



## Conditions Générales de Vente – One Voice

*Site Web : « <https://one-voice.fr/> »*



|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Article 1 – Objet.....                                                          | 3  |
| Article 2 – Produits vendus.....                                                | 3  |
| Article 3 – Modalités de commande et prix.....                                  | 4  |
| Article 3.1. – Choix des produits.....                                          | 4  |
| Article 3.2. – Création de compte et authentification.....                      | 4  |
| Article 3.3. – Commande.....                                                    | 5  |
| Article 3.4 – Prix.....                                                         | 6  |
| Article 3.5 – Modalités de paiement.....                                        | 6  |
| Article 3.6 – Livraison.....                                                    | 6  |
| Article 3.7 – Factures.....                                                     | 7  |
| Article 4 – Droit de rétractation, retour et échange.....                       | 7  |
| Article 4.1 – Délai de rétractation.....                                        | 7  |
| Article 4.2 – Modalités de rétractation.....                                    | 7  |
| Article 5 – Échange de produits.....                                            | 8  |
| Article 5.1 – Échange par un produit identique.....                             | 8  |
| Article 5.2 – Échange par un produit différent.....                             | 8  |
| Article 6 – Annulation de commande.....                                         | 9  |
| Article 7 – Garanties.....                                                      | 9  |
| Article 7.1 – Garantie légale de conformité pour les défauts de conformité..... | 9  |
| Article 7.2 – Garantie contre les vices cachés.....                             | 10 |
| Article 8 – Données à caractère personnel.....                                  | 10 |
| Article 9 – Droit applicable et litiges.....                                    | 11 |
| Article 10 – Domiciliation.....                                                 | 11 |
| Article 11 – Litiges.....                                                       | 11 |
| Article 12 – Notre éthique.....                                                 | 12 |

# Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après : « Les présentes Conditions ») sont conclues entre :

D'une part,

L'association ONE VOICE, 1A Place des Orphelins à Strasbourg (67000) (ci-après : « l'Association »).

Numéro de registre : 41969799000044

Directeur de la Publication : Muriel Arnal

Tel : 03 88 35 67 30

Adresse électronique : [info@one-voice.fr](mailto:info@one-voice.fr)

Et d'autre part,

Les personnes souhaitant effectuer un achat via le site Internet de la boutique de l'Association (ci-après : « Le Client »).

Les parties conviennent que les présentes Conditions, disponibles au jour de l'achat, régissent exclusivement leur relation.

Si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance pour les sociétés ayant leur siège en France. L'accès aux ventes organisées sur la partie boutique du site [one-voice.fr](http://one-voice.fr) édité par l'Association implique sans réserve l'acceptation des dispositions suivantes.

## Article 1 – Objet

Les présentes Conditions visent à définir les modalités de vente à distance de produits entre l'Association et le Client : la commande, le paiement, la livraison et la garantie. Le Client déclare en avoir pris connaissance et accepté les droits et obligations y afférents.

## Article 2 – Produits vendus

L'Association vend via sa boutique en ligne des produits dérivés de son association, tels que :

- Livres ;

- T-shirt à manches courtes ;
- T-shirt campagne de chasse ;
- T-shirt à manches longues ;
- Coupe-vent ;
- Doudoune ;
- Sweat ;
- Bob ;
- Casquette ;
- Bonnet ;
- Stylo ;
- Mug ;
- Porte-clés ;
- Parapluie ;
- Sac ;
- Sac banane ;
- Sac à dos ;
- Auto-collant ;
- Badge.

La liste de ces produits est non-exhaustive et le catalogue pourrait contenir de nouvelles références non-inclues dans cette liste ou ne plus contenir les références listées.

## Article 3 – Modalités de commande et prix

### Article 3.1. – Choix des produits

Le Client a la possibilité de commander sur Internet à l'adresse suivante : <https://one-voice.fr/boutique> (ci-après : « *Le Site* »).

Le Client peut choisir un ou plusieurs produits dans la Boutique, en cliquant sur « Voir le produit » pour en voir les caractéristiques, en choisissant la couleur et la quantité le cas échéant, puis en cliquant sur « Ajouter au panier ».

