

Conditions Générales de Vente

Date de dernière mise à jour : 12 juin 2026

Article 1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente ou « CGV » sont applicables exclusivement à la vente des produits proposés par Kiliana Vivien (EI) : en ligne sur son site internet <https://kilianavivien.com/> (ci-après « le Site »), en boutique ou point de vente, ou sur les marchés, salons, foires. Elles visent à définir les droits et obligations entre, d'une part :

- l'entreprise individuelle Kiliana Vivien, domiciliée au 9 chemin de la Mendillonne – Saint Germain au Mont d'Or (69650), SIREN (siège) : 942 724 808 (ci-après dénommé « Kiliana Vivien (EI) »),
- et toute personne physique visitant et effectuant un achat via ledit Site, ou bien physiquement en boutique, point de vente, ou marchés (ci-après dénommé « le Client »).

Les CGV sont mises à la disposition du Client sur le Site où elles sont directement consultables. Elles peuvent également être communiquées sur demande sur les marchés, ou bien à l'adresse mail : contact@kilianavivien.com.

Tout achat physique ou commande effectuée en ligne sur le Site entraîne l'acceptation sans réserve et irrévocable par le Client des présentes Conditions Générales de Vente. Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par Kiliana Vivien (EI), les conditions applicables étant celles en vigueur à la date de la commande par le Client.

Article 2. Description des produits vendus

Les Produits mis en vente sont présentés physiquement en boutique ou bien sur stand en cas marché, foire ou autre manifestation. Ils sont également présentés sur le Site et assortis d'une ou plusieurs photos et d'un descriptif.

Les photographies, textes, informations et caractéristiques illustrant les produits sur le Site ne sont pas contractuels, ce que le Client en ligne reconnaît. Il reconnaît également que toutes les pièces sont fabriquées de manière artisanale et sont par conséquent uniques ; elles ne correspondent donc pas de manière identique au modèle photographié. Certains détails : taille, poids, couleur peuvent varier sensiblement d'un article à l'autre.

En conséquence de quoi, et sauf erreur lors de la préparation de la commande, Kiliana Vivien (EI) ne saurait encourir de responsabilité en cas d'inadéquation entre le produit et sa description.

Article 3. Obligations du Client

Le Client a la possibilité de passer sa commande en ligne.

Il déclare être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une commande sur le Site.

Le Client s'engage à communiquer à Kiliana Vivien (EI) tous les éléments d'informations (notamment ses nom, prénom, adresse, téléphone et e-mail), valides, réels et nécessaires à la réalisation de la prestation objet des présentes conditions, à la savoir la vente des produits en ligne. Ces éléments lui sont demandés au moment de passer la commande via le formulaire de commande en ligne.

Le Client est responsable des conséquences découlant d'informations transmises fausses ou inexactes ou dont la reprise serait illicite ; y compris dans l'éventualité où une erreur lors de la passation de la commande empêcherait ou retarderait la livraison.

Article 4 : Commande

Toute commande ne sera validée qu'après réception du paiement.

Une commande en ligne est considérée comme ferme à compter de la réception par le Client du courrier électronique confirmant l'enregistrement définitif de ladite commande. Cette confirmation vaut date de conclusion du contrat de vente et acceptation par le Client des présentes conditions générales de vente ainsi que renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat.

Pour l'établissement des preuves utiles, Kiliana Vivien (EI) conservera les coordonnées du Client, et l'historique de mise à jour des présentes conditions générales de vente.

Kiliana Vivien (EI) accepte les commandes dans la limite des stocks disponibles, indiqués sur le Site Internet. Si, en dépit de la vigilance de Kiliana Vivien (EI), les produits commandés s'avèrent indisponibles, elle en informera le Client par e-mail dans les meilleurs délais. Le Client pourra alors annuler sa commande et se faire rembourser, le cas échéant, les sommes déjà versées ; ou bien se voir proposer la livraison d'un produit d'une qualité et d'un prix équivalent à celui initialement commandé.

L'indisponibilité définitive ou temporaire ne saurait engager la responsabilité de Kiliana Vivien (EI), pas plus qu'elle ne saurait ouvrir un quelconque droit à indemnisation ou dommages et intérêts en faveur du Client.

Kiliana Vivien (EI) se réserve également le droit d'annuler ou de refuser une commande en cas de litige avec le Client sur une commande antérieure.

