

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 27/09/2024

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute Commande réalisée sur le Site web [www.universdeglam.com](http://www.universdeglam.com) (ci-après le « Site ») ou via l'application mobile L'UNIVERS DE GLAM par toute personne physique majeure ayant la qualité de Consommateur auquel il est fait référence par le "Client".

Les présentes CGV sont applicables uniquement aux Articles vendus par la société L'univers de Glam. Les Articles proposés par des vendeurs tiers sur la Marketplace du Site sont soumis aux Conditions générales de ventes spécifiques à ces vendeurs.

## Les CGV de L'UNIVERS DE GLAM comportent plusieurs parties :

- Fiches d'identité de l'entreprise et de l'hébergeur
- Préambule
- Article 1 – Définitions
- Article 2 – Objet
- Article 3 – Les Produits proposés à la vente
- Article 4 – Passer une Commande
- Article 5 – Paiement du Prix
- Article 6 – Modes de paiement
- Article 7 – Échec de paiement et lutte contre la fraude à la carte bancaire
- Article 8 – Modes de Livraison
- Article 9 – Problèmes de Livraison
- Article 10 – Retours et échanges
- Article 11 – Remboursements
- Article 12 – Garanties légales
- Article 13 – Droit de rétractation légal
- Article 14 – Réserve de propriété
- Article 15 – Données personnelles
- Article 16 – Mise en place de "cookies"
- Article 17 – Propriété intellectuelle
- Article 18 – Médiateur à la consommation, loi applicable et juridiction compétente



**L'UNIVERS DE GLAM**  
**[www.universdeglam.com](http://www.universdeglam.com)**



## FICHE D'IDENTITÉ DU VENDEUR

Les dispositions qui suivent, établissent les conditions générales de vente des Produits proposés sur ce Site par la société SAS L'UNIVERS DE GLAM. Ce Site est exploité par L'UNIVERS DE GLAM, Société par actions simplifiée, immatriculée en France. Métropole, au capital de 500€, numéro de TVA intracommunautaire FR96830472221, dont le siège social est 41 rue Charles Baudelaire, BRETIGNY SUR ORGE (91220) en FRANCE, et qui est représentée par Madame NOHA ABDEL AZIZ en qualité de Fondatrice de la publication.

## FICHE D'IDENTITÉ DE L'HÉBERGEUR DU SITE

Site hébergé par L'univers de Glam, 41 rue Charles Baudelaire, BRETIGNY SUR ORGE France (91220)

Capital social : 500 €

N° de TVA : FFR96830472221

Immatriculation en France au RCS de LILLE METROPOLE.

Téléphone : 06.69.53.08.85

E-mail : [glamsap91@gmail.com](mailto:glamsap91@gmail.com)

## PRÉAMBULE

L'UNIVERS DE GLAM met à disposition de ses Clients un service d'achat en ligne. Le Vendeur a pour activité la vente au détail d'Articles textile d'habillement, chaussures et accessoires de mode et de Disney pour toute la famille. Le Vendeur assure notamment la commercialisation des Produits et/ou services susmentionnés par l'intermédiaire du Site. **Les Parties conviennent que leurs relations seront réglées exclusivement** par le présent contrat à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le Site web du Vendeur. Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV en publiant une nouvelle version sur le Site. Les CGV sont celles en vigueur à la date de l'envoi de l'e-mail de confirmation de Commande. Les parties conviennent que les photos des Produits en vente sur le Site n'ont aucune valeur contractuelle.

## ARTICLE 1 – DÉFINITIONS :

Pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes, les termes et expressions visés ci après, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule, au singulier ou au pluriel, signifient ou désignent :

Acheteur : l'Internaute, personne physique, passant Commande auprès du Vendeur L'univers de Glam sur le Site en qualité de Consommateur ;

Article : le ou les biens ayant fait l'objet de la Commande ;

Article Personnalisé : le ou les biens identifiés sur le Site internet pour lesquels le service de message personnalisé est disponible

Commande : demande d'achat en ligne de biens réalisées par le Client auprès du Vendeur ; Conditions



**L'UNIVERS DE GLAM**  
**[www.universdeglam.com](http://www.universdeglam.com)**



Générales de Ventes (CGV) : les conditions générales de vente qui font l'objet des présentes ;

Contrat : le présent acte, y compris son préambule et ses annexes ainsi que tout amendement, substitution, extension ou renouvellement intervenu aux présentes en vertu de la convention des Parties ;

