

Conditions Générales de Vente

Version du 27/05/2025

1. Introduction

Ce site est édité par la Société 3Pagen(Versand und Handels) GmbH, société de droit Allemand au capital de 7.670.000€, St-Joris-Str. 16-28, D 52477 Alsdorf, RCS Aachen HRB 999.

Les Conditions Générales de Vente décrites ci-dessous (ci-après « CGV ») ont pour objet de régir l'ensemble des relations contractuelles entre Vitrine Magique (ci-après « nous ») et les clients, exclusivement des particuliers majeurs en pleine capacité juridique ou mineurs avec l'accord d'un représentant légal (ci-après « vous »), pour leurs besoins personnels, passant commande sur www.vitrinemagique.com (ci-après le « Site ») pour une livraison en France métropolitaine uniquement.

Lorsque vous achetez sur le Site, votre achat (de la commande à la livraison) est exclusivement soumis aux CGV valides à la date de votre commande. Nous vous invitons à en garder une copie lors de chaque achat, car les CGV peuvent changer au fil du temps et les nouvelles CGV seront valablement appliquées à tout achat postérieur à leur mise en ligne.

Nous adhérons à la Fédération du e-commerce et de la Vente à distance (ci-après « FEVAD »), et à son Code de Déontologie. Vous pouvez y accéder depuis www.fevad.com.

2. Prix

Tous les prix des articles sur le Site sont exprimés en euros et toutes taxes comprises (TTC), hors frais de livraison qui seront précisés avant la validation de votre commande. Tout changement, ou création, de taxe ou d'écocontribution, sera répercuté immédiatement sur nos prix (sauf si la commande a déjà été validée).

3. Commande

3.1. La commande par le Site

Les étapes d'une commande :

Etape 1 : Ajoutez les articles au panier à partir de la boutique en ligne ou des références catalogue.

Etape 2 : Accédez à votre panier et vérifiez en le contenu, le prix correspondant et le cas échéant, procédez à toute modification utile.

Etape 3 : Identifiez-vous (e-mail et mot de passe) si vous êtes déjà un(e) client(e) Vitrine Magique, sinon suivez la procédure de création de compte.

Etape 4 : N'oubliez pas votre « Code magique » si vous en avez un.

Etape 5 : Choisissez le mode de livraison (voir rubrique « LIVRAISON ») puis confirmez l'adresse de livraison.

Etape 6 : Choisissez votre mode de paiement (voir rubrique « PAIEMENT »).

Etape 7 : Validez votre commande.

Nous vous invitons à bien renseigner, ou éventuellement modifier, les informations demandées lors de votre commande (numéro de client, code magique..), car ces éléments nous seront indispensables pour répondre au mieux à votre commande.

Une fois la commande validée, vous recevrez systématiquement :

- Un courriel de confirmation de votre commande avec la reprise des éléments de votre commande. C'est cette confirmation qui formalise le contrat de vente qui nous lie.
- Un courriel vous annonçant la mise en préparation de votre colis,
- Un courriel vous annonçant l'expédition de votre colis.

Nous nous réservons le droit de bloquer ou d'annuler une commande pour un motif légitime, comme les tentatives de fraudes, impayés, adresse non-valide, prix manifestement erroné, épuisement des stocks, etc.

3.2. La commande par téléphone

Vous pouvez appeler N° 0892 681 878 (service 0,50€/mn + prix d'appel) du lundi au samedi de 8h à 20h pour passer votre commande.

3.3. Articles non-disponibles

Malgré nos efforts, nous ne pouvons pas toujours garantir la disponibilité de tous les articles, et donc notre offre est limitée aux stocks disponibles. Exceptionnellement, un article annoncé disponible par notre Site pourrait ne plus l'être après enregistrement définitif de votre commande (ci-après « article retardé »). Dans ce cas, vous recevrez un courriel ou un courrier vous indiquant le délai de livraison de cet article retardé. Vous pourrez alors, si vous le souhaitez, décider d'annuler la commande de l'article retardé (voir rubrique « Nous contacter »).

Si un article devait être épuisé, la commande de cet article sera automatiquement annulée. Vitrine Magique vous en informe sur la facture présente dans le colis ou par courriel.

