

Krisan

Bijoux diffuseurs d'huiles essentielles artisanaux & bijoux sur mesure

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Dernière mise à jour : 06/05/2026 — Version 1.0

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des relations commerciales entre :

Christelle Maillard - Krisan, Entreprise individuel (EI) au capital de 1000 €, immatriculée sous le numéro SIRET 10110028700016 , dont le siège social est situé au 76 rue de la plaine des Bouchers – Immeuble Technosud – 67100 Strasbourg, exploitant la boutique en ligne www.krisan.fr (ci-après « le Vendeur » ou « la Boutique »),

et toute personne physique ou morale (ci-après « le Client ») souhaitant effectuer un achat via la boutique en ligne.

En passant commande sur la boutique, le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans réserve. La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande.

Note : Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux achats réalisés sur www.krisan.fr et non sur les places de marché tierces (Etsy, Amazon Handmade, etc.) qui disposent de leurs propres conditions.

ARTICLE 1 — NATURE DES PRODUITS PROPOSÉS

La Boutique propose deux catégories de produits distincts :

1.1 Bijoux diffuseurs d'huiles essentielles — vente en ligne (stock disponible)

Il s'agit de créations artisanales disponibles immédiatement à la vente, comprenant notamment :

- Colliers, bracelets et boucles d'oreilles intégrant des supports poreux (pierres volcaniques, billes en lave, feutres naturels, bois...) conçus pour absorber et diffuser les huiles essentielles de votre choix.
- Accessoires et recharges associés.

Chaque pièce est façonnée à la main. De ce fait, de légères variations de forme, de taille, de couleur ou d'aspect peuvent exister entre la photo présentée sur le site et le produit final livré. Ces variations sont inhérentes à la fabrication artisanale et confèrent à chaque pièce son caractère unique. Elles ne constituent pas un défaut.

Important : les bijoux diffuseurs ne sont pas des dispositifs médicaux. Les propriétés éventuellement attribuées aux huiles essentielles utilisées relèvent de la seule responsabilité du Client.

1.2 Bijoux sur mesure — commande sur devis

La Boutique propose également la création de bijoux personnalisés (modèle exclusif, choix de matériaux,...) sur la base d'un devis accepté par le Client. Ces créations font l'objet de conditions spécifiques détaillées à l'Article 9 des présentes.

ARTICLE 2 — PHOTOGRAPHIES ET PRÉSENTATION DES PRODUITS

Les photographies et visuels illustrant les produits sur la boutique sont réalisés avec le plus grand soin mais restent fournis à titre indicatif et ne sont pas contractuels. Les teintes peuvent varier légèrement selon les paramètres de votre écran. Certaines mises en scène peuvent avoir été réalisées à l'aide d'outils de retouche ou d'intelligence artificielle.

Le Client est invité à lire attentivement le descriptif de chaque produit avant de passer commande.

ARTICLE 3 — TARIFS

Les prix sont indiqués en euros (TTC — toutes taxes comprises, TVA applicable).

Les prix ne comprennent pas les frais de livraison, qui sont indiqués séparément avant la validation de la commande. La Boutique se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, sans préavis. Le prix applicable est celui en vigueur à la date de la commande.

Droits de douane

Pour toute livraison hors de l'Union Européenne, des droits de douane et taxes à l'importation peuvent s'appliquer selon la législation locale. Ces frais restent à la charge exclusive du Client et ne peuvent faire l'objet d'aucune réclamation auprès de la Boutique.

ARTICLE 4 — COMMANDE (PRODUITS EN STOCK)

Toute commande passée sur la boutique vaut acceptation irrévocable des présentes CGV. Le processus de commande se déroule comme suit :

- Sélection du ou des article(s) et ajout au panier.
- Saisie ou vérification des informations de livraison et de facturation.
- Choix du mode de livraison.
- Validation du panier et paiement sécurisé.
- Réception d'un e-mail de confirmation de commande.

La vente est considérée comme définitive après envoi de l'e-mail de confirmation et encaissement du paiement. Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un article après validation, le Client en sera informé sous 48 h et se verra proposer : un remboursement intégral, un avoir, un échange ou un délai supplémentaire si la pièce peut être refaite.

