

# Conditions générales de vente

## Article 1 – Intégralité

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties, ci-après désignées par les termes « l'acheteur » et « le vendeur ».

Le vendeur et l'acheteur conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation.

En ce sens, l'acheteur, est réputé les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent entre les Parties, à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Elles sont accessibles sur le site internet [www.escalesommeil.re](http://www.escalesommeil.re), ci-après désigné « Escale Sommeil », et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Ce site internet est édité et exploité par la société SAS ALTES, exerçant en qualité de vente de matériel médical, dont le siège social est situé 52 chemin ligne des bambous CD28 97432 Ravine des Cabris, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de SAINT-PIERRE-DE-LA-REUNION sous le numéro : 902329648

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance.

## Article 2 – Définitions des termes

- « Utilisateur » désigne toute personne détenant un compte sur le site [www.escalesommeil.re](http://www.escalesommeil.re), ci-après désigné « escale sommeil »
- « Acheteur », désigne tout Utilisateur ayant effectué une commande sur escale sommeil et ayant au préalable accepté les présentes Conditions Générales de Vente.
- « Vente privée », désigne une vente événementielle accessible uniquement après création d'un compte, et strictement réservée aux Utilisateurs. Cette dernière est caractérisée par son accès et sa durée limitée, et des prix réduits.
- « Partenaire », désigne toute entité, autre que la société ALTES SAS, proposant aux Utilisateurs, depuis le site internet escale sommeil et par son

intermédiaire, la vente de produits ou de prestations de services à un tarif préférentiel.

- Un bon d'achat : valeur payée sur le site escale sommeil ayant une valeur nominale supérieure à valoir auprès du Partenaire concerné.
- Un code promo : offre de réduction à valoir auprès de la Commande concerné.
- Un chèque cadeau : valeur payée sur le site escale sommeil qui ouvre le droit à une valeur nominale supérieure auprès du Partenaire.

### Article 3 – Contenu

Les présentes conditions générales de ventes (ci-après les CGV), ont pour objet de définir les droits et obligations des parties, dans le cadre des services en ligne proposés par le vendeur à l'acheteur, à partir du site internet [www.escalesommeil.re](http://www.escalesommeil.re).

Ce site propose à ses Utilisateurs :

- La vente directe entre le vendeur et l'acheteur de tous articles, produits ou services.

Les produits proposés à la vente sont ceux figurant sur le site [www.escalesommeil.re](http://www.escalesommeil.re), au jour de la consultation du site par le Client.

Les produits sont proposés à la vente dans la limite des stocks disponibles.

Les produits proposés à la vente sont décrits et présentés avec la plus grande précision possible. Les informations décrites sur les fiches « produits » mentionnent notamment les caractéristiques essentielles des produits (coloris, description, composition, entretien, dimensions), leur prix est Toutes Taxes Comprises.

L'acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente.

En cochant sur la case « j'ai lu et j'accepte les CGV (Conditions Générales de Ventes) », accessible sur la page d'inscription, il déclare accepter l'ensemble des dispositions des présentes CGV qui lui sont opposables dès cet instant, conformément aux termes de l'article 1119 du code civil, et tout à la fois dans le cadre d'un achat direct auprès du vendeur concernant une commande.

## Article 4 – Déclaration d'âge

L'acheteur déclare expressément être âgé de 18 ans ou plus et avoir la capacité juridique d'adhérer aux présentes, ou s'il est mineur, garantit être titulaire d'une autorisation parentale expresse l'autorisant à adhérer aux présentes.

## Article 5 - Informations précontractuelles

5.1 L'acheteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et donc à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente, et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation.

5.2 Sont transmises à l'acheteur, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- le prix du bien ou du service et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ;
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat, ainsi que les modalités prévues pour le traitement des réclamations ;
- la date ou le délai auquel le vendeur s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service, quel que soit son prix ;
- les informations relatives à l'identité du vendeur, son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, à ses coordonnées téléphoniques et électroniques, et à ses activités ;
- l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation, de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du code civil, ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente respectivement visés aux articles L. 217-15 et L. 217-17 du code de la consommation.

5.3 Le vendeur indique les informations relatives aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à toute interopérabilité pertinente de ce contenu avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.

## Article 6 - La commande

### 6.1 Modalités d'accès à la commande

Toute commande suppose au préalable la création d'un compte utilisateur.

