



# VICTORIA

## Médiation

En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité au service client de Victoria France, 03 20 73 51 24 (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 9 h à 12 h et de 14 h à 16 h ou par mail à [client@victoria-france.fr](mailto:client@victoria-france.fr). En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent cette demande, vous pouvez saisir la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe 1, rue Emmanuel Chauvière 75015 Paris - email : [info@cmpvd.fr](mailto:info@cmpvd.fr) - Tél : 01 42 15 30 00 qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable.

Le client reconnaît que la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe, créée en 1995, présidée par un professeur de droit agrégé des Universités, et composée de deux représentants d'Associations de consommateurs agréées nationalement par le Ministère de l'Economie et de 2 représentants des professionnels de la Vente Directe, a compétence exclusive pour traiter, dans le cadre d'un processus de médiation, les différends nés du présent document et du contrat y afférant qui pourrait être ultérieurement signé. Ni le client, ni l'entreprise ne peuvent utiliser un autre système de médiation.

## Code de déontologie

La société Victoria France est adhérente de la Fédération de la Vente Directe (FVD), créée en 1966. A ce titre, l'entreprise s'engage à appliquer le Code éthique et le Code de Conduite de la Vente Directe, élaborés par la FVD. Le client peut prendre connaissance de ces Codes sur le site internet de la FVD ([www.fvd.fr](http://www.fvd.fr)).

## Langue et loi applicables, et tribunal compétent

La langue régissant le présent document, le contrat y afférant qui pourrait être ultérieurement signé ainsi que toutes les communications en lien avec ceux-ci est le français. Ces opérations précontractuelles, contractuelles éventuelles et leurs suites éventuelles sont soumises au droit français. Conformément au droit de la consommation, le tribunal compétent pour connaître de ces opérations est désigné selon les règles et options fixées par le Code de la Procédure Civile.

## Traitement des données personnelles (n° de déclaration CNIL : 1600674)

Victoria France, responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion commerciale de ses clients et prospects.

Les données assorties d'un astérisque (\*) sont obligatoires et indispensables à cette gestion.

A défaut de fournir ces informations, votre demande de création de compte, votre commande ou le traitement d'éventuels services après-vente ne pourront être pris en compte.

Les données collectées sont conservées pendant 5 ans et font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont destinées aux services concernés et habilités de Victoria France et ses prestataires uniquement pour la finalité susvisée, à savoir la création du compte client, la gestion des commandes et du suivi de la relation commerciale ainsi que la gestion marketing. Toutefois, vos données à caractère personnel ne seront communiquées à des fins marketing aux partenaires de Victoria France uniquement si vous avez donné votre consentement exprès à une telle communication.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée par le projet de loi relatif à la protection des données personnelles, et du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès aux données vous concernant, d'un droit de rectification ou d'effacement de celles-ci, d'un droit de limitation du traitement de vos données personnelles, du droit à la portabilité de vos données mais également du droit de s'opposer au traitement en raison d'une situation particulière et d'un droit d'opposition à la prospection commerciale.

Enfin, vous disposez du droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre mort et d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Ces droits s'exercent auprès du responsable du traitement en adressant un courrier simple accompagné d'une copie d'un titre d'identité à l'adresse suivante : Victoria France SAS, 251 rue Jean Monnet, 59 170 Croix ; ou en adressant un e-mail à cette adresse : [rgpd@victoria-france.fr](mailto:rgpd@victoria-france.fr).

## Prospection téléphonique

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, nous vous informons de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique "Bloctel" sur laquelle vous pouvez vous inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr/>.

## Garanties :

Si vous souhaitez mettre en œuvre la garantie légale de non-conformité, vous devez vous adresser à la société dont la marque et les coordonnées se trouvent préimprimées au recto. Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans pour agir, peut choisir, dans les conditions prévues par l'article L 211-9 du Code de la consommation, entre la réparation ou le remplacement du bien; est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut au moment de l'achat si celui-ci apparaît dans le délai fixé par l'article L 211-7 du Code de la consommation. Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et dans cette hypothèse, il peut choisir entre l'action rédhibitoire et l'action estimatoire.

## Droit de rétractation : délai, exercices et effets

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat, sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours.

Toutefois, bien que le droit de rétractation soit en principe général, dans certaines situations particulières (voir ci-dessous), vous ne pouvez pas exercer votre droit de rétractation.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même ou le tiers que vous avez désigné pour ce faire, prend physiquement possession du dernier bien. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier : - votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique,- ainsi que votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par lettre envoyée par la poste, par télécopie ou par courrier électronique.

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai. Dans tous les cas, la charge de la preuve de cet exercice repose sur le client.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard que nous proposons) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que utilisé pour la transaction initiale. Avec votre accord exprès, un autre moyen peut être utilisé. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionne pas de frais pour vous. Il est rappelé que la responsabilité du client, en cas de rétractation après utilisation du ou des biens, est engagée à l'égard de la dépréciation du ou des biens résultants de la manipulation autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce ou ces biens. Selon la commission Européenne, ces manipulations sont celles qu'un consommateur peut effectuer dans un magasin, pour les biens qui y sont proposés à la vente.

En cas de rétractation par le client, celui-ci devra renvoyer ou rendre le bien à la déléguée VICTORIA France sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que le client aura communiqué le destinataire indiqué sur le formulaire sa décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si le client renvoie les biens de la commande avant l'expiration du délai de quatorze jours.

En cas de rétractation par le client, celui-ci prendra en charge les frais directs de renvoi du bien. L'entreprise peut différer le remboursement jusqu'à réception du ou des biens objets de la commande, ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve d'expédition de ce ou ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Victoria se soucie de la protection de vos données personnelles !

Tous les détails sur la politique de vie privée de Victoria sur notre site [www.victoria-france.fr/fr-fr/politique-de-vie-privée-victoria-france](http://www.victoria-france.fr/fr-fr/politique-de-vie-privée-victoria-france)

En cas de rétractation (voir conditions ci-dessus) : 1- Veuillez en informer votre déléguée et lui remettre les bijoux déjà réceptionnés. 2- Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire à l'adresse indiquée au recto.

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente de bien/ pour la prestation de services (\*) ci-dessous :  
Commandé le (\*) ..... / reçu le (\*) .....  
Nom/Prénom/Code de la déléguée.....

Nom du (des) consommateur(s) .....  
Adresse du (des) consommateur(s) .....  
.....  
Tél du (des) consommateur(s) .....  
Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier).  
Date :

(\*) Rayez la mention inutile.