :

LUMA/Arles SAS

Service Clients

7-9-11 rue de la République

13200 ARLES

Les remboursements des produits sont effectués au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le droit a été exercé.

Le remboursement s'effectue sur proposition de LUMA/Arles par crédit sur le compte bancaire du Client.

Article 11 - Garanties

Les produits livrés bénéficient, conformément aux dispositions légales, de la garantie de conformité et de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant le produit et le rendant impropre à l'utilisation.

Attention :

- Toute garantie légale est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du produit, d'accident, en cas de fait du Client, ou encore en cas de force majeure telle que définie à l'Article 13 des Conditions générales ;
- Toute garantie est limitée au remplacement ou au remboursement du(es) produit(s) non-conforme(s) ou affecté(s) d'une non-conformité ou d'un vice ;
- Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Vendeur par écrit de l'existence de la non-conformité du(es) produit(s) livré(s) et du vice caché affectant le(s) produit(s) dans un bref délai à compter de sa découverte (en tout état de cause la non-conformité ne peut être invoquée au-delà des deux ans à compter de la date de livraison du produit) ;
- Le Service Clients s'engage à remplacer le(s) produit(s) concerné(s), par un produit identique. Si cela se révèle impossible, le Service Clients s'engage à remplacer le(s) produit(s) concerné(s) par un produit de qualité et de prix équivalent, selon les stocks disponibles, ou à rembourser le Client dans un délai maximum de 60 jours. Les frais d'envoi du nouveau produit sont pris en charge par le Vendeur.

Article 12 - Responsabilité

Dans tous les cas, la responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure telle que définie à l'Article 14 des Conditions générales.

De même, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

Le Vendeur, propriétaire de la Boutique en ligne, s'engage exclusivement à respecter les dispositions législatives ou réglementaires en vigueur en France.

Des liens hypertextes peuvent renvoyer le Client vers d'autres sites Internet que la Boutique en ligne. Le Vendeur dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 13 - Force majeure

Ni le Vendeur, ni le Client, ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure.

Sans que cela soit limitatif, sont considérés notamment comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les grèves totales ou partielles internes ou externes au Vendeur ou de son service clientèle indiqués à l'article 2 des Conditions générales, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les restrictions gouvernementales ou légales, les pannes d'ordinateur, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'internet.

Article 14 - Preuve - Conservation - Archivage

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Vendeur, dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle.

Article 15 - Protection des données personnelles - Droit d'accès au fichier

Les informations nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement et à l'acheminement des commandes ainsi qu'à l'édition des bons de livraison et des factures.

Les données personnelles collectées sont traitées par le Vendeur dans le respect des dispositions légales relatives à la protection des données personnelles issues de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite « Informatique et Liberté » :

- Le Client est informé que ce traitement autorisé d'informations a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.
- Le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Il pourra exercer ce droit auprès du Vendeur en envoyant un courrier en ce sens auquel il joindra un justificatif de son identité (photocopie d'une pièce d'identité) à l'adresse suivante :

Par courrier à l'adresse :

LUMA/Arles SAS

Service Protection des données

7-9-11 rue de la République

13200 ARLES

Par mail :

shop@luma-arles.org

Le Client concerné peut consentir au moment de la collecte de ses informations personnelles à recevoir des lettres d'information sur l'actualité des expositions, les événements et les offres promotionnelles au sein des boutiques de musées ainsi que les nouveautés éditées par LUMA/Arles. Pour cela, il lui suffit de cocher les cases correspondantes. Par la suite, conformément à la réglementation en vigueur, il peut à tout moment demander sa désinscription des fichiers de LUMA/Arles soit :

- en cliquant sur le lien de désabonnement situé en pied de page de la newsletter.
- ou en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : shop@luma-arles.org

Article 16 - Cookies

LUMA/Arles fait usage de cookies sur la Boutique en ligne. Le cookie a pour but de signaler le passage du Client sur la Boutique en ligne. Les cookies ne sont utilisés par LUMA/Arles que dans le but d'améliorer le service personnalisé destiné au Client. Il est rappelé que le Client peut choisir de les bloquer ou de les supprimer sur son ordinateur.

Article 17 - Intégralité des conditions générales

Les parties reconnaissent que les présentes conditions générales de vente constituent l'intégralité de l'accord conclu entre elles. Si, pour une quelconque raison, l'une des clauses des présentes Conditions générales devait être déclarée inapplicable, elle serait réputée non écrite sans pour autant entraîner la nullité de ces Conditions générales, ni altérer les autres dispositions des conditions générales.

Article 18 - Règlement des litiges

Les présentes conditions générales de vente, ainsi que toute commande passée par le Client sont régies par la loi française.