Le Client pourra cliquer sur « Poursuivre les achats » s'il souhaite ajouter des produits à son panier.

Dans le cas contraire, le Client pourra cliquer sur « Valider la commande » (voir « Article 3.3. – Validation de la commande », *infra*).

### Article 3.2. – Création de compte et authentification

a) *Le Client ne dispose pas de compte client lié au Site*

Pour pouvoir effectuer une commande, le Client doit disposer d'un compte client lié au Site. Pour créer un compte, le Client doit renseigner les données à caractère personnel suivantes :

- Nom
- Prénom
- Pays
- Adresse
- Code postal
- Ville
- Numéro de téléphone
- Adresse mail

Le Client doit également inscrire un mot de passe.

Le Client dispose d'un champ de commentaire libre pour éventuellement adresser à l'Association des commentaires concernant sa commande. Le Client s'engage à ne pas insérer dans cet espace de données à caractère personnel n'étant pas strictement nécessaire au traitement et à la livraison de votre commande.

Le compte client est créé lorsque le Client clique sur « Commander » (voir « Article 3.3. – Commande », *infra*).

*b) Le Client dispose d'un compte client lié au Site*

Si le Client dispose déjà d'un compte client sur le Site, il peut cliquer sur « Déjà client ? Cliquez ici pour vous connecter ? » et renseigner l'adresse mail et le mot de passe qu'il a choisis lors de la création de son compte. Ces identifiant et mot de passe sont personnels et confidentiels.

Une fois connecté à son compte, le Client peut passer des commandes via la boutique.

*c) « Mon Compte »*

Le Client peut accéder à la rubrique « Mon compte » et ainsi à l'historique de ses commandes ainsi qu'aux données à caractère personnel le concernant étant connues de l'Association.

### **Article 3.3. – Commande**

Après avoir renseigné les informations nécessaires à la création de son compte Client ou s'être identifié, le Client a accès à un récapitulatif de sa commande sous la « Votre commande ». Ce récapitulatif comprend les produits commandés, le sous-total, les frais d'expédition et le montant total de la commande.

Le Client doit choisir s'il souhaite payer par chèque ou par carte de crédit en cochant la case adaptée.

Le Client doit déclarer avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les accepter sans réserve en cochant la case prévue à cet effet.

Le Client peut également consulter la Politique de confidentialité du Site en cliquant sur le lien prévu à cet effet.

Une fois ces étapes réalisées, le Client peut cliquer sur « Commander » pour procéder à la commande.

Le Client reçoit ensuite un courriel confirmatif sur l'adresse électronique renseignée au moment de la création du compte.

### **Article 3.4 – Prix**

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des produits disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Le Client peut consulter le prix de chaque produit en cliquant sur « Voir le produit ».

Le prix de chaque produit ainsi que les frais d'expédition de la commande du client sont détaillées sous « Votre commande ».

En outre, une fois la commande validée, les prix et frais resteront accessibles dans la rubrique « Mon compte » du Site.

### **Article 3.5 – Modalités de paiement**

Le Client peut procéder au paiement de sa commande par chèque ou par carte de crédit.

En cas de paiement par chèque, le Client doit adresser celui-ci à l'adresse postale suivante : One Voice, 1A, place des Orphelins, BP 41, 67000, Strasbourg, France.

En cas de paiement par carte de crédit, le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte renseignée pour le paiement de sa commande et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir le paiement intégral de ses achats sur le site Internet.

Tout incident relatif au paiement du prix d'une commande, pourra, après mise en demeure, entraîner la résiliation du Compte Client concerné, sans préjudice des dommages et intérêts que pourrait solliciter l'Association. De plus, l'Association se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait un tel litige.

### **Article 3.6 – Livraison**

L'Association livre les colis partout en France et dans le monde.

Les produits seront envoyés par Colissimo à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de l'étape de validation de la commande.

Le délai de livraison maximal est de 30 jours ouvrés à compter de la commande du produit, sauf stipulation particulière indiquée au Client préalablement à la validation définitive la commande.

