

**Conditions Générales de Vente
et Mentions Légales
de la Boutique www.glokdoll.com**

➔ **Mentions Légales:**

- **Tout achat d'articles sur le site www.glokdoll.com est soumis aux présentes Conditions Générales de Vente.**
- Les GLOKdoll **ne sont pas destinées à des enfants** et ne doivent pas être données à des enfants en bas âges sans surveillance. Les GLOKdoll ne bénéficient pas de la norme CE car ce ne sont pas des jouets mais des objets de décoration.
- Les créations en vente sur ce site présentent des petits éléments pouvant être abîmé par une manipulation trop brutale. Les peintures et patines peuvent être abîmées par le frottement ou le soleil (créations non lavables).
- Les bijoux fantaisie en vente sur ce site peuvent contenir du nickel ou autre matériaux potentiellement allergènes.
- www.glokdoll.com et toutes les créations présentées ici constituent une **œuvre protégée en France par le code de propriété intellectuelle, et à l'étranger par les conventions internationales en vigueur sur le droit d'auteur** (voir paragraphe "Propriété Intellectuelle des présentes Conditions).
- L'Acheteur reconnaît que les articles achetés, œuvres de créateurs, ne peuvent être assimilés à des biens de consommation courants et qu'à ce titre, ils échappent au régime juridique de la garantie légale ou de certaines dispositions légales, d'ordre public, sur l'achat de biens de consommation.

➔ **Prix:**

- Les prix sont indiqués en euros et ne sont valables qu'à la date de passation de votre commande.
- Le prix affiché ne comprend pas les frais de livraison (les frais de livraison sont indiqués lors du passage de la commande, avant la finalisation et le règlement de la commande).
- mika, créatrice des GLOKdoll, s'accorde le droit de modifier les prix de ses créations en fonction des charges qui l'incombent, du coup de leur fabrication, ainsi que la fluctuation de la valeur de ses créations.
- Les prix des Frais de Port sont quand à eux régis par les tarifs en vigueur des services postaux ainsi que par les coût d'emballage et de conditionnement.

➔ **Modes de paiement:**

Pour régler votre commande, vous disposez de plusieurs modes de paiement:

- **Carte Bancaire (géré par les services de Paypal)**
- **compte Paypal**
- **virement bancaire**
- **chèque**



Pour tout **paiement par chèque**, l'Acheteur doit se référer au formulaire de paiement par chèque de la Boutique indiquant l'ordre à mentionner sur le chèque ainsi que l'adresse postale où envoyer votre règlement.

Attention: remplissez soigneusement votre chèque sans rature et n'oubliez pas de le signer.

Pour tout **paiement par virement bancaire**, l'Acheteur se doit d'effectuer son virement manuellement auprès de sa banque, en faisant bien attention à recopier fidèlement les informations mentionnées

dans le formulaire sur la Boutique et suivre la procédure de sa banque à la lettre (attention aux informations spécifiques aux virements pour l'Europe).

Vous devez me faire parvenir un scan ou une capture d'écran de votre bandeau de virement.

Ce virement sera effectif dans un délais de 72h, pour la France et pour l'Europe. Vous recevrez alors un mail de suivi de votre commande indiquant l'état "paiement accepté".

N'oubliez pas que valider votre commande est un engagement contractuel qui vous oblige à régler votre achat dans un délai de 7 jours.

- **L'Acheteur se doit d'effectuer son paiement dans un délai de 7 jours à compter de la validation de sa commande**, ou de tenir informée mika, créatrice des GLOKdoll, d'un éventuel retard, sa raison et son délai (par mail, contact réseaux sociaux ou formulaire sur ce site).
- Dans le cas où l'acheteur souhaite changer son mode de paiement après avoir validé sa commande: il se doit de contacter mika dans un délai de 48h afin de procéder à ce changement (annulation de commande si nécessaire).
- En cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire, de non-réception ou de non-approvisionnement de chèque bancaire ou de virement bancaire, mika, créatrice des GLOKdoll, se réserve le droit d'annuler votre commande au delà de 7 jours. Un mail d'information vous sera alors transmis.



→ **Frais de livraison:**

- Les frais de livraison sont indiqués lors de la prise de commande par l'Acheteur, avant la finalisation et le règlement de la commande.
- Ces frais sont calculés selon la zone géographique de livraison de votre commande et le poids ou le volume total de votre panier (calcul par tranches).
- Ces frais ne peuvent pas être contestés par l'Acheteur dès lors qu'il en a nécessairement pris connaissance lors de la prise de commande, avant même son règlement.
- Les Frais de Port sont calculés en fonction des tarifs postaux en vigueur et du coût d'emballage et de conditionnement et peuvent donc évoluer ou augmenter tout au long de l'année.