4. Modalités de paiement

4.1. Le paiement à la commande

Le paiement par carte bancaire

• Le standard

Vous pouvez utiliser la carte bancaire française (portant le sigle CB) et internationale (portant le sigle VISA ou MASTERCARD) en autonomie pour un paiement sur le Site avec notre partenaire PAYONE, pour une transaction sécurisée. Laissez-vous guider par notre partenaire sur une page sécurisée. Votre commande ne sera prise en considération qu'après acceptation du GIE Cartes Bancaires, interrogé via le service de paiement sécurisé .

Vous pouvez également utiliser la carte bancaire par téléphone (voir rubrique « Commande »). Après avoir préparé votre commande sur le Site, vous pouvez nous communiquer le contenu de votre panier et le payer par téléphone en nous indiquant votre numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et les trois derniers chiffres au dos de votre carte.

Avec ce mode de paiement, votre compte sera débité au jour de la mise en préparation de votre commande. En cas d'article retardé, seuls les articles expédiés sont débités de votre compte.

Le paiement par PayPal

Vous serez automatiquement dirigé sur votre compte PayPal pour valider le paiement. Votre compte sera débité au jour de la validation de votre paiement pour le montant total de votre commande (y compris les articles retardés ou épuisés). Les articles annulés vous seront remboursés sous 2 jours à compter de la mise en préparation de votre commande.

Le paiement par chèque

Vous pouvez payer votre commande par chèque en l'envoyant par courrier à l'adresse suivant : Vitrine Magique, Service commandes, Cedex 9, 59786 Lille

Une fois reçu par Vitrine Magique, le chèque est immédiatement débité.

Le chèque doit être libellé à l'ordre de Vitrine Magique et accompagné de votre bon de commande imprimé avec le paiement. Votre colis ne sera expédié qu'à réception de celui-ci.

Si vous utilisez un avoir, complétez votre paiement par un chèque du montant de la différence.

5. Livraison

5.1. Choix de livraison

Vous avez la possibilité de faire livrer votre commande :

- **A domicile**

Vous avez le choix entre la livraison standard (15 jours ouvrés) ou colissimo (3 à 5 jours ouvrés).

Votre colis vous est remis directement par le facteur. Si vous êtes absent(e) au moment de la livraison, votre colis sera mis à votre disposition dans le bureau de poste auquel vous êtes rattaché(e) et sera à retirer dans les 10 jours ouvrables. Passé ce délai, il nous sera retourné et la commande sera annulée dans les mêmes conditions qu'un retour (voir rubrique « Retour »).

L'adresse de livraison par défaut sera alors celle précédemment renseigné lors de la création de votre profil. Toutefois, il est possible de modifier l'adresse de livraison au moment de la sélection du mode de livraison en contactant le service client (voir rubrique « Nous contacter »).

- **En point relais**

Votre colis sera livré dans le point relai de votre choix (3 à 5 jours ouvrés).

Vous serez informé de l'arrivée de votre colis par courriel ou téléphone. Vous disposerez alors d'un délai de 8 jours calendaires pour récupérer votre colis. Passé ce délai, il nous sera

retourné et la commande sera annulée dans les mêmes conditions qu'un retour (voir rubrique « RETOUR »).

5.2. Tarifs de livraison

Quel que soit le mode de livraison choisi, les frais de livraison (incluant les frais de port et d'emballage) vous seront facturés 6,99€, majoré de 3€ pour une livraison prioritaire en colissimo.

5.3. Modalités de livraison

Les articles sont livrés en un ou plusieurs colis. Pour les articles retardés, ils vous seront envoyés ultérieurement par livraison standard sans frais supplémentaires.

Ces délais de livraison ne sont pas garantis pendant certaines périodes de fortes activités (soldes, périodes des Fêtes de fin d'année)

En cas de retard de livraison supérieur à 7 jours, vous êtes en droit d'annuler votre commande.

