

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes CGVU ont été mises à jour au 13/02/2017

## ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après « CGVU ») régissent les relations contractuelles pour tout achat de livre physique (hors numérique) effectué sur le site [www.sophrologue-lyv.fr](http://www.sophrologue-lyv.fr) ou [lamarchedumandala.com](http://lamarchedumandala.com) dans le cadre d'un achat ponctuel, pour une livraison situé en France Métropolitaine (Corse comprise) et dans les Départements d'Outre Mer (DOM) entre TELOR, EURL au capital de 40.000 Euros, inscrite au RCS de Nanterre 642 026 348 , dont le siège est situé au 16 rue Louis Pasteur 92100 Boulogne – France, et toute personne (physique ou morale) ayant passé commande via ledit site (ci-après « client »).

Les présentes CGVU seront seules valables, même en cas d'indication contraire mentionnée dans tout autre document. Le seul fait de passer commande, en cliquant sur le bouton " Valider ", implique l'acceptation automatique, irrévocable, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de TELOR, prévaloir sur ces CGVU.

TELOR pourra adapter ou modifier à tout moment les présentes CGVU.

Les CGVU applicables sont celles en vigueur lors de la validation de la commande par le Client.

### Service Ventes Directes/Service Clients :

Pour toute information ou réclamation de toute nature, notre Service Ventes Directes / Service Clients est à votre disposition :

- par email : [contact@telor.fr](mailto:contact@telor.fr)
- Fax : 09 56 89 49 45
- **adresse postale :**  
TELOR  
Service Ventes Directes  
16 rue Louis Pasteur 92100 Boulogne

## ARTICLE 2. DISPONIBILITE

TELOR met à votre disposition le coffret « La Marche du Mandala », dans la limite des stocks disponibles et des exceptions signalées.

Si le paiement a déjà été effectué, vous pourrez alors choisir parmi les modalités suivantes :

- l'annulation de votre produit commandé, avec remboursement de celui-ci (hors frais de livraison forfaitaires en cas d'annulation partielle de commande) ;
- la confirmation de votre commande sur le produit concerné qui emporte acceptation du délai allongé (pour les produits disponibles ayant un délai de livraison allongé).

Si le paiement n'a pas déjà été effectué, vous pourrez choisir parmi les modalités suivantes :

- l'annulation de votre produit commandé ;
- la confirmation de votre commande sur le produit concerné qui emporte acceptation du délai allongé (pour les produits disponibles ayant un délai de livraison allongé).

Votre réponse devra parvenir par courrier électronique chez TELOR :

- sous 7 jours à compter de l'envoi, par TELOR, du courriel d'information indiquant un délai allongé de livraison,
- ou sous 15 jours à compter de l'envoi, par TELOR, du courriel d'information indiquant l'indisponibilité du produit commandé.

A défaut de réponse de votre part dans les délais mentionnés :

- En cas de délai supplémentaire de livraison, le produit sera livré dans le nouveau délai mentionné.
- En cas d'indisponibilité définitive, et lorsque le paiement aura déjà été effectué, nous vous rembourserons les sommes versées pour l'achat du (des) produit(s) indisponible(s) (hors frais de livraison forfaitaires s'il s'agit d'une annulation partielle de la commande) ;

En cas de remboursement, celui-ci interviendra selon les mêmes modalités que l'achat (chèque à l'ordre du client adressé à l'adresse postale de la commande, ou virement bancaire sur le compte du client). Si le remboursement ne pouvait intervenir selon ces modalités, pour une cause indépendante de TELOR (notamment adresse postale non valide ou virement bancaire), TELOR contactera le client.

## **ARTICLE 3. COMMENT COMMANDER SUR LE SITE [www.sophrologue-ilv.fr](http://www.sophrologue-ilv.fr) ou [www.lamarchedumandala.com](http://www.lamarchedumandala.com) ?**

### **Qui peut commander ?**

Toute personne physique ou morale.

Le client personne physique doit être âgé d'au moins 18 ans et/ou ayant la capacité juridique de conclure un contrat de vente. Les personnes mineures doivent donc être titulaires d'une autorisation parentale.

### **Comment passer commande ?**

Cliquez sur le bouton « Acheter ».

#### **1. Formulaire de commande**

Vous accéderez au formulaire de commande téléchargeable, que vous pourrez imprimer. Remplissez le formulaire, et adressez le par courrier à l'une des adresses indiquées. Vous avez également la possibilité de nous le renvoyer scanné par email à l'adresse email suivante :

[contact@telor.fr](mailto:contact@telor.fr)

#### **2. Livraison**

Les informations suivantes sont à fournir :

- Email
- Prénom et nom
- Nom de la Société/Etablissement, s'il y a lieu
- Adresse
- Code postal
- Ville
- Téléphone

La livraison est assurée par un envoi Colissimo suivi, délai 3 jours ouvrés.

#### **3. Facture**

Une facture vous sera adressée.