ARTICLE 5 — MODALITÉS DE PAIEMENT

Le paiement est exigible comptant, en totalité, au moment de la validation de la commande. Les moyens de paiement acceptés sont :

- Carte bancaire (Visa, Mastercard, CB) via paiement sécurisé SSL.
- PayPal.
- Virement bancaire : le Client dispose de 7 jours calendaires pour réaliser le virement. Passé ce délai sans réception des fonds, la commande sera annulée. RIB fourni sur demande.

La Boutique n'a à aucun moment accès aux coordonnées bancaires du Client, celles-ci étant traitées exclusivement par le prestataire de paiement.

ARTICLE 6 — EXPÉDITION ET LIVRAISON

6.1 Délai d'expédition

Les commandes réglées et validées sont préparées et expédiées sous 5 jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés). Chaque colis est numéroté avec un suivi disponible sur le site du transporteur.

6.2 Délais de livraison (indicatifs)

- France métropolitaine : 2 à 5 jours ouvrés selon le transporteur choisi.
- Europe et international : 5 à 15 jours ouvrés selon la destination et le transporteur.
- DOM-TOM : délais variables selon la destination ; un devis de port sera communiqué.

Ces délais sont donnés à titre indicatif. La Boutique ne pourra être tenue responsable de retards imputables au transporteur, aux services postaux, aux douanes ou à un cas de force majeure.

6.3 Réception et vérification

Le Client est tenu de vérifier l'état de son colis à la réception, en présence du livreur. Toute anomalie visible (colis détruit, choc...) doit être signalée immédiatement au transporteur et notée sur le bon de livraison. La mention « sous réserve de déballage » n'a aucune valeur juridique.

Tout colis ayant le statut « livré » sur le site du transporteur sera considéré comme tel par la Boutique, même en l'absence de signature.

6.4 Colis non réclamés

En cas de colis retourné non réclamé au point relais ou à la suite d'une adresse incorrecte communiquée par le Client, les frais de réexpédition seront à la charge du Client. Si le Client préfère un remboursement, les frais de port initiaux et des frais de gestion (à hauteur de 10% du montant TTC) seront déduits.

ARTICLE 7 — DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client particulier résidant au sein de l'Union Européenne dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception de sa commande.

7.1 Exclusions du droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas :

- Aux bijoux sur mesure ou personnalisés (gravure, choix de matériaux spécifiques, initiales, commande sur devis) qui ont été confectionnés selon les spécifications du Client.
- Aux produits descellés après livraison pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.
- Aux clients professionnels.
- Aux clients résidant hors de l'Union Européenne.

7.2 Procédure de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision avant l'expiration du délai de 14 jours, par e-mail à contact@krisan.fr ou via le formulaire de contact du site, en précisant :

- La référence de commande.
- Les articles concernés.
- Le motif de la rétractation (facultatif).

Le ou les produits doivent être retournés dans les 14 jours suivant la notification, en parfait état, non utilisés, dans leur emballage d'origine complet. Les frais de retour sont à la charge du Client, sauf erreur de la Boutique.

La Boutique s'engage à rembourser le Client (prix des articles + frais de port initiaux) dans les 14 jours suivant la réception du retour, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

ARTICLE 8 — GARANTIES ET RÉCLAMATIONS

8.1 Garantie légale de conformité

Conformément aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation, tous les produits vendus bénéficient d'une garantie légale de conformité de 2 ans à compter de la livraison. Cette garantie couvre les défauts de fabrication et vices cachés.

8.2 Exclusions de garantie

Ne sont pas couverts par la garantie :

- Les variations esthétiques liées au caractère artisanal des pièces (légères irrégularités, patine naturelle).
- L'usure normale résultant d'un usage régulier.
- Les dommages causés par une utilisation inappropriée (contact prolongé avec l'eau, produits chimiques, cosmétiques, parfums...).
- Les détériorations dues aux huiles essentielles utilisées : certaines huiles concentrées

peuvent altérer les finitions métalliques ou les perles poreuses ; il est recommandé de diluer les huiles avant application.

- Les modifications ou réparations effectuées par le Client ou un tiers non autorisé.