Une fois la commande passée, Kiliana Vivien (EI) informe de l'envoi des Produits ou bien le contacte pour prendre rendez-vous en cas de « retrait sur point de rencontre ».

Article 5 : Prix, Paiement et sécurité des transactions

Le Client peut régler ses achats par différents moyens :

- Paiement par chèque à l'ordre de Kiliana Vivien (EI) ou en liquide uniquement possible en point de vente lorsqu'ils sont acceptés et sur les événements type marchés ou foires.

- Paiement par carte bancaire. Le Client est invité à présenter sa carte bancaire sur le terminal de paiement, ou en cas de commande en ligne à indiquer le numéro figurant au recto de sa carte, la date d'expiration de sa carte et le cryptogramme figurant au verso de sa carte (trois derniers chiffres). Ces informations sont strictement protégées par Kiliana Vivien (EI) et garantissent la conformité et la sécurisation de chaque transaction. La communication par le Client de son numéro de carte bancaire vaut autorisation pour Kiliana Vivien (EI) de débiter son compte à due concurrence du montant de sa commande. Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la Vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée.
- Paiement par virement bancaire sur compte professionnel dont des coordonnées sont communiquées par Kiliana Vivien EI directement ou sur facture.
- Paiement par portefeuille électronique (type Paypal). Le Client possède déjà un compte sur le portefeuille électronique utilisé par Kiliana Vivien (EI). Le Client peut alors utiliser ce compte et régler sa commande en toute sécurité sans avoir à communiquer ses coordonnées bancaires.

Le prix indiqué est à payer en euros et l'intégralité du paiement doit être réalisée lors de la commande. A aucun moment les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes. Les prix sont indiqués toutes taxes comprises (TTC), hors frais de port, participation aux frais de traitement de commande et frais d'emballage.

Dans le cas de vente en ligne, les frais de port, participation aux frais de traitement de commande et frais d'emballage sont indiqués dans le panier du Client, avant la validation définitive de la commande.

Les prix peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis et notamment en cas de changement de données fiscales ou économiques. Les articles seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté, quel qu'en soit le motif.

Kiliana Vivien (EI) conserve la propriété du ou des articles concernés par la commande jusqu'au parfait encaissement du prix, en principal, frais et taxes compris.

Article 6 : Livraison

Kiliana Vivien (EI) fait expédier la commande en France ou en Europe proche à l'adresse indiquée lors du processus de commande. En dehors de cette zone géographique les commandes ne seront pas acceptées.

Dans la mesure du possible, et hors fabrication de pièces sur-mesure, les commandes proposées sur le Site internet sont postées dans la semaine qui suit la vente. L'envoi est effectué par Colissimo, service d'emballage et de livraison avec suivi, remise sans signature. Il faut compter 2 à 3 jours pour la réception du colis, après expédition. Ces délais sont purement indicatifs, et communiqués sur le site de la Poste. A noter que le délai maximal de réception par le Client sans retard justifié par Kiliana Vivien (EI) est de 30 jours.

Les frais de ports s'adaptent à la destination et prennent en compte l'envoi du colis, son poids, et l'emballage des pièces.

Kiliana Vivien (EI) étant présente sur divers événements au cours de l'année, notamment des marchés d'Artisanat, elle offre la possibilité au Client en ligne de choisir un « Retrait sur point de rencontre/Récupération sur place, sur rendez-vous » pour éviter les frais de port. Le Client qui choisit cette option s'engage à transmettre, par retour de mail le point de rendez-vous exact parmi les prochaines manifestations dont les dates et horaires sont renseignées sur le site internet, ou autre lieu de rendez-vous proposé par Kiliana Vivien. Il s'engage par ailleurs à fournir toutes les informations nécessaires afin de prendre contact avec lui (e-mail et numéro de téléphone valides). Le Client s'engage à se présenter au lieu convenu et aux horaires indiqués afin de récupérer sa commande. A défaut, et sans accord trouvé entre les deux parties, Kiliana Vivien ne sera plus attachée à lui faire parvenir le contenu de la commande considérée. Les articles pourront donc, le cas échéant être remis en vente.

Au moment où le Client prend possession physiquement des produits, les risques de perte ou d'endommagement des produits lui est transféré.

