

# SERAPHÉL

---

## Conditions générales de vente

### 1. Présentation de l'activité

Le site internet seraphel.fr est un site de vente en ligne de vêtements prêt-à-porter, accessible à tous publics (particuliers et professionnels).

### 2. Zone de livraison

La livraison est proposée prioritairement en France métropolitaine, mais également à l'international. Les modalités, délais et frais de livraison sont précisés lors du passage de la commande, selon la destination et le mode de livraison choisi.

### 3. Commande et paiement

Le paiement du montant total de la commande est exigible immédiatement lors de la validation, via les plateformes sécurisées Paypal ou Stripe.

Des frais spécifiques peuvent s'appliquer selon la plateforme de paiement choisie ; ils sont clairement indiqués lors du passage de la commande.

La commande n'est traitée qu'après validation effective du paiement.

### 4. Droit de rétractation et politique de retours

Le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception de la commande pour signaler un problème ou demander un retour, en contactant le support client via le formulaire ou l'adresse e-mail dédiée.

Les retours sont exceptionnels et soumis à l'appréciation du support. Selon la situation, seraphel.fr pourra proposer un renvoi du produit, un geste commercial, ou, dans de rares cas, autoriser un retour.

Si un retour est accepté, le client avance les frais d'envoi et fournit une preuve de facture ; ces frais seront remboursés après réception de la preuve.

Aucun retour, remboursement ou geste commercial ne sera accordé si le produit a été détérioré, utilisé ou endommagé par le client.

### 5. Authenticité de l'achat

Le support client, les gestes commerciaux, retours ou tout autre service après-vente ne sont proposés que pour les produits achetés directement sur seraphel.fr.

Avant toute prise en charge, seraphel.fr vérifie systématiquement, à l'aide de ses outils informatiques internes, que le produit concerné a bien été acheté via la boutique en ligne officielle.

Aucun support, retour, remboursement ou geste commercial ne sera accordé pour les produits obtenus ou achetés en dehors du site [seraphel.fr](https://seraphel.fr).

### 6. Garanties légales

# SERAPHÉL

---

## Conditions générales de vente

Conformément à la législation en vigueur, tous les produits vendus sur seraphel.fr bénéficient :

- **De la garantie légale de conformité** (articles L217-3 à L217-20 du Code de la consommation) : Si le produit livré présente un défaut de conformité ou ne correspond pas à la description, le client doit contacter le support dans un délai de 2 ans à compter de la réception. Seraphel.fr s'engage à intervenir auprès du fournisseur/fabricant et à proposer une solution adaptée (remplacement, réparation, remboursement ou geste commercial).
- **De la garantie contre les vices cachés** (articles 1641 à 1649 du Code civil) : Cette garantie couvre les défauts cachés rendant le produit impropre à l'usage auquel il est destiné. Le client peut demander un remboursement ou une réduction du prix.

### Exemples de situations couvertes par la garantie :

- Produit reçu de mauvaise taille ou couleur par rapport à la commande.
- Défaut de fabrication visible à la réception (couture défectueuse, tache, trou, etc.).
- Produit ne correspondant pas à la description ou à la photo du site.

### Exemples de situations non couvertes par la garantie :

- Produit détérioré, modifié, lavé ou porté de manière inadéquate par le client.
- Défauts dus à une mauvaise utilisation, à l'usure normale ou à un accident.
- Produit non acheté sur seraphel.fr ou sans preuve d'achat.

## 7. Utilisation des données personnelles

Le support client de seraphel.fr est autorisé à exploiter les informations et données personnelles présentes sur le compte client uniquement pour :

- Vérifier l'authenticité de la commande,
- Livrer un produit de remplacement,
- Proposer des offres personnalisées,
- Répondre à toute demande liée au service après-vente.

D'autres usages des données personnelles peuvent être réalisés, conformément à la réglementation en vigueur et aux finalités précisées dans la politique de confidentialité du site.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la politique de confidentialité du site.

## 8. Responsabilité

Seraphel.fr reste responsable de la bonne exécution du contrat de vente jusqu'à la livraison effective du produit au client.

En cas de perte, de vol ou de détérioration du colis pendant le transport, seraphel.fr accompagne le client dans la résolution du problème (fourniture d'informations utiles, assistance auprès du transporteur, geste commercial selon la situation).

## Conditions générales de vente

Seraphel.fr ne saurait être tenu responsable en cas de force majeure, de faute du client ou de fait imprévisible d'un tiers.

### **9. Droit applicable et règlement des litiges**

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée en priorité par le support client de seraphel.fr, qui s'engage à traiter chaque demande avec sérieux, humanité et élégance.

Conformément à la loi, le client consommateur est informé qu'il peut, en cas de litige non résolu à l'amiable, recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, dont les coordonnées seront communiquées par seraphel.fr sur simple demande ou dès désignation officielle.

### **10. Propriété intellectuelle**

La protection des contenus et les droits de propriété intellectuelle sont détaillés dans la page « Mentions légales » de seraphel.fr.