Pour ce faire, l'internaute doit compléter le formulaire d'inscription disponible sur le site escale sommeil.

Il s'engage expressément à ce que les informations renseignées soient complètes et exactes, et qu'elles ne portent aucune atteinte aux droits des tiers, et notamment qu'elles n'usurpent pas l'identité d'un tiers.

Lors de la création d'un Compte Utilisateur, l'internaute choisit son identifiant et son mot de passe.

Si l'identifiant choisi est déjà attribué, le Site l'invite à en choisir un autre.

Une fois son inscription validée sur le site, escale sommeil transmettra un courrier électronique à l'utilisateur pour confirmation de la création de son compte Utilisateur.

L'utilisateur accèdera alors à un espace privé ainsi qu'à l'ensemble du site et de son contenu.

Ce compte lui permet :

- D'avoir la possibilité de réaliser des commandes ;
- De consulter ses informations personnelles avec la possibilité de les modifier, compléter et les mettre à jour ;
- De consulter le suivi de ses commandes en cours ;
- De consulter l'historique de ses commandes ;

Chaque utilisateur est responsable du maintien et de la confidentialité de son compte et de son mot de passe, et partant de toute activité émanant de son compte.

Les identifiants et mots de passe sont personnels et confidentiels. Escale sommeil prend toutes les précautions utiles et s'engage à protéger les données ainsi renseignées. L'utilisateur est par ailleurs informé de la nécessité de les conserver secrètes, et de ne pas le divulguer à un tiers, à quelque titre que ce soit.

En cas de suspicion de l'utilisation de l'identifiant et du mot de passe par un tiers, l'utilisateur devra immédiatement alerter escale sommeil et changer son mot de passe sur le Site et/ou en faire la demande auprès du service client.

Chaque Utilisateur n'a la possibilité de créer qu'un seul compte utilisateur. La création de plusieurs comptes par un même Utilisateur pourra entraîner la suspension et la résiliation de tout ou partie des différents comptes de l'utilisateur.

## 6.2 Processus de commande

L'utilisateur doit se rendre sur le site [www.escalesommeil.re](http://www.escalesommeil.re) pour avoir accès à l'ensemble du catalogue proposé. Il a alors la possibilité de passer commande en

cliquant sur « ajouter au panier » à partir du catalogue en ligne. L'utilisateur doit se connecter pour valider une commande.

Pour que la commande soit validée, l'utilisateur devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes conditions générales. Il devra aussi choisir l'adresse et le mode de livraison.

Un récapitulatif de commande apparaît à l'écran précisant :

- La nature, la quantité, le prix du ou des articles sélectionnés
- Le montant des frais de livraison
- Le montant total de la commande
- Les coordonnées de l'utilisateur et l'adresse de livraison définie

À tout moment et dès lors qu'il n'a pas encore procédé au paiement l'utilisateur pourra :

- Consulter et modifier la liste des articles qu'il a choisi en cliquant sur « Mon panier », précisant le montant de chaque article TTC et le montant total des articles sélectionnés.
- Continuer sa sélection d'articles en cliquant sur « continuer mes achats », terminer sa sélection des articles en cliquant « Paiement »

Lorsqu'il a terminé sa commande, l'utilisateur sera amené à valider le mode de paiement.

Une confirmation de commande lui sera automatiquement envoyée par courrier électronique, dès confirmation du paiement complet.

Le vendeur ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas d'erreur de saisie de l'acheteur de son adresse électronique, ne permettant pas la délivrance de cette Confirmation.

### 6.3 Caractère définitif de la commande

La commande sera considérée comme définitive :

- après l'envoi à l'utilisateur de la confirmation de l'acceptation de la commande par le vendeur par courrier électronique ;
- et après encaissement par le vendeur de l'intégralité du prix.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des produits disponibles à la vente.

Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de Utilisateur, le vendeur se réserve le droit de bloquer sa commande jusqu'à la résolution du problème.