Compte Client : compte personnel du Client avec lequel il passe Commande. La création d'un Compte Client est obligatoire pour Commander ;

Client : s'entend de l'Acheteur passant Commande auprès du Vendeur sur le Site en qualité de Consommateur ;

Consommateur : s'entend de toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, conformément à l'article liminaire du Code de la consommation ;

Délai de Livraison : période entre la date de Validation de la Commande et la date de la Livraison de la Commande au Client ;

Frais de Livraison : coût des frais supportés par le Client pour acheminer la Commande à l'adresse de Livraison indiquée par le Client ;

Internaute : désigne toute personne accédant et/ou naviguant sur le Site ;

L'univers de Glam : désigne le Vendeur partie au présent contrat ;

Livraison : acheminement de l'Article depuis la sortie du stock jusqu'à la mise à disposition au Client

Médiateur : tiers en charge du processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel le Consommateur et le Vendeur tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose ;

Mode de Livraison : désigne tout mode de Livraison standard ou express disponible sur le Site au moment de la Commande ;

Prix : la valeur unitaire d'un Produit ; cette valeur s'entend toutes taxes comprises et hors Frais de Livraison ;

Prix Total : le montant total des Prix cumulés des Produits qui font l'objet de la Commande ; ce montant s'entend toutes taxes comprises ;

Produit : tout bien proposé à la vente sur le Site par le Vendeur ;

Service Client : désigne le service mettant en lien le Consommateur avec la relation Client ;

Site : désigne la page web [www.universdeglam.com](http://www.universdeglam.com) ;

Tunnel de Commande : parcours suivi par le Client de la fiche Produit à la page de confirmation de Commande sur le Site web ;

Vendeur : désigne la SAS L'UNIVERS DE GLAM



**L'UNIVERS DE GLAM**  
**[www.universdeglam.com](http://www.universdeglam.com)**



## ARTICLE 2 – OBJET :

Les CGV organisent les relations contractuelles entre le Vendeur et son Client, ainsi que l'utilisation du Site par le Client. Ces CGV visent également à définir les modalités de vente à distance entre le Vendeur et le Client, de la Commande jusqu'à la réception de la Commande.

Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la Commande et assurent le suivi de cette Commande entre les parties contractantes. Le Client est invité à lire attentivement les CGV avant d'utiliser le Site ou de passer Commande.

En passant Commande sur le Site, il confirme accepter les présentes CGV sans réserve ni condition. L'UNIVERS DE GLAM se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment, sans information ni autorisation préalable. Néanmoins, les Commandes en cours de Livraison restent soumises aux conditions telles qu'elles étaient applicables au moment de la conclusion de la Vente.

### En passant Commande sur le Site, le Client déclare :

- Être âgé(e) d'au moins 18 ans ;
- Que l'achat de Produits sur le Site est sans rapport avec son activité professionnelle et est limité à un usage strictement personnel ;
- Avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV et de conclure le contrat de vente ;

La Commande implique l'adhésion aux CGV. Les parties conviennent que le contrat est soumis au droit français. La langue des CGV est le français.

## ARTICLE 3 – LES PRODUITS PROPOSÉS A LA VENTE :

Les Produits sont proposés à la vente en France métropolitaine, Corse, Monaco, DROM et COM.

3.1 Caractéristiques des Produits Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, le Client peut, préalablement à sa Commande, prendre connaissance, sur le Site, des caractéristiques essentielles du ou des Produit(s) qu'il désire Commander à partir de la fiche descriptive du Produit.

L'ensemble des caractéristiques essentielles des Produits à la vente (tailles, couleurs, compositions, descriptifs, Prix), sont décrits dans la fiche descriptive du Produit accompagné des photographies illustrant l'offre. Les photographies illustrant les Produits n'entrent pas dans le champ contractuel et n'ont qu'une valeur indicative.

Des altérations peuvent en effet apparaître du fait du traitement de la photo. Les Produits sont décrits et présentés de façon aussi exacte que possible. L'UNIVERS DE GLAM décline toutefois toute responsabilité en cas d'erreur ou d'omission mineure. L'UNIVERS DE GLAM se réserve le droit de modifier l'assortiment de Produits. Le Vendeur ne peut garantir à ce titre que les caractéristiques de ses Produits restent inchangées dans la durée.