L'Association ne pourra être tenue pour responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement.

La livraison des commandes est soumise au paiement des frais d'expédition déterminés par l'Association. Ces frais sont renseignés sous la mention « Votre commande ».

En outre, l'Association utilise des enveloppes et cartons en papier recyclé pour l'envoi des commandes.

### **Article 3.7 – Factures**

Les factures sont adressées au Client en même temps que les articles commandés, dans le même colis.

## **Article 4 – Droit de rétractation, retour et échange**

### **Article 4.1 – Délai de rétractation**

Conformément à l'article L.221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation concernant le contrat de vente conclu à distance avec l'Association.

Conformément aux articles L.221-18 et L.221-19 du code de la consommation, ce délai court à compter du lendemain de la réception du bien par le Client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui.

Une fois l'Association informée de la décision du Client de se rétracter, elle dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour procéder au remboursement de la totalité des sommes versées.

Les mêmes règles s'appliquent aux produits soldés.

### **Article 4.2 – Modalités de rétractation**

Conformément à l'article L.221-21 du code de la consommation, le Client peut exercer son droit de rétractation en informant l'Association par l'envoi du formulaire de déclaration complété ou par l'envoi de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Conformément à l'article L.221-5 alinéa 7 du code de la consommation, l'Association met à disposition du Client un formulaire de rétractation, qu'il peut télécharger sur le Site, rubrique « Mon Compte ».

L'envoi du formulaire peut être effectué :

- Par courrier à l'adresse postale suivante : 7 place de la République – 56000 Vannes ;
- Par courriel à l'adresse électronique suivante : [info@one-voice.fr](mailto:info@one-voice.fr)

Conformément à l'article L.221-22 du code de la consommation, la charge de la preuve pèse sur le Client.

Conformément à l'article L.221-23 du code de la consommation, le Client renvoie ou restitue le produit à l'Association à l'adresse postale susmentionnée à l'article 4.2, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Les coûts directs du renvoi du bien sont à supportés par le Client.

L'Association remboursera le Client de la totalité des sommes qu'il aura versées dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle l'Association a été informées de l'exercice du droit de rétractation par le Client, conformément à l'article L.221-24 du code de la consommation.

Dans tous les cas, le remboursement pourra être différé jusqu'à récupération du produit par l'Association ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition du produit.

L'article à reprendre doit être intact, complet et correctement protégé, dans son emballage d'origine, dans un parfait état de revente (non abîmé, endommagé ou sali, sans que le produit n'ait manifestement fait l'objet d'un usage durable). L'article doit également être accompagné de tout accessoire éventuel, de toute notice d'emploi et documentation, ainsi que de la facture de vente de façon à permettre l'identification du Client (n° commande, nom, prénom, adresse).

## Article 5 – Échange de produits

Le Client peut demander à échanger le produit qu'il a reçu. Il doit en informer l'Association en la contactant à l'adresse suivante : [info@one-voice.fr](mailto:info@one-voice.fr)

La possibilité d'échange est limitée par les stocks de l'Association.

Le Client renvoie ou restitue le produit à l'Association à l'adresse postale susmentionnée à l'article 4.2, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant l'acceptation de l'échange de produit par l'Association.

### Article 5.1 – Échange par un produit identique

Le Client peut demander à échanger le produit par un produit identique (ci-après : « *le nouveau produit identique* »), notamment pour changer la taille du produit.



En cas d'acceptation de l'échange par l'Association, celle-ci enverra un bon de retour au Client afin de couvrir les frais de retour du produit. A réception du produit par l'Association, celle-ci enverra à ses propres frais le nouveau produit identique au Client. Le nouveau produit identique sera livré au Client dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle l'Association aura reçu l'ancien produit.

### **Article 5.2 – Échange par un produit d'un autre type**

Le Client peut demander à échanger le produit par un produit d'un autre type (ci-après : « *le nouveau produit d'un autre type* »).

Après réception de l'accord de l'Association pour l'échange du produit, le Client peut acheter le nouveau produit d'un autre type.