Pour l'acheminement des livraisons, Kiliana Vivien (EI) ne peut être tenue responsable de la perte, de l'égarement ou du vol d'une commande. A la livraison, il appartient au Client de vérifier que les Produits livrés sont conformes à sa commande et que le colis est scellé et non endommagé. Si ce n'est pas le cas, le Client doit impérativement l'indiquer sur le bordereau de livraison. **Aucune réclamation sur la l'état défectueux du Produit ne sera admise si la réclamation n'a pas été portée sur le bordereau de livraison.** Par ailleurs le Client informe Kiliana Vivien (EI), de tout dommage avec tous les éléments probants nécessaires (photographies à l'appui) dans les 48h qui suivent la livraison afin que cette dernière puisse engager les démarches nécessaires auprès de la Poste ou du transporteur.

Article 7 : Droit de rétractation, Retours et Remboursements

Conformément à l'article L. 121-20 du Code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour ».

Pour être éligible à un remboursement, les retours doivent respecter les conditions suivantes :

- Une demande de retour et de remboursement est adressée par mail à l'adresse : contact@kilianavivien.fr, ou lettre simple. Celle-ci doit s'inscrire dans une période de **14 jours à compter de la réception de la commande**, le cachet de la Poste faisant foi.
- Les pièces ne doivent pas avoir été utilisées
- Les pièces doivent être emballées soigneusement dans les emballages fournis, et envoyés par un moyen de livraison permettant d'assurer leur protection et de conserver leur état parfait à l'adresse suivante : Kiliana Vivien – 9 chemin de la Mendillonne – 69650 Saint Germain au Mont d'Or.

L'entreprise Kiliana Vivien (EI) s'engage à rembourser le prix de l'article - hors frais d'expédition - dans les 30 jours suivant la réception du colis retourné et sous conditions qu'il soit reçu en bon état, et accompagné du formulaire de rétractation précisant les coordonnées exactes (nom, prénom, adresse)

et complètes du Client ainsi que le numéro de commande. Les produits retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne sont pas repris.

Les frais de livraison et de retour sont à la charge du client.

Dans le cas où le colis est retourné par le transporteur car non réclamé à temps par le Client, aucun remboursement de la commande ni des frais d'envoi liés à celle-ci ne sera accordé. Un nouvel envoi pourra être effectué, à la charge du Client.

Article 8: Garanties

Tous les produits fournis par Kiliana Vivien (EI) bénéficient de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil. En cas de non-conformité d'un produit vendu, il pourra être retourné à Kiliana Vivien (EI) qui le reprendra, l'échangera ou le remboursera. Toute réclamation sur les produits, notamment en cas de produit défectueux, endommagé, non-conforme ou défaut apparent, doit être notifiée dans un délai de 30 jours par courrier ou via l'adresse mail contact@kilianavivien.com en précisant le ou les produit(s) concerné(s), la nature et le type de défaut.

Le Client devra alors apporter tous les justificatifs probants sur la réalité du défaut constaté. Il devra reporter très précisément ses réserves et réclamations de manière suffisamment précise pour permettre à Kiliana Vivien (EI) d'en vérifier la réalité. Kiliana Vivien (EI) pourra demander une ou plusieurs photos du produit. En cas de reprise acceptée, notamment en cas de défaut de conformité, le client aura le choix entre le remboursement ou le remplacement du produit par un produit équivalent.

Article 9: Responsabilité

Dans le processus de vente à distance, Kiliana Vivien n'a qu'une obligation de moyen. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, autres problèmes involontaires, ou de tout autre fait qualifié de force majeure.

Article 10: Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site <https://kilianavivien.com/> restent sa propriété intellectuelle et exclusive. Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient sous forme de photo, logo, visuel ou texte.

Article 11. Données à caractère personnel

En adhérant à ces conditions générales de vente, le client consent à ce que Kiliana Vivien (EI) utilise les données personnelles fournies pour l'exécution du présent contrat de vente. Kiliana Vivien (EI)

s'engage à préserver la confidentialité des informations fournies par le Client. Toute information le concernant est soumise aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. A ce titre, l'internaute dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations le concernant. Il peut en faire la demande à tout moment par courrier à l'adresse suivante : Kiliana Vivien – 9 chemin de la Mendillonne – 69650 Saint Germain au Mont d'Or / ou par mail : contact@kilianavivien.com

Article 12. Droit applicable et règlement des litiges

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, sont soumises au droit français.

Les présentes conditions de vente à distance sont soumises à la loi française. Pour tous litiges ou contentieux, le Tribunal compétent sera celui de Lyon.