5.4. Colis endommagés

Lors d'une livraison en main propres, si vous constatez que le colis est endommagé ou incomplet, nous vous conseillons de le refuser ou, d'émettre des réserves claires, précises et motivées sur le bon de livraison avant de le signer. Une confirmation de ces réserves devra nous être adressée par écrit dans les plus brefs délais (voir rubrique « Nous contacter »). Dès lors que vous aurez signé le bordereau de livraison, sans réserve précise, les responsabilités du transporteur, et les nôtres, seront dégagées au titre des dommages éventuellement occasionnés au cours de la livraison.

Pour les livraisons en boîte aux lettres, nous vous invitons à nous contacter dans les meilleurs délais pour nous signaler un colis endommagé (voir rubrique « Nous contacter »), et à nous retourner les articles endommagés (voir rubrique « Retour »).

6. Suivi de commande

Vous pouvez suivre votre commande directement sur le Site après vous être identifié, à partir de la rubrique « MON ESPACE CLIENT ».

Si vous préférez, nous sommes aussi à votre disposition par téléphone, email ou courrier (voir rubrique « Nous contacter »).

7. Retour

• Droit de rétractation

Conformément à la loi, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception ou du retrait du (des) article(s) commandé(s) pour exercer auprès de nous votre droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Pour ce faire, vous devez avant toutes choses nous contacter pour nous en informer (voir rubrique « Nous contacter »)

Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les biens qui ont été descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (articles cosmétiques, d'hygiène

intime et alimentaires descellés). A ce titre, nous précisons que vous pouvez essayer les articles de vêtements, mais ils ne doivent pas avoir fait l'objet d'un port prolongé.

En cas d'exercice de ce droit dans le délai susvisé, seul le prix du ou des articles acheté(s), et les frais de livraison « aller » seront remboursés si la totalité des articles de votre commande sont retournés, et à condition de respecter les consignes ci-dessous.

Les frais de retours seront à nos frais en cas de retour par Point Relais uniquement, ou à vos frais pour tout autre moyen.

Il ne vous reste alors plus qu'à déposer votre colis retour en bureau de poste ou en point relais dans un délai de 14 jours à compter du moment où vous avez fait valoir votre droit de rétractation en contactant le service client.

Les retours pour remboursement ou échanges sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation, dans un conditionnement identique à celui utilisé lors de l'expédition. Si des articles retournés ne répondent pas à ces conditions, nous serions en droit de vous retourner les articles et de refuser le remboursement. Les frais de relivraison peuvent, dans ce cas, être mis à votre charge.

Vous devez exercer votre droit de rétractation directement auprès de Vitrine Magique en retournant le(s) article(s), à l'adresse suivante :

VITRINE MAGIQUE - Cedex 9 - 59786 Lille

Les articles retournés doivent être accompagné(s) du formulaire de rétractation joint au (également téléchargeable [ici](#)),

Si vous changez d'avis avant l'expédition de votre commande, vous pouvez nous contacter (voir la rubrique « Nous contacter »).

Le remboursement des articles retournés est effectué dans les conditions suivantes :

- Vitrine Magique procédera au remboursement des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle le droit a été exercé. Cette date de remboursement peut être différée jusqu'à récupération de l'article ou jusqu'à ce que vous nous ayez fourni une preuve de l'expédition de l'article, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
- Le remboursement sera effectué via le moyen de paiement utilisé lors de la commande. Ainsi, par exemple, si la commande a été réglée par Carte Bleue, et que votre Carte Bleue est encore valide, le remboursement sera effectué sur le compte attaché à cette Carte Bleue. En cas d'échec ou d'impossibilité de remboursement par le moyen de paiement utilisé pour la commande, le remboursement sera effectué par lettre chèque envoyée à l'adresse de facturation.

8. Garanties

Tous les articles vendus par Vitrine Magique bénéficient :

- De la garantie légale de conformité (articles L217-3 à L217-17 du Code de la consommation) au titre de laquelle, le consommateur :
 - bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la livraison du bien pour agir ;
 - peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-12 du Code de la consommation;

- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.
- De la garantie légale des vices cachés (articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil) au titre de laquelle le consommateur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Ainsi, conformément à :

- a. L'article L217-3 du Code de la consommation :

« Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. [...]

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur. Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. »

L'article L217-4 du Code de la consommation :

« Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat. »

- b. L'article L217-5 du Code de la consommation :

I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le

consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.- Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou 3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.- Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. »

c. L'article L217-13 du Code de la consommation :

« Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur. »

d. L'article 1641 du Code civil

« 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. »

e. L'article 1648 du Code civil

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. ».