## **ARTICLE 4 . PRIX**

Les prix des livres proposés par TELOR sont établis en Euros toutes taxes comprises, hors participation aux frais d'expédition, sous réserve d'erreur, pour toute livraison en France (Corse comprise). Les prix indiqués tiennent compte de la TVA française.

**Toutes les commandes, quelle que soit leur provenance, seront facturées et payables en Euros.**

TELOR 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 de la commande, sous réserve de leur disponibilité.

En cas de commande pour une livraison hors France Métropolitaine, le prix sera calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'Etat sont susceptibles d'être exigibles. Ils seront à votre charge et relèvent de votre entière responsabilité tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et organismes compétents ou organismes payeurs de votre pays. Nous vous conseillons de vous renseigner sur ces aspects auprès de vos autorités locales. Pour les commandes émanant de sociétés appartenant à l'UE, l'indication du n° de TVA intracommunautaire est indispensable.

Les frais de port applicables pour les commandes sont indiqués à l'**ARTICLE 7**, ci-après.

## **ARTICLE 5. MODALITES DE PAIEMENT**

Vous pouvez régler les ouvrages que vous avez sélectionnés :

- par virement bancaire
- par chèque bancaire ou postal établi en euros

#### **Paiement par chèque**

Vous envoyer votre chèque libellé au nom de **TELOR** .

Il est à envoyer à l'adresse suivante :

**TELOR**

Service Ventes Directes

**16 rue Louis Pasteur 92100 Boulogne Billancourt**

#### **Attention :**

Le traitement de votre commande débutera à réception du chèque, après vérification de votre commande, et sous réserve de son encaissement. L'encaissement est réalisé à réception du chèque.

## ARTICLE 6. TRAITEMENT DES COMMANDES ENREGISTREES SUR LE SITE

TELOR accuse systématiquement réception de votre commande en ligne en vous adressant un e-mail. Nos délais de livraison comprennent le temps de traitement de votre commande et d'expédition de votre colis.

## ARTICLE 7. LIVRAISON

Les ouvrages sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande. Celle-ci peut être différente de l'adresse de facturation.

### 7.1. Délai et frais de livraison

Les frais de port applicables pour l'envoi de votre commande sont les suivants :

Zone	Expédition	Délais	Coûts
France Métropolitaine	Colissimo	2 jours	8 €
France Métropolitaine	Chronopost	1 jour	26 €

**Les délais d'expédition indiqués sont les délais moyens constatés et peuvent varier selon la destination.** Afin de pouvoir vous garantir un service optimal, nous vous remercions de toujours nous communiquer une adresse à laquelle votre commande pourra être livrée aux heures ouvrables.

Pour les envois hors Union européenne d'éventuelles taxes (TVA locale, douanière ou d'importation) peuvent être facturées à l'arrivée du colis à destination, et restent à votre charge.

Le client supporte, à compter de la prise physique des produits commandés par lui-même ou tout tiers qu'il aura désigné (autre que le transporteur), les risques afférents aux ouvrages commandés. En cas de détérioration, vol ou perte lors de l'envoi des ouvrages commandés, il importe au client d'émettre des réserves auprès du transporteur lors de la livraison ou par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception sous 3 jours.

## ARTICLE 8. DROIT DE RETRACTATION - GARANTIES

### 8.1. Droit de rétractation :

Conformément aux articles L.121-21 et suivants du Code de la consommation, vous bénéficiez d'un délai de quatorze (14) jours après la prise de possession des produits commandés, par vous-même ou par un tiers désigné par vous (autre que le transporteur), pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour.

Le délai de quatorze (14) jours court à compter de la date de la prise de possession des produits commandés, par vous-même ou par un tiers désigné par vous (autre que le transporteur).

Pour exercer votre droit de rétractation dans le délai de quatorze (14) jours, vous devez nous notifier dans ce délai votre décision de rétractation par écrit au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, envoyée selon les modalités de votre choix :

- par email : [contact@telor.fr](mailto:contact@telor.fr)
- Fax : 09 56 89 49 45
- **adresse postale :**  
**TELOR**  
Service Ventes Directes  
**16 rue Louis Pasteur 92100 Boulogne**

**Attention : Nous vous rappelons que les produits sont à renvoyer dans un bon état et dans leur emballage d'origine, si tel était le cas.** Parallèlement vous vous chargerez de nous retourner dans le même délai, les produits faisant l'objet de cette rétractation, selon la procédure prévue à l'article **8.3. Retours. Les frais de retour restent à votre charge et les envois en port dû ou contre remboursement ne sont pas acceptés.**

En cas de rétractation valide de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous pour le(s) produit(s) concernés. Ce remboursement interviendra sans retard excessif et en tout état de cause, sous quatorze (14) jours à compter du jour où nous avons été informés de votre décision de rétractation. Nous pouvons toutefois différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le(s) produit(s) ou jusqu'à ce que vous nous ayez fourni une preuve d'expédition de ceux-ci, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par vos soins pour passer la commande (soit par virement bancaire sur compte dont vous nous communiquerez l'IBAN, soit par chèque à l'ordre du client adressé à l'adresse postale de la commande), sauf si nous convenons expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Pour toute question, n'hésitez pas à contacter notre Service Ventes Directes.