→ **Délais de livraison:**

Livraison du lundi au vendredi (pas de livraison le week-end)

- Le délai d'acheminement de votre commande peut varier selon votre localité et le mode d'envoi associé. Ce délai est donné à titre indicatif et peut donc varier, entre 3 jours minimum et 15 jours maximum.
- Dans le cas d'une commande d'une Edition Spéciale, le délai de livraison sera fixé par mail, par mika et vous même, et prends en compte le temps de fabrication de votre GLOKdoll.
- Un mail de la Boutique des GLOKdoll vous est adressé lorsque votre commande a été confiée aux services postaux. Attention: la date indiquée dans le suivi de votre commande sur le site www.glokdoll.com est le jour où mika a déposé votre colis aux services postaux et non le jour de sa prise en charge par la Poste !!

→ **Modalités de livraison:**

- Les articles sont livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur lors de la passation de commande: son adresse personnelle ou bien une adresse différente lorsqu'il s'agit d'un cadeau.
- Le choix du mode d'acheminement de votre commande peut varier selon la quantité d'articles de votre commande, le poids total de votre colis, ou bien la dimension nécessaire de votre colis.
- Les modes d'acheminement de votre colis sont principalement assurés par les services de La Poste (Lettre Suivie, Colissimo, Lettre Suivie Internationale, Colissimo International).
- L'acheminement de votre colis n'étant pas effectué par mika elle-même, nous demandons votre

indulgence en cas de délai de livraison trop long causé par les services postaux ou par les moyens de transport, ainsi qu'en cas de perte ou vol de votre colis (se référer au paragraphe Réclamations des présentes Conditions).

(18/07/15)

- En cas de Colis Non Réclamé par l'acheteur:

Dans le cas où votre commande a été expédiée à votre adresse puis retournée à l'Atelier des GLOKdoll car elle n'a pas pu vous être distribuée ("pas de nom sur BAL, pas de sonnette, etc") et que vous avez laissé passer le délai de 15 jours pour réceptionner votre colis à votre bureau de poste ("colis non-réclamé"), mika vous signalera le nouveau statut de votre commande "retourné à l'atelier" dans l'Historique de votre commande de votre Compte GLOKfan.

Veillez prendre alors contacter mika pour indiquer votre choix:

- soit vous choisissez de renvoyer votre commande (suite à la correction d'une erreur possible): les frais de port seront alors à nouveau à votre charge car ils ne sauront être imputés à mika elle-même
- soit vous choisissez le remboursement de votre commande: les frais de port ne seront alors pas remboursés car déjà utilisés (remboursement par virement paypal ou bancaire OU remboursement par Bon d'Achat sur la Boutique des GLOKdoll valable 12 mois, à convenir ensemble)

Veillez vérifier votre adresse postale de commande ainsi que votre installation de boîte aux lettres et interphone et contacter votre bureau de poste pour toute réclamation leur incombant.

Passé un délais de 30 jours après le passage au statut "retourné à l'atelier" de votre commande, si vous n'avez pas contacté mika, votre commande sera alors considérée comme définitivement perdue, ne sera pas renvoyée et sera remise en vente au public.

Suivi de commande:

- Sur le site www.glokdoll.com, vous pouvez suivre l'avancement de votre commande en vous connectant à votre espace personnel "[mon compte](#)" puis "[Historique et détails de mes commandes](#)".
 - Toutes nos commandes sont envoyées AVEC SUIVI (sauf entente préalable).
- Un numéro de suivi vous sera transmis par mail lors du dépôt de votre commande auprès des services postaux et vous pourrez suivre le statut de votre colis sur le site de La Poste (liens fournis dans le mail).

Programme de Fidélité:

(paragraphe actualisé le 06/03/16)

- Chaque création que vous commandez peut vous rapporter des Points de Fidélité, dès 5€ d'achat, dont la quantité et la valeur vous sont indiquées sur la fiche produit et rappelés lors de votre finalisation de commande
- Vous pouvez cumuler vos points de fidélité qui ont une durée de validité de 1 an
- Vous pouvez les convertir quand vous voulez en Bon de Réduction

Condition d'utilisation d'un bon de réduction de fidélité:

- votre bon de réduction est alors valable 1 an à partir de la date de votre dernière commande ayant cumulée des points de fidélité

(Ainsi, si vous commandez le 01/01/2016, vous cumulez des points valables 1 an avec cette commande. Lors de votre visite suivante, le 01/06/2016, vous transformez ces points en bon de réduction: il est donc valable du 01/01/2016 au 01/01/2017)

- pour un montant minimum d'achat de 1€
- utilisable sur toute la Boutique, hors GLOKdoll Officielle et hors promotions
- utilisable en totalité ou en partie (la somme restante sera automatiquement conservée sur votre compte GLOKfan mais son délais de validité restera inchangé)
- la réduction ne s'applique pas aux Frais de Port

Pour convertir vos Points de Fidélité en Bon de Réduction: suivez les instructions dans votre

espace [Mon Compte GLOKfan](#) / Mes Points de Fidélité.