8.3 Procédure de réclamation

Toute réclamation doit être adressée à contact@krisan.fr dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la livraison pour les défauts apparents. La réclamation doit être accompagnée de photos claires du produit et de son emballage. La Boutique s'engage à répondre sous 5 jours ouvrés et à proposer une solution adaptée (remplacement, réparation, remboursement ou avoir).

ARTICLE 9 — BIJOUX SUR MESURE (COMMANDE SUR DEVIS)

Les bijoux sur mesure font l'objet d'un processus spécifique en raison de leur caractère personnalisé.

9.1 Demande de devis

Le Client formule sa demande par e-mail ou via le formulaire de contact en décrivant le plus précisément possible le projet souhaité (type de bijou, matériaux, couleurs, dimensions...). La Boutique adresse un devis détaillé sous 7 jours ouvrés.

9.2 Acceptation du devis et acompte

Tout devis est valable 30 jours calendaires à compter de sa date d'émission. L'acceptation du devis par le Client (signature ou confirmation écrite) entraîne la formation du contrat et donne lieu au versement d'un acompte de 30% du montant TTC, préalable au démarrage de la fabrication. Le solde est dû avant l'expédition.

9.3 Fabrication et validation

Après réception de l'acompte, la Boutique démarre la création. Le délai de fabrication estimé est précisé dans le devis (généralement de 2 à 6 semaines). Des photos d'étape pourront être partagées avec le Client sur demande. Toute modification souhaitée en cours de fabrication devra faire l'objet d'un avenant au devis.

9.4 Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, les bijoux sur mesure étant fabriqués selon les spécifications personnalisées du Client, ils sont exclus du droit de rétractation. En cas d'annulation après démarrage de la fabrication, l'acompte versé est conservé par la Boutique à titre d'indemnité.

La Boutique s'engage néanmoins à tout mettre en œuvre pour satisfaire les attentes du Client et à proposer des ajustements raisonnables avant livraison en cas de léger écart avec les spécifications du devis.

ARTICLE 10 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des éléments de la boutique en ligne (photos, textes, graphismes, logo, créations, modèles...) sont la propriété exclusive de Krisan et protégés par le droit d'auteur. Toute reproduction, même partielle, sans autorisation préalable écrite est strictement interdite.

Les bijoux créés par la Boutique constituent des œuvres de l'esprit au sens de l'article L. 111-1 du Code de la propriété intellectuelle. Leur reproduction ou imitation à des fins commerciales est interdite.

ARTICLE 11 — DONNÉES PERSONNELLES

La Boutique collecte les données personnelles du Client uniquement dans le cadre du traitement des commandes et de la relation commerciale. Ces données sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD — Règlement UE 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition à ses données, exercé par e-mail à contact@krisan.fr. Pour plus d'informations, consulter la Politique de confidentialité disponible sur le site.

ARTICLE 12 — FORCE MAJEURE

La Boutique ne saurait être tenue responsable de l'exécution de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, notamment : catastrophe naturelle, incendie, inondation, épidémie, pandémie, grève des transporteurs, rupture d'approvisionnement en matières premières, ou toute décision gouvernementale rendant impossible l'exécution de la commande. Le Client sera informé dans les meilleurs délais et pourra choisir entre le maintien de sa commande ou son remboursement intégral.

ARTICLE 13 — RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La Boutique conserve la propriété des produits livrés jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et accessoires, conformément à la loi n° 80-335 du 12 mai 1980.

ARTICLE 14 — MÉDIATION ET LITIGES

En cas de litige, le Client est invité à contacter en premier lieu la Boutique à l'adresse contact@krisan.fr afin de trouver une solution amiable. La Boutique s'engage à répondre dans un délai de 5 jours ouvrés.

En l'absence de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client consommateur peut recourir à la médiation de la consommation, conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, en contactant :

- CM2C
49 rue de Ponthieu
75 008 PARIS
Tel : 01 89 47 00 14
Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>
Mail : litiges@cm2c.net

- La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges :
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

En l'absence de résolution amiable ou par médiation, tout litige sera soumis aux tribunaux compétents de Strasbourg, conformément au droit français.

Krisan – www.krisan.fr
Contact : contact@krisan.fr
SIRET : 10110028700016
76 rue de la plaine des Bouchers – Immeuble Technosud – 67100 Strasbourg