**L'UNIVERS DE GLAM**  
**[www.universdeglam.com](http://www.universdeglam.com)**



### 3.2 Disponibilité des Produits

Seuls les Produits disponibles peuvent être envoyés. Les offres promotionnelles sont valables pour une durée limitée. Il convient au Consommateur de prêter attention sur la limite de validité de l'offre dans le temps. Les offres mises en ligne sont valables jusqu'à épuisement des stocks. Le Consommateur est invité à consulter la disponibilité des Articles vendus sur la page d'information du Produit concerné. La disponibilité des Produits présentés sur le Site Web est contrôlée avant confirmation de la Commande. L'UNIVERS DE GLAM tient à jour la disponibilité de ses stocks du mieux que possible. Malgré tout le soin apporté, des erreurs peuvent toutefois survenir. L'UNIVERS DE GLAM se réserve donc le droit de refuser une Commande en cas de difficultés exceptionnelles d'approvisionnement. Si un Produit n'est plus en stock (indisponibilité temporaire ou rupture de stock), alors qu'il a été commandé et payé, le Client recevra un e-mail l'informant de son indisponibilité. Si un Produit est en rupture de stock, il sera possible de le remplacer de la Commande et le Client. Le reste de la Commande restera toutefois ferme et définitif. La responsabilité de L'UNIVERS DE GLAM ne saurait être engagée envers le Client en cas de retrait d'un Produit du Site, de suppression ou de modification du contenu du Site. L'UNIVERS DE GLAM se réserve la possibilité de limiter ou annuler la quantité de Produits achetés par personne, par foyer ou par Commande en cas de suspicion de fraude. Ces restrictions peuvent viser les Commandes passées par ou avec un même numéro Client, une même carte de crédit et/ou les Commandes passées avec la même adresse de facturation et la même adresse d'expédition. Dans ce cas, le Service Client pourra en informer le Client, en le contactant à l'adresse électronique saisie lors de la Commande.

L'UNIVERS DE GLAM ayant ouvert le 20 août 2024, ne peut avoir TOUS les produits à l'entrepôt.



**L'UNIVERS DE GLAM**  
**[www.universdeglam.com](http://www.universdeglam.com)**



3.3. Produits Personnalisés Le Client a la possibilité de personnaliser les Articles identifiés sur le Site par le biais soit d'une personnalisation textuelle, visuelle ou graphique

(Ci-après les « Articles personnalisés »). A cet effet, L'UNIVERS DE GLAM peut proposer plusieurs procédés comme la broderie, le flocage, l'impression numérique ou le délavage denim. La présentation des Articles Personnalisés sur le Site est donnée à titre indicatif. En effet, L'UNIVERS DE GLAM prend le soin d'afficher les couleurs et les images avec précision mais elle ne peut pas garantir que l'affichage des couleurs et des images sur vos supports informatiques (ordinateur, mobile ou tablette) reflète avec exactitude celles des Articles Personnalisés. Elles peuvent donc varier entre votre Commande et votre Livraison. Il est rappelé qu'en vertu de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable à la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. En conséquence les Articles Personnalisés à la demande du Client ne seront ni repris ni échangés hormis les cas de défauts de conformité de l'Article Personnalisé visé à l'article L211-5 du code de la consommation français et/ou le cas de mise en jeu de la garantie des vices affectant la chose vendue visée aux Articles 1641 et suivants du Code civil. Dans le cadre des Articles Personnalisés, le Client déclare et garantit les personnalisations qu'il aura effectuées sont conformes aux lois et réglementations en vigueur et ne sont pas contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Le Client s'engage ainsi notamment à ce que la personnalisation :