9. Responsabilité

Nous nous engageons à décrire avec la plus grande exactitude les articles vendus sur notre Site.

Vitrine Magique n'est tenu qu'à une obligation de moyens en ce qui concerne le fonctionnement et la continuité du service sur Internet. Nous ne pourrions donc voir notre responsabilité engagée pour les inconvénients et dommages qui résulteraient de l'utilisation du réseau Internet tels que notamment une rupture dans la continuité du service, la présence de virus informatiques ou des intrusions extérieures ou, plus généralement, tout cas qualifié de force majeure par les tribunaux français.

De même, la responsabilité de Vitrine Magique ne peut être engagée en cas (1) d'inexécution ou mauvaise exécution du contrat imputable soit à vous, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou en cas de force majeure, ainsi qu'en cas (2) de l'indisponibilité, ou du dysfonctionnement de son Site internet, ou de dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet (intrusion extérieure ou présence de virus informatiques...).

10. Données personnelles

Vos données personnelles sont nécessaires à la gestion de votre commande et notre relation commerciale. Nous vous invitons à vous reporter à la page "[Données Personnelles et cookies](#)" pour obtenir toutes informations relatives à l'utilisation que nous ferons de vos données.

11. Environnement

Ce logo  est le logo TRIMAN, il vous informe sur les modalités de tri.

Une contribution environnementale pour les articles recyclables, incluse dans le prix de vente, est perçue pour le compte de l'organisme chargé de leur élimination.

Certains articles peuvent avoir des effets néfastes sur l'environnement et sur la santé humaine, pensez à faire un geste pour l'environnement en triant : articles électriques ou électroniques, piles en fin de vie, éléments d'ameublement, cartons et emballages recyclables, vêtements, chaussures et articles chimiques. Ne les jetez pas avec vos déchets ménagers mais dans des dépôts adaptés (points de collectes, benne spécifique, commerces, déchetterie...).

Vitrine Magique est enregistrée aux registres des éco-organismes suivants : WEEE, sous l'identifiant unique FR024135_05LZ4E (appareils électriques et électroniques)

- Ecomaison, sous l'identifiant unique FR021335_104BOR (Meubles)
- Ecomaison, sous l'identifiant unique FR020787_12PSGA (Jouets)
- Re-Fashion, sous l'identifiant unique FR219533_11IOEJ (Vêtements)
- LEKO sous l'identifiant unique FR219533_01ITCN (Papiers)
- LEKO, sous l'identifiant unique FR219533_01ITCN (Emballages)
- Screlec, sous l'identifiant unique FR219533_06TSIZ (Piles, Batteries)

Ces identifiants uniques sont délivrés par l'Agence de la transition écologique (ADEME) et sont la preuve que Vitrine Magique est à jour de ses éco contributions.

12. Litige

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Nous mettons tout en œuvre pour vous satisfaire au mieux et en cas de litige, une solution amiable sera recherchée prioritairement avant toute action judiciaire, et nous vous invitons à prendre contact avec nous aux coordonnées précisées dans la rubrique « NOUS CONTACTER ».

Nous adhérons au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD

BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Vitrine Magique, le Service du Médiateur

peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, [cliquez ici](#)).

Vous pouvez également soumettre un litige pour médiation sur la [plateforme européenne](#).

13. Nous contacter

Des difficultés pour votre commande ? Vous ne trouvez pas un article ou une référence ? Vous souhaitez organiser un retour d'article ? Vous souhaitez évoquer une difficulté ?

Vous pouvez nous contacter :

- par courrier à Vitrine Magique Cedex 9 - 59786 Lille (commandes)
- par mail à contact-client@vitrinemagique.com,
- par le formulaire de contact disponible sur le site vitrinemagique.com
- par téléphone :
 - Pour passer commande ou une question sur un article : N° 0892 681 878 (service 0,50€/mn + prix d'appel) du lundi au samedi de 8h à 20h;
 - Pour un suivi de commande, un retour ou une réclamation au 09 69 36 01 23 (coût d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h (hors jours fériés).