L'annulation de la commande de ce Produit et son éventuel remboursement seront alors effectués, le reste de la commande demeurant ferme et définitif.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, l'acheteur peut adresser un courriel à l'adresse suivante : [contact@escalesommeil.re](mailto:contact@escalesommeil.re)

#### 6.4 Clôture du compte Utilisateur

Chaque Utilisateur a la possibilité de solliciter la clôture de son compte :

- En adressant un courriel à l'adresse suivante : [contact@escalesommeil.re](mailto:contact@escalesommeil.re)
- A réception d'une demande de clôture, escale sommeil adressera un courriel à l'utilisateur à l'adresse communiquée par ce dernier lors de la création de son Compte, l'informant de la désactivation de son identifiant et de son mot de passe, et de la clôture de son Compte Utilisateur.

Escale sommeil se réserve par ailleurs la possibilité de clôturer sans préavis tout Compte Utilisateur et de refuser en conséquence toute vente à tout Utilisateur, contrevenant aux dispositions des présentes CGV.

De même chaque Utilisateur s'engage à ne pas entraver ou perturber le Site ni à l'utiliser pour une quelconque activité illicite.

Tout usage illégal ou de manière générale non conforme au CGV du Site entraînera la suppression immédiate du Compte Utilisateur, nonobstant toute possibilité d'action en justice et demande de dommages et intérêts.

#### [Article 7 - Signature électronique](#)

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire de l'acheteur et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord de l'acheteur et :

- exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande,
- signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, l'acheteur est invité, dès le constat de cette utilisation, à nous contacter par courriel à l'adresse suivante: [contact@escalesommeil.re](mailto:contact@escalesommeil.re)

## Article 8 - Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

## Article 9 – Prix

Le prix des produits ou services proposés sur le site est indiqué sur chaque fiche produit en euros.

Les prix ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande.

Ceux-ci varient selon la destination de livraison, le poids de la commande et le mode de livraison choisi par l'acheteur.

Le prix global comprenant le prix des Articles et le prix des frais de livraison est rappelé dans la Confirmation de la commande.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des produits de la boutique en ligne.

Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits.

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

## Article 10 - Mode de paiement

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement de l'acheteur.

Pour régler sa commande, l'acheteur dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par le vendeur et listés sur le site soit à ce jour :

- Par cartes bancaires. Les cartes de paiement acceptées à ce jour sont : CB, Visa et MasterCard.

Une facture correspondant à la Commande payée sera adressée à l'acheteur par voie électronique lors de la confirmation de la commande, et sera également accessible depuis l'historique de commande depuis la rubrique "Mon compte".

L'acheteur garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande.

Le vendeur se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison, en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement.

Le vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente, ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Le vendeur a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu.

Les paiements effectués par l'acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le vendeur.

#### [Article 11 - Informations spécifiques sur les produits et responsabilité du vendeur](#)

Les produits régis par les présentes conditions générales sont ceux qui figurent sur le site [escale sommeil](#).

Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les renseignements mentionnés sur chaque Fiche Produit, sont ceux communiqués à [escale sommeil](#) par les fournisseurs auprès desquels les produits ou services sont acquis.

Les photographies des produits ne sont en effet pas contractuelles.

[Escale sommeil](#) fera néanmoins tous ses efforts pour que la représentation photographique des produits ou services sur le Site Internet soit la plus fidèle possible aux produits ou services en eux-mêmes.



## Article 12 - Modalités de livraison concernant les commandes

La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. Elle n'est faite qu'après confirmation du paiement par l'organisme bancaire du vendeur.

Il est précisé que pour des raisons logistiques et techniques, escale sommeil assurée à ce jour des livraisons uniquement sur l'île de la Réunion.

Le mode, le tarif et les délais de livraison sont choisis par l'acheteur lors de la finalisation de la Commande. Une fois celle-ci définitivement validée, il aura la possibilité de suivre l'état d'avancement de la livraison via son compte Utilisateur ou via la plateforme du partenaire logistique.

L'acheteur est encore expressément informé que le Vendeur ne procède pas lui-même à la livraison des Commandes, mais fait appel à des transporteurs externes, responsables de l'acheminement des Commandes.

Le mode de livraison proposé est la livraison à domicile :

Les produits sont livrés par Colissimo sous 48h (jours ouvrables – \*cf CGV Colissimo) ou par un transporteur indépendant, selon l'encombrement et le poids des produits commandés et à l'initiative exclusive du vendeur.

Pour une livraison à domicile, la livraison est effectuée à l'adresse indiquée par l'acheteur sur le bon de commande. Ce dernier devra veiller à son exactitude.