1. Ne comporte pas des propos insultants, diffamatoires, racistes, discriminatoires, homophobes, sexuels, scandaleux, pornographiques et/ou n'incitent pas à la discrimination et à la haine et/ou ne nuisent pas à l'honneur et à la réputation d'autrui ;
2. Ne comporte pas de contenu à caractère politique, religieux et/ou relatif à l'actualité ou conflits en cours ;
3. Ne comporte pas d'informations à caractère privé ou personnel (nom, adresse, numéro de téléphone, email) concernant toute personne physique ou morale sans avoir obtenu l'autorisation préalable de celle-ci ;
4. Ne porte pas atteinte aux droits de tiers tels que des droits de propriété intellectuelle (tels que notamment le droit des marques, des dessins et modèles, des droits d'auteurs) ou le droit à l'image, sans autorisation préalable de son titulaire ou encore à la protection des mineurs. Quand bien même L'UNIVERS DE GLAM n'a aucune responsabilité dans la vérification de la conformité des contenus du Client, L'UNIVERS DE GLAM se réserve le droit de refuser toute demande de personnalisation contraire au présent article. En tout état de cause, toute violation aux droits de tiers ou aux dispositions éthiques susmentionnées engagera la responsabilité exclusive du Client ; L'UNIVERS DE GLAM se dégageant de toute responsabilité à cet égard. Le Client dans ce cadre s'engage à indemniser L'UNIVERS DE GLAM de toutes les conséquences financières liées à une action judiciaire ou une réclamation émanant de tiers, liée à l'utilisation du service de personnalisation par le Client. Enfin, il est précisé au Client que L'UNIVERS DE GLAM n'effectue aucun contrôle quant à l'orthographe et la grammaire du texte transmis par le Client. Toutes les informations à caractère personnel communiquées par le Client via le Site ou l'Application et celles qui auront ensuite été recueillies dans le cadre de la Commande sont soumises aux dispositions figurant dans la rubrique « Données Personnelles » des Conditions Générales de Vente. Le Client bénéficie du service, de la Livraison à domicile, sur rendez-vous et en point de retrait pour les Articles Personnalisés.



**L'UNIVERS DE GLAM**  
**[www.universdeglam.com](http://www.universdeglam.com)**



## ARTICLE 4 - PASSER UNE COMMANDE

4.1 Tunnel de Commande L'Acceptation et la Confirmation de la Commande sont réalisées par une série de saisies de données sur pages écrans successives. Afin de permettre au Client de revenir sur sa Commande avant de la valider définitivement, L'UNIVERS DE GLAM a créé des écrans de validation et d'acceptation. La Commande ne sera définitivement enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran de paiement de la Commande par le moyen de paiement qui lui aura été au préalable proposé et qu'il aura validé. En passant Commande comme indiqué dans les CGV, le Client accepte le Prix et la description des Produits en vente. L'UNIVERS DE GLAM se réserve le droit de bloquer la Commande d'un Client en cas d'inexactitude de l'adresse d'expédition ou de tout autre problème survenant lors de la phase de paiement. L'acceptation et la confirmation d'une Commande se font par la saisie de données sur des écrans successifs :

1. Ajout des Produits choisis dans le panier
2. Validation du panier de Commande
3. Création d'un compte Client, connexion
4. Confirmation du type de Livraison (MONDIAL RELAY)
5. Saisie des coordonnées de Livraison
6. Saisie des données de facturation
7. Informations précontractuelles
8. Adhésion aux présentes conditions générales de vente
9. Choix du mode de paiement et confirmation du choix de mode de paiement
10. Le Client reçoit ensuite un e-mail de validation de la Commande, ce qui signifie que celle-ci est acceptée par le Vendeur
11. Une fois la Commande prête à être expédiée, un mail de confirmation de Livraison sera envoyé au Client A compter du dernier clic d'acceptation, la Commande du Client est considérée comme irrévocable.

**Le Client peut exercer son droit de rétractation prévu par l'article L.121-18 du Code de la consommation, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de sa Commande (voir formulaire de rétractation). La réception s'entend de la mise à disposition du colis au Client. L'UNIVERS DE GLAM recommande au Client de conserver les informations contenues dans la confirmation de Commande envoyée par L'UNIVERS DE GLAM sur un document papier ou informatique. Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Les frais engendrés sont à la charge du Client et seront directement déduits au moment du remboursement de sa Commande.**



**L'UNIVERS DE GLAM**  
**[www.universdeglam.com](http://www.universdeglam.com)**



4.2 Confirmation et archivage de Commande Le numéro de la Commande est communiqué au Client après la validation de la transaction. La confirmation de la Commande est aussitôt envoyée par mail reprenant les informations essentielles du contrat, le récapitulatif des Articles commandés, le Prix de ces Articles, les Frais de Livraison éventuels ainsi que le numéro de Commande.

La confirmation de Commande rappellera également les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation légal de 14 jours. Les Commandes sont archivées sur le serveur L'UNIVERS DE GLAM pendant une durée de 10 ans à compter de la dernière Commande. À tout moment le Client peut accéder au détail de ses Commandes en envoyant un mail au Service Client, ou via son Compte Client.