- mika, créatrice des GLOKdoll se donne le droit de suspendre à tout moment ou de définitivement supprimer ce programme de Fidélité pour les raisons qu'elle seule jugera justifiées. Dans ce cas, les GLOKfans seront tenu informés dans un délais raisonnable, permettant d'utiliser vos bons de réduction en cours.

➔ **En cas d'indisponibilité de votre article:**

- L'offre de vente sur www.glokdoll.com n'est valable que dans la limite des stocks disponibles
- Les créations de mika sont réalisées en Edition très Limitée et ne sont pas reproductibles à l'identique
- Toutefois, l'Acheteur sera informé dans le délai de 48 heures suivant sa commande, en cas d'indisponibilité totale ou momentanée d'un article due à un dysfonctionnement de la Boutique en ligne ou suite à une erreur de gestion des stocks.
- L'Acheteur aura alors la possibilité d'attendre la réalisation de son article (récupération des matières premières), d'annuler totalement sa commande, de procéder à un échange d'article, ou d'obtenir le remboursement de son paiement dans les 30 jours au plus tard suivant le versement (délais généralement réduit à quelques jours) .

(paragraphe actualisé le 20/01/2016)

➔ **Réclamations:**

- **Toute réclamation doit être impérativement** adressée à mika en utilisant le formulaire de contact de Réclamation ([accessible ici, menu déroulant de choix de l'objet](#)) et comporter les références de la commande ou l'article concerné.

Les motifs de réclamation ne sont pas obligatoires selon la loi mais seront grandement appréciés afin de traiter au mieux et rapidement votre réclamation. Votre réclamation sera étudiée dans les plus brefs délais, n'excédent pas 14 jours, et une solution vous sera proposée (voir paragraphe "**Politique de Rétractation**").

- Une **demande d'annulation de commande** doit être formulée dans le délai raisonnable de 48 heures suivant la passation de commande afin de ne pas engendrer de frais supplémentaires en cas d'envoi postal.

- **Réclamation concernant le délai d'envoi:** l'acheminement de votre colis n'étant pas effectué par mika elle-même, nous demandons votre indulgence en cas de délai de livraison trop long causé par les services postaux ou par les moyens de transport, ainsi qu'en cas de perte ou vol de votre colis (dans ce cas précis, mika ET l'acheteur devons formuler une réclamation auprès de Services Postaux et attendre le résultat de l'enquête de recherche).

➔ **Propriété intellectuelle:**

- **www.glokdoll.com et toutes les créations présentées ici constituent une œuvre protégée en France par le code de propriété intellectuelle, et à l'étranger par les conventions internationales en vigueur sur le droit d'auteur.**

La violation de l'un des droits d'auteur de l'œuvre est un délit de contrefaçon passible, aux termes de l'article 1.335-2 du code de la propriété intellectuelle, de 2 ans d'emprisonnement et de 152 450€ d'amende.

- La propriété intellectuelle est l'ensemble des droits exclusifs accordés sur les créations intellectuelles à l'auteur d'une œuvre de l'esprit. Elle comprend un droit moral qui est le seul droit attaché à la personne de l'auteur de l'œuvre qui soit perpétuel, inaliénable et imprescriptible. C'est l'œuvre résultante et sa forme qui sont protégées, non les idées et les informations qui en sont à l'origine.

La propriété intellectuelle comprend aussi les droits moraux qui sont essentiellement liés à la personnalité de l'auteur/créateur et regroupent le droit de revendiquer la paternité de la création, le droit de décider des modalités de sa présentation (droit de divulgation), le droit de s'opposer à toute

déformation ou mutilation de l'œuvre (droit au respect de l'œuvre), le droit de s'opposer à toute utilisation pouvant porter atteinte à la réputation ou à l'intégrité de l'auteur/créateur.

- Les éléments du site www.glokdoll.com comme les données littéraires, graphiques et photographiques sont la propriété de www.glokdoll.com et de mika, créatrice des GLOKdoll. **Ces éléments sont donc protégés par les droits de propriété intellectuelle.**

- Toute utilisation frauduleuse ou toute copie à but lucratif sont interdites et seront publiquement signalées.