Le colis livré contiendra un bon de livraison récapitulant les Articles commandés et livrés correspondant à la Commande.

Si l'acheteur est absent le jour de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de retirer le colis à l'endroit et pendant le délai indiqué.

Tout colis renvoyé au vendeur à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais de l'acheteur. L'acheteur peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison, en validant l'option prévue à cet effet au moment de la commande.

Le vendeur ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas d'erreur de saisie de l'acheteur ne permettant pas au Transporteur de réaliser la livraison.

Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, l'acheteur doit alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, l'acheteur doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé).

## Article 13 - Erreurs de livraison

L'acheteur devra formuler auprès du vendeur sous 14 jours à partir de la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.

La réclamation pourra être faite par courriel à l'adresse suivante : [contact@escalesommeil.re](mailto:contact@escalesommeil.re)

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessous et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera le vendeur de toute responsabilité vis-à-vis de l'acheteur.

A réception de la réclamation, le vendeur attribuera un numéro d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par e-mail à l'acheteur. L'échange d'un produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution du numéro d'échange.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné au vendeur dans son ensemble et dans son emballage d'origine, en Colissimo Recommandé, à l'adresse suivante :

ALTES SAS

Service client Escale Sommeil

52 chemin Ligne des bambous CD28 97432 Ravine des Cabris

Les frais de retour sont à la charge du vendeur.

## Article 14 - Disponibilité des produits - Remboursement – Résolution

Sauf en cas de force majeure ou lors des périodes de fermeture de la boutique en ligne qui seront clairement annoncées sur la page d'accueil du site, les délais d'expédition seront, dans la limite des stocks disponibles, ceux indiqués ci-dessus.

Les délais d'expédition courent à compter de la confirmation de commande reçue par email.

Les délais de livraison courent à compter de la date où le transporteur prend en charge le colis depuis notre plateforme logistique.

En cas de non-respect de la date ou du délai de livraison convenu, l'acheteur devra, avant de résoudre le contrat, enjoindre au vendeur d'exécuter celui-ci dans un délai supplémentaire raisonnable.

A défaut d'exécution à l'expiration de ce nouveau délai, l'acheteur pourra librement résoudre le contrat.

L'acheteur devra accomplir ces formalités successives par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par le vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, sauf si le vendeur s'est exécuté entre-temps.

L'acheteur pourra cependant résoudre immédiatement le contrat, si les dates ou délais vu ci-dessus constituent pour lui une condition essentielle du contrat.

Dans ce cas, lorsque le contrat est résolu, le vendeur est tenu de rembourser l'acheteur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Conformément à l'article L. 242-4 du code de la consommation, lorsque le vendeur n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majoré :

- du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard 10 jours après l'expiration du délai de 14 jours énoncé ci-dessus,
- de 5 % si le retard est compris entre 10 et 20 jours,
- de 10 % si le retard est compris entre 20 et 30 jours,
- de 20 % si le retard est compris entre 30 et 60 jours,
- de 50 % entre 60 et 90 jours,
- et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, l'acheteur en sera informé au plus tôt par courrier électronique, et aura la possibilité d'annuler sa commande. L'acheteur aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement, soit l'échange du produit.

#### [Article 15 - Transfert des risques](#)

Tout risque de perte ou d'endommagement des produits commandés est transféré à l'acheteur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur du vendeur, prend physiquement possession de ces biens.

Lorsque l'acheteur confie la livraison du bien à un transporteur autre que celui proposé par le vendeur, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré à l'acheteur lors de la remise du bien au transporteur.

## Article 16 - Garantie des produits

### 16.1 Garantie légale de conformité et garantie légales des vices cachés

La société ALTES SAS est garante de la conformité des biens au contrat, permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation, ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que :

- l'acheteur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- l'acheteur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- l'acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien.

En outre, il est rappelé que :

- la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale indiquée ci-dessous ;
- l'acheteur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil.

### 16.2 Garantie commerciale

Pour certains types de produits, une garantie commerciale peut être proposée à l'acheteur directement par le fournisseur du vendeur. Dans ce cas une information spécifique est indiquée sur la fiche descriptive des produits concernés, mais aussi sur la facture des produits.