## ARTICLE 5 – PAIEMENT DU PRIX

5.1 Tarifs Les Prix de vente des Produits en ligne sur le Site, indiqués en euros, sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement de la Commande. Ils ne comprennent pas les frais d'expédition, facturés en supplément du Prix des Produits achetés suivant le montant de la Commande. Les Frais de Livraison seront indiqués au Client avant la validation définitive et le paiement par le Client de sa Commande. Les Frais de Livraison sont précisés à l'article "Livraison" des CGV et rappelées dans les informations « pré contractuelles ». L'UNIVERS DE GLAM se réserve la faculté de modifier ses Prix à tout moment, mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la Commande sous réserve de la disponibilité des Produits.

5.2 Taxe sur la Valeur Ajoutée Conformément aux règles applicables et aux réglementations en vigueur, tout achat fait par l'intermédiaire du Site est soumis à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA). Les Prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de la Commande et tout changement du taux applicable sera automatiquement répercuté sur le Prix des Produits vendus par L'UNIVERS DE GLAM au sein de son Site Internet. A ce titre et conformément au Chapitre I du Titre V de la Directive 2006/112/CE du 28 novembre 2006, sur le système commun de la TVA, le lieu de Livraison est supposé être celui de l'Etat membre à l'adresse où les Articles doivent être livrés conformément aux bons de Commandes.

5.3 Conditions spécifiques des offres sur L'UNIVERS DE GLAM.com Dans le cadre spécifique de certaines opérations commerciales, la remise sera proportionnellement répartie sur la valeur de chacun des Articles.

## ARTICLE 6 – MODES DE PAIEMENT

Le paiement doit être réalisé lors de la Commande en ligne par le Client. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes. Toutes les Commandes sont payables en euros. Pour régler sa Commande, le Client dispose de plusieurs modes de paiement (Voir détail ci-dessous). Dans l'éventualité où le Site serait dans l'incapacité de procéder au règlement de la Commande, celle-ci sera automatiquement annulée et l'Acheteur en sera averti. L'Acheteur accepte de ne recevoir sa facture d'achat qu'en format électronique.



**L'UNIVERS DE GLAM**  
**[www.universdeglam.com](http://www.universdeglam.com)**



6.1 Le paiement par carte bancaire est un moyen simple, rapide et sécurisé pour acheter en ligne. L'UNIVERS DE GLAM accepte les cartes CB, VISA et MASTERCARD. Le Client ayant opté pour le paiement par carte bancaire, clique sur la carte bancaire de son choix. En tous les cas, le montant de la transaction sera automatiquement débité. Dans le cadre de la lutte anti-fraude, L'UNIVERS DE GLAM utilise le paiement 3D Secure sur les Commandes passées par CB, VISA et MASTERCARD (Voir "3D Secure plus haut). Après avoir renseigné les coordonnées de sa CB, VISA ou MASTERCARD, le Client est transféré sur le Site de sa banque où il lui sera demandé de s'identifier.

Cette procédure est propre à la banque du Client qui peut par exemple, lui demander de s'authentifier de manière forte (SMS ou application mobile de la banque) Après la confirmation de cette étape, le paiement du Client est finalisé et il recevra l'email de confirmation de sa Commande.

## ARTICLE 7 – ÉCHEC DE PAIEMENT ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE À LA CARTE BANCAIRE

7.1 Échec de paiement En cas de problème de validation du paiement en ligne, le Client recevra un email de la part de L'aiguillant sur la démarche à suivre : contacter la banque, renouveler la tentative, ou choisir un autre mode de paiement.

Si le problème persiste, le Client peut contacter le Service Client au numéro suivant : 06 69 53 08 85 ou au 06 37 70 00 49 (Appel non surtaxé / du lundi au vendredi de 10h à 17h) ou par e-mail [glamsap91@gmail.com](mailto:glamsap91@gmail.com).

7.2 Lutte contre la fraude à la carte bancaire Dans le cadre de la lutte anti-fraude, L'UNIVERS DE GLAM met en place le paiement 3D Secure sur les transactions. Afin de sécuriser les paiements, L'UNIVERS DE GLAM aura toute liberté de vérifier les données personnelles fournies par le Client et d'adopter les mesures jugées nécessaires (demande de justificatifs ou annulation de la Commande) pour que la personne dont le compte bancaire est débité soit bien celle qui a passé la Commande et à éviter toute utilisation frauduleuse de numéros de cartes bancaires. Le Client garantit à L'UNIVERS DE GLAM qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il aura choisi, lors de l'enregistrement de son bon de Commande.