## 8.2. Garanties légales

### Défaul de conformité :

Nous nous engageons à vous rembourser ou vous échanger les produits non conformes conformément aux dispositions légales en vigueur :

- le produit commandé doit être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable, correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur (sauf visuels non contractuels) ;
- le produit commandé doit présenter 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 ;
- le cas échéant, le produit commandé doit présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Cette garantie de conformité court pendant six(6) mois à partir de la délivrance du produit. *A compter du 18 mars 2016, cette durée sera portée à 24 mois.*

### Vices cachés :

Nous nous engageons à vous rembourser, ou à vous échanger les produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés conformément aux dispositions légales en vigueur :

- est considéré comme vice caché tout défaut caché qui rend le produit commandé impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminue tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il l'avait connu.

Cette garantie des vices cachés court pendant deux années à compter de la découverte du vice.

### Mise en œuvre des garanties :

En cas de défaut de conformité ou de vices cachés, nous vous remercions de bien vouloir en faire état, dans les délais impartis, de manière détaillée :

- par email : [contact@telor.fr](mailto:contact@telor.fr)
- Fax : 09 56 89 49 45
- **adresse postale :**  
**TELOR**  
Service Ventes Directes  
**16 rue Louis Pasteur 92100 Boulogne**

et de nous envoyer le ou les produits à l'adresse indiquée à l'article **8.3.- Retours** en prenant soin de préciser systématiquement vos noms, prénom(s), adresse postale et électronique et identifiant (numéro de client).

TELOR procédera, à votre choix, à l'échange ou au remboursement du ou des produits. Les frais d'envoi initiaux et de retour vous seront

## 8.3. Retours :

Les retours sont à envoyer à l'adresse postale

### **TELOR**

Service Ventes Directes

**16 rue Louis Pasteur 92100 Boulogne**

## ARTICLE 9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur le site [www.sophrologue-iv.fr](http://www.sophrologue-iv.fr) ou <http://www.lamarchedumandala.com> sont protégés par le droit d'auteur et pour le monde entier. A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé, réduite au cercle de famille, et la reproduction (impression, téléchargement) pour un usage strictement personnel sont autorisés. Toute autre utilisation d'éléments du site <http://www.sophrologue-iv.fr> ou <http://www.lamarchedumandala.com> y compris dans des buts autres que ceux susmentionnés, la modification, la diffusion, ou la republication, à défaut d'autorisation préalable et écrite de **Isabelle Vallée**, est strictement interdite et est constitutive de contrefaçon, sanctionnée par le Code de la Propriété intellectuelle.

TELOR et son logo sont des marques déposées et protégées à ce titre par le droit des marques. Elles sont la propriété exclusive de TELOR.

## ARTICLE 10. RESPONSABILITE

Les photographies présentant les ouvrages à l'appui du texte de l'offre n'entrent pas dans le champ contractuel. Si des erreurs s'y sont introduites, en aucun cas la responsabilité de TELOR ne pourra être engagée.

Les ouvrages proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de TELOR ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où l'ouvrage est livré (censure, interdiction d'un titre, d'un auteur...). TELOR ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de rupture de stock ou indisponibilité du produit, de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle, notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie.

Le site [www.sophrologue-iv.fr](http://www.sophrologue-iv.fr) OU <http://www.lamarchedumandala.com> est susceptible de renvoyer à d'autres sites Internet au moyen de liens hypertextes. TELOR se dégage de toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

## ARTICLE 11. DROIT APPLICABLE

**Les présentes CGVU sont exclusivement régies par le droit français.**

En cas de litige, notamment sur l'interprétation ou l'exécution des présentes, il est convenu que les Parties se concerteront afin de parvenir à un accord amiable. A cet effet, TELOR met à votre disposition son Service Ventes Directes, joignable selon les modalités précisées ci-après :

- par email : [contact@telor.fr](mailto:contact@telor.fr)
- Fax : 09 56 89 49 45
- **adresse postale :**  
**TELOR**  
Service Ventes Directes  
**16 rue Louis Pasteur 92100 Boulogne**

A défaut d'accord amiable directe avec le Services Ventes Directes, nous vous informons que vous pourrez faire appel gratuitement à un Médiateur externe.

En cas d'échec de la Médiation, le litige pourra être porté devant les tribunaux compétents.

## ARTICLE 12 - INTEGRALITE DE L'ACCORD

Les présentes CGVU représentent l'intégralité de l'accord passé entre vous et TELOR relativement à leur objet tel que fixé à l'article 1er.

TELOR vous invite à conserver une impression sur papier des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, ainsi que tout autre document envoyé par TELOR dans le cadre de votre commande.