(modifié le 21/02/2015)

→ **Loi Informatique et Liberté:**

L'entreprise mika & les GLOKdoll est inscrite au registre de la CNIL, Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (N° de déclaration 1932322V0), et s'engage à respecter la [Loi 78-17 du 6 janvier 1978](#) selon la charte suivante:

- Les données personnelles récoltées sur le site www.glokdoll.com ne sont utilisées qu'à des fins de communication ou de commerce entre le consommateur et mika elle-même.

- Ces données sont indiquées dans le formulaire d'inscription comme nécessaires (envois postal, communication mail, etc) OU facultative (sexe, age, etc).

- Vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données nominatives vous concernant. Ce droit s'exerce simplement en vous connectant à votre espace personnel "[mon compte](#)" ou, le cas échéant, en adressant un mail directement à l'adresse mika@glokdoll.com

- Ces données seront conservées pour une durée de 3 ans à compter de la dernière relation commerciale puis seront définitivement supprimées.

- Ces données ne seront jamais ni vendues, ni cédées, ni échangées à aucun organisme ou partenaire.

- Les données de transaction et de paiement que vous fournissez pour passer commande ne sont pas conservées par www.glokdoll.com ou mika elle-même (Les paiements par virement bancaire sont traités et enregistrés par votre établissement bancaire. Les paiements par Carte Bancaire et par compte Paypal sont traités et enregistrés par la plateforme Paypal. Veuillez vous référer aux conditions d'utilisation spécifiques à chaque mode de paiement.)

Cookies et Traceurs:

Le visiteur du site www.glokdoll.com doit, lors de sa première visite, accepter l'utilisation de [cookies et traceurs](#) qui permettent d'assurer le bon fonctionnement de nos services. Les données enregistrées permettent la sauvegarde des coordonnées de connexion de l'utilisateur, du panier, l'historique des produits vus, le partage sur les réseaux sociaux, le calcul du cumul des points de fidélité, etc... Ces données nous servent aussi à établir des statistiques comme le nombre de visiteurs en ligne, la provenance des visites, le navigateur, etc... (données utilisées uniquement par www.glokdoll.com)

(ajouté le 01/01/2015)

→ **Ajouts Loi Hamon :**

- Coordonnées du vendeur:

Les coordonnées de mika (vendeuse unique sur glokdoll.com) sont disponibles en bas de chaque page du site glokdoll.com, ainsi que sur la facture de votre commande que vous avez reçue par mail. Vous pouvez à tout moment télécharger vos anciennes factures. Ces coordonnées sont aussi disponibles sur simple demande en [contactant directement mika.](#)

- Conditions Générales de Vente sur "support durable":

Les CGV qui ont été présentées et acceptées lors de votre validation de commande sont disponibles de façon permanente sur le site glokdoll.com (ici même) ainsi que téléchargeables en format pdf (toutes les révisions des CGV sont ainsi disponibles).

- Politique de rétractation:

Conformément à la loi Hamon, l'acheteur bénéficie d'un **droit de rétractation** sur tout achat effectué sur le site glokdoll.com, ce dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception de la commande (cachet de la Poste faisant foi).

Pour faire valoir ce droit, vous devez utiliser le [formulaire de rétractation téléchargeable ici](#), le remplir et l'envoyer [en contactant directement mika sur le site](#) (formulaire de contact "rétractation"), ou bien par mail à mika@glokdoll.com, ou encore par voie postale à mika & les GLOKdoll, 43 rue malbec, 33800 Bordeaux.

L'acheteur ayant fait valoir son droit de rétractation a le choix entre l'une de ces solutions (accord préalable entre les deux parties, contractualisée par mail ou courrier):

- le **remboursement** de son achat, frais de port compris (les frais de port de retour restent à la charge du client, remboursement effectif à réception du retour dans un délai de 14 jours, par virement bancaire ou compte Paypal).
- le **remplacement** ou échange équivalent
- ou bien le remboursement par **Bon d'achat**

Une fois ce choix conclut entre les deux parties, après réception et contrôle du bon état de la commande retournée (votre commande doit être retournée dans un emballage identique à celui d'envoi sous peine de voir votre réclamation refusée en cas de dommage), ce choix sera alors effectué dans un délai de 14 jours (hors délai d'acheminement postal).

Exception: les créations sur mesure, sur demande, appelées Editions Spéciales sur ce site, ne peuvent faire l'objet selon la loi d'une demande de rétractation dans la mesure où l'article en question a été réalisé en accord avec l'acheteur.