L'UNIVERS DE GLAM se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute Commande et/ou Livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par le Client, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site Internet de L'UNIVERS DE GLAM. Des pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt légal majoré de trois points sont applicables de plein droit aux montants impayés à l'issue d'un délai de dix jours suivant la date de facturation ou dès notification du rejet de paiement bancaire pour tout autre moyen de paiement. La Livraison de toute nouvelle Commande pourra être suspendue en cas de retard de paiement d'une précédente Commande et ce nonobstant les dispositions des présentes. En outre, les données personnelles que le Client est invité à fournir lors de la création de son compte Client et que L'UNIVERS DE GLAM collecte, sont susceptibles d'être utilisées par L'UNIVERS DE GLAM dans le cadre de la lutte contre la fraude sur internet et aux moyens de paiement, dans les conditions détaillées à l'article « Mes données personnelles ».

En cas d'incident de paiement ou de suspicion de fraude au moyen de paiement, les informations relatives à la Commande (nom, prénom, n° de Commande, adresse IP de l'ordinateur) pourront faire l'objet d'un enregistrement au sein d'un fichier incidents de paiement. Le Client sera informé préalablement par courrier électronique de cet enregistrement.



**L'UNIVERS DE GLAM**  
**[www.universdeglam.com](http://www.universdeglam.com)**



Conformément à la loi "Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données le concernant auprès de L'UNIVERS DE GLAM en s'adressant par courrier au Service Client L'UNIVERS DE GLAM (coordonnées indiquées dans la rubrique « Nous Contacter » du Site Internet de L'UNIVERS DE GLAM) ou par mail à [glamsap91@gmail.com](mailto:glamsap91@gmail.com)

#### ARTICLE 8 – MODES DE LIVRAISON

Les Produits seront livrés à l'adresse indiquée par le Client dans le Tunnel de Commande, en France métropolitaine (Corse comprise), DROM-COM et Monaco. L'UNIVERS DE GLAM propose plusieurs types de Livraison, dans les conditions ci-après :

1. La Livraison en point relais ou en consigne
2. La Livraison en bureau de poste
3. La Livraison à domicile

La société n'ayant pas tous les articles à l'entrepôt, les premières commandes peuvent avoir un délai supplémentaire de livraison.

Conformément à l'article 216-2 du code de la consommation :

**En indiquant aucunes dates de livraisons, nous sommes dans nos droits, et nous avons par défaut 30 jours pour envoyer les commandes**

#### ARTICLE 9 – PROBLÈMES DE LIVRAISON

En cas de retard prolongé de la Livraison, le Client est invité à signaler ce retard dans un délai de 30 jours maximum à compter de la date de prise en charge par La Poste, par e-mail à l'adresse suivante : [glamsap91@gmail.com](mailto:glamsap91@gmail.com). L'UNIVERS DE GLAM contactera alors les services postaux afin d'ouvrir une enquête.

Tout problème de Livraison (article manquant ou abîmé) doit être signalé dans un délai de 24 heures au 06 69 53 08 85 ou au 06 37 70 00 49 ou à l'adresse : [glamsap91@gmail.com](mailto:glamsap91@gmail.com).

L'article retourné correspondant doit alors parvenir à L'UNIVERS DE GLAM dans les 7 jours après réception de l'article par le Client, à l'adresse suivante : Entrepôt L'UNIVERS DE GLAM, 41 rue Charles Beaudelaire 91220 BRETIGNY SUR ORGE, afin d'obtenir son remboursement. Lors d'une réception d'un article défectueux, L'UNIVERS DE GLAM ne prend pas en charge le remboursement des frais de retour postaux à hauteur de la grille tarifaire (Livraison sans signature) affichée par La Poste au 1er mars de l'année en cours.