En cas de doute, l'acheteur a également la possibilité de contacter le service client ;

Le service clientèle escale sommeil est accessible du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 16h au numéro de téléphone non surtaxé suivant : +262 693 61 03

21 ou via l'adresse suivante : [contact@escalesommeil.re](mailto:contact@escalesommeil.re), pour savoir si le produit bénéficie d'une garantie commerciale.

### 16.3 Modalités de mise en œuvre des garanties

Si l'acheteur entend mettre en œuvre l'une des garanties visées ci-dessus, il pourra :

contacter le vendeur à l'adresse suivante : [contact@escalesommeil.re](mailto:contact@escalesommeil.re) et devra préciser le numéro de commande, ainsi que transmettre des photos du produit défectueux.

- 

Le service client escale sommeil contactera l'acheteur pour l'informer des suites qui seront données à sa demande.

### [Article 17 - Droit de rétractation](#)

#### 17.1 Modalités

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation auprès du vendeur, ou à compter de la validation définitive de la commande concernant une prestation de service, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement.

La décision de rétractation devra être notifiée à Escale Sommeil aux coordonnées indiquées à l'article 1 des présentes conditions générales au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le Client a, par exemple, la possibilité d'utiliser le formulaire-type fourni à la fin des présentes conditions générales. En tout état de cause, Escale sommeil adressera au Client au plus tôt un accusé de réception de ladite rétractation par courrier électronique.

Le service client prendra contact avec vous.

Cette démarche devra être adressée au vendeur dans un délai de quatorze jours à compter de la date de réception des produits (réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce pour les biens livrés séparément, ou sur un bien composé de lots ou de pièces multiples à livraisons échelonnées), ou à compter du jour de la validation définitive de la commande concernant une prestation de service.

Le jour, qui sert de point de départ, ne compte pas et lorsque le délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état dans les 14 jours au moins suivant la communication de la décision de rétractation) suivant la notification au vendeur de la décision de rétractation du client.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur remise sur le marché à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des produits achetés et les frais de livraison sont remboursés ; les frais de retour restant à la charge du client.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai d'au plus 14 jours à compter de la réception, par le vendeur, des produits retournés par le client dans les conditions prévues au présent article.

-

## 17.2 Exclusion

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé notamment pour les contrats :

- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

- De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

#### Article 18 - Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

#### Article 19 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet (documents techniques, dessins, photographies, etc.) reste la propriété du vendeur, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu.

Les acheteurs s'engagent à ne faire aucun usage de ce contenu ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

## Article 20 - Protection des Données Personnelles

Le Vendeur met en œuvre des traitements des données à caractère personnel conformément aux dispositions légales applicables et notamment au Règlement de l'UE 2016/679 dit « RGPD »

La gestion de vos données personnelles ainsi que de tous vos droits les concernant sont détaillés dans nos mentions légales).

## Article 21 – Modification des CGV

Le vendeur se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne et transmises aux Utilisateurs par courrier électronique.

Ces derniers consentent expressément à la nouvelle version des CGV en validant toute nouvelle Commande.

Les Utilisateurs qui ne souhaiteraient pas accepter la nouvelle version des CGV appliquées aux commandes escale sommeil devront cesser d'utiliser les services de escale sommeil.

## Article 22 - Non-validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## Article 23 - Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

## Article 24 – Titre

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

## Article 25 - Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.



## Article 26 - Médiation

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

## Article 27 - Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.

## ANNEXE

### ANNEXE 1 - Dispositions relatives aux garanties légales

#### *Article L 217-4 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.*

#### *Article L 217-5 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.

*Article L 217-12 du Code de la consommation*

*L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.*

*Article L 217-16 du Code de la consommation*

*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.*

*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.*

*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.*

*Dans le cas prévu par [l'article 1642-1](#), l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.*

## DROIT DE RETRACTION –

Code de la consommation art. L. 121-17

Merci de compléter et signer le formulaire ci-dessous et le joindre à votre colis suivi, avec les produits à retourner, à cette adresse :

ALTES SAS – Service client Escale Sommeil, 52 chemin Ligne des Bambous  
97432 Ravine des Cabris La Réunion

Le droit de rétractation ne s'applique que pour une expédition au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

### FORMULAIRE D'ANNULATION DE COMMANDE

Je soussigné, déclare annuler la commande ci-après :

Nom / Prénom	
N° de la commande	
Date de la commande	
Date de la réception de la commande	
Produits à retourner	
Signature	