#### ARTICLE 10 – RETOURS ET ÉCHANGES

Le Client dispose d'un délai de 15 jours dès réception de sa Commande (ce délai de 15 jours inclut le droit de rétractation légal de 14 jours prévu à l'article "Droit de rétractation légal") pour changer d'avis. Ce retour est susceptible d'entraîner des frais de retour pour le Client en fonction du mode de retour qu'il aura choisi et du respect ou non du délai de rétractation :



**L'UNIVERS DE GLAM**  
**[www.universdeglam.com](http://www.universdeglam.com)**



## 10.1 Retour à distance

Le Client peut effectuer un retour à distance pour remboursement, en téléchargeant l'étiquette retour depuis son Compte mondial Relay. Modalités de retour en fonction du type de Livraison choisi lors de la Commande :

Les frais de retour pour les Commandes des DROM-COM sont à la charge du Client L'UNIVERS DE GLAM se réserve le droit de refuser le retour dans les cas suivants : Le Produit retourné a été abîmé, ou salit ou l'étiquette tissu cousue sur le Produit a été découpée et l'article ne peut donc pas être revendu. Faute de respect de la procédure exposée ci-dessus et des délais indiqués, le Client ne pourra formuler aucune réclamation pour Produit manquant ou non-conforme ou vice apparent des Produits livrés, les Produits étant alors réputés conformes et exempts de tout vice apparent.

## 10.2 Échanges

**Les sous-vêtements ( soutien-gorge, culottes, strings, boxers ...., les maillots de bain ainsi que les nuisettes / pyjamas, ne sont NI repris NI Échangés NI remboursés.**

## 10.3 Rétractation

Le Client dispose d'un droit de rétractation légal de 14 jours ( à réception de sa commande !! ) prévu à l'article 14 "Droit de rétractation légal" des présentes Conditions générales de vente pour changer d'avis. Cette rétractation est susceptible d'entraîner des frais de retour pour le Client en fonction du mode de retour qu'il aura choisi détaillé dans nos conditions générales de vente. Le Client peut exercer son droit de rétraction rétractation via le formulaire de rétractation à télécharger sur le lien suivant : formulaire de rétractation.

**Le Client peut exercer son droit de rétractation prévu par l'article L.121-18 du Code de la consommation, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de sa Commande (voir formulaire de rétractation). La réception s'entendant de la mise à disposition du colis au Client. L'UNIVERS DE GLAM recommande au Client de conserver les informations contenues dans la confirmation de Commande envoyée par L'UNIVERS DE GLAM sur un document papier ou informatique. Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Les frais engendrés sont à la charge du Client et seront directement déduits au moment du remboursement de sa Commande.**

## ARTICLE 11 – REMBOURSEMENTS

Toutes commandes annulées avant la réception de la marchandise qui donne libre choix aux clients de retourner les articles avec le formulaire de rétractation sous 14 jours puis un remboursement sous 14 jours après réception des produits, engendrera un dédommagement pour la société s'élevant au montant des frais d'envoi.

article L221-18 à L 221-28 du Code de la consommation

### 11.1 Remboursement de la Commande suite à un renvoi postal

Le remboursement s'effectue à la réception des Articles retournés, hors frais de retour, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception des Produits par le Vendeur. Le Client sera recredité sur le moyen de financement utilisé lors de son achat sur le Site.

### 11.2 Remboursement des Frais de Livraison

En cas de retour partiel de Commande, que ce soit en mondial Relay ou la poste, les Frais de Livraison initiaux ne sont pas remboursés. En cas de retour complet dans le cadre d'une rétractation, les Frais de Livraison initiaux ne sont pas remboursés au Client. Tout risque lié au retour du Produit est à la charge du Client.

### 11.3 Remboursement en cas de rupture de stock

Le remboursement d'un article en rupture de stock que le client ne souhaite pas remplacer, sera remboursé via le moyen de paiement utilisé (carte bancaire ou compte PayPal) sous 14 jours selon la loi.

**Aucun remboursement ne sera effectué avant la réception de la marchandise à la société.**

## ARTICLE 12 – GARANTIES LÉGALES

12.1 Pour être conforme, le Produit doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable

Conformément à l'article L.211-10 du Code de la consommation, la résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

12.2 Garantie contre les vices cachés du Produit

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 1641 du Code civil).

## ARTICLE 13 – DROIT DE RÉTRACTATION LÉGAL

Conformément à l'article L. 121-21 du Code de la consommation, L'UNIVERS DE GLAM rappelle que le Client dispose d'un délai légal de rétractation de 14 jours à compter de la réception de sa Commande pour renvoyer à l'entrepôt (hors DROM-COM) à ses frais les Produits commandés et se faire rembourser.

13.1 Comment exercer son droit de rétractation ?

Le Client peut dans un délai de 14 jours à réception de son colis et sans avoir à se justifier, informer L'UNIVERS DE GLAM qu'il souhaite se rétracter et renvoyer les Produits qui ne lui conviennent pas.

13.2 Comment se rétracter ?

Le droit de rétractation peut se faire par tout moyen. Mais afin de faciliter cette démarche, le Consommateur peut exercer son droit de rétractation au moyen du formulaire de rétractation disponible sur son compte Client ou à télécharger sur le lien. Le mail ou le courrier de rétractation devra faire clairement mention du souhait de se rétracter.

Le formulaire de rétractation pourra soit être joint dans l'e-mail de rétractation soit être directement renvoyé par la Poste. Conformément à l'article L.121-21-3 du Code de la consommation, **le Client dispose ensuite d'un délai légal de 14 jours à compter de la date de rétractation pour retourner le colis par La Poste ou mondial Relay.**

Le remboursement, en ce qui ne comprend pas les Frais de Livraison, sera effectué au plus tard dans les trente jours à compter de sa réception **l'article L121-20-1 du code de la consommation**. Le remboursement sera effectué au moyen du même mode de paiement utilisé pour l'achat. Les frais de retour par la poste sont à la charge du Client. Les frais de retour en relais colis sont à la charge du Client et seront directement déduits au moment du remboursement de sa Commande. Le jour de la rétractation ou dès que L'UNIVERS DE GLAM aura connaissance de la volonté du Client de se rétracter, un e-mail lui sera envoyé pour lui confirmer que L'UNIVERS DE GLAM a bien pris acte de sa rétractation. L'UNIVERS DE GLAM rappelle toutefois que ses Clients bénéficient d'un délai de 15 jours à compter de la réception de leur colis pour changer d'avis (le délai légal de rétractation de 14 jours est compris dans ce délai de 15 jours) conformément à l'article 11.4 « Rétractation ».

**Le Client peut exercer son droit de rétractation prévu par l'article L.121-18 du Code de la consommation, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de sa Commande (voir formulaire de rétractation). La réception s'entendant de la mise à disposition du colis au Client. L'UNIVERS DE GLAM recommande au Client de conserver les informations contenues dans la confirmation de Commande envoyée par L'UNIVERS DE GLAM sur un document papier ou informatique. Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Les frais engendrés sont à la charge du Client et seront directement déduits au moment du remboursement de sa Commande.**

#### ARTICLE 14- RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

L'UNIVERS DE GLAM conserve la propriété pleine et entière des Produits jusqu'à le départ de l'entrepôt.

#### ARTICLE 15 - DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi "Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de limitation, d'effacement, de transmission de directives anticipées et d'opposition aux données les concernant en contactant [glamsap91@gmail.com](mailto:glamsap91@gmail.com) ou 06 69 53 08 85 ou 06 37 70 00 49.

#### ARTICLE 16 – MISE EN PLACE DE "COOKIES"

Des cookies pourront être déposés dans l'ordinateur de l'utilisateur lors de l'utilisation du présent Site Internet. L'utilisateur est libre d'accepter ou de refuser le dépôt de tous les cookies à l'exception des cookies purement fonctionnels. Pour plus d'information concernant les cookies, nous invitons l'utilisateur du Site à consulter la page dédiée « Les cookies »

#### ARTICLE 17 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments du Site L'UNIVERS DE GLAM ayant fait l'objet ou non d'un dépôt de marque (photos, fiches Produits, descriptifs, mise en page...) sont la propriété exclusive de L'UNIVERS DE GLAM et ne peuvent être utilisés. Toutes les marques, textes visuels ou sonores, commentaires, ouvrages, illustrations et images, reproduits sur le Site L'UNIVERS DE GLAM sont protégés au titre du droit d'auteur, droit des marques et droit à l'image. Ils sont la propriété pleine et entière de L'UNIVERS DE



GLAM et de ses partenaires. Toute reproduction ou représentation, en tout ou partie, est constitutive de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

Article 18 – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Dans l'hypothèse où un litige naîtrait de la présente relation contractuelle, les parties s'engagent avant toute action judiciaire à rechercher une solution amiable. Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur

BESOIN D'AIDE ?

Pour contacter le Service Client L'UNIVERS DE GLAM :

Numéros de téléphone : 06 69 53 08 85 ou au 06 37 70 00 49

(Du lundi au vendredi de 10h à 17h)

E-mail : [glamsap91@gmail.com](mailto:glamsap91@gmail.com)

Signature gérante

Nany Abdel aziz



**L'UNIVERS DE GLAM**  
**[www.universdeglam.com](http://www.universdeglam.com)**