L'Association procédera au remboursement du Client une fois l'ancien produit reçu par l'Association et le nouveau produit différent reçu par le Client. Le remboursement sera effectué dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle l'Association aura reçu l'ancien produit.

Le Client devra payer les frais de retour du produit reçu et les frais d'expédition pour le nouveau produit différent.

### **Article 6 – Annulation de commande**

Le Client a la possibilité d'annuler sa commande dans un délai de 24h après le règlement de celle-ci, en envoyant un mail au service relation boutique de l'Association dont les coordonnées sont indiquées dans la rubrique contact du site internet.

### **Article 7 – Garanties**

Tous les articles vendus sur le site sont soumis à la garantie légale de conformité des articles L.217-3 et suivants du code de la consommation et à la garantie contre les vices cachés des articles 1641 et suivants du code civil.

Selon le choix du client, l'Association s'engage :

- Soit à rembourser le Client du prix du produit ;
- Soit à échanger le produit du client par un produit identique en fonction des stocks disponibles.

Le Client peut mettre en œuvre la garantie contre les défaut de conformité ou la garantie contre les vices cachés en adressant à l'Association un courrier par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse postale suivante : One Voice – 1A Place des Orphelins – 67000 Strasbourg.

## Article 7.1 – Garantie légale de conformité pour les défauts de conformité

Le Client a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas de présence d'un défaut de fabrication lors de l'achat ou de la livraison du produit.

Les caractéristiques de chaque produit sont indiquées sur le Site (« Article 3.1. – Choix des produits », *supra*).

La garantie est applicable en cas de défaut de conformité constaté au moment de sa réception ou apparu dans les deux (2) ans suivant la délivrance du produit.

En cas de bien reconnu non-conforme, le Client peut choisir la réparation ou bien le remplacement du bien. La réparation ou le remplacement interviennent dans les trente (30) jours suivants la demande.

Si la réparation ou le remplacement sont impossibles, ou ne peuvent pas être mis en œuvre dans le mois suivant la réclamation du Client, ou bien créent un inconvénient majeur pour le Client, le Client peut demander le remboursement intégral du produit en le rendant (résolution du contrat) ou bien le remboursement partiel en gardant le produit (réduction du prix).

Si le Client peut prouver que le défaut de conformité lui a causé un préjudice, il peut demander des dommages-intérêts.

## Article 7.2 – Garantie contre les vices cachés

Le Client bénéficie également de la garantie légale contre les vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil.

Un vice caché peut être caractérisé à condition que le défaut soit non-apparent lors de l'achat, rendre le produit inutilisable ou diminue très fortement son usage et existe au moment de l'achat.

Le Client peut mettre en œuvre la garantie dans les deux (2) ans suivants la découverte du défaut, dans une limite de vingt (20) ans après l'achat.

En cas de vice prouvé, le Client peut choisir entre soit garder le produit et demander une réduction du prix (action estimatoire), soit rendre le produit et demander le remboursement du prix payé et des frais occasionnés par la vente (action rédhibitoire).

Si le Client estime que l'Association connaissait le défaut, il peut demander une indemnisation supplémentaire dans la même lettre que celle portant mise en œuvre de la garantie contre les vices cachés ou bien dans une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse postale susmentionnée à l'article 7.

## Article 8 – Données à caractère personnel

La Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement Général sur la Protection des Données, ci-après : « RGPD ») régissent la protection des données à caractère personnel.

L'Association s'engage à respecter la confidentialité des données à caractère personnelles communiquées par ses Clients sur le Site internet et à les traiter conformément au cadre juridique contraignant visé.

L'Association informe le Client que ses données seront utilisées par ses services internes afin de gérer le traitement de sa commande et d'en assurer la livraison par ses Prestataires.

L'Association s'engage à ne traiter que les données à caractère personnel du Client étant strictement nécessaires à l'accomplissement de la finalité de traitement de la commande et de la livraison. Vous pouvez en consulter la liste dans les présentes Conditions générales (voir « Article 3.2. – Création de compte et authentification », *supra*).

L'Association n'enregistre pas les données bancaires de ses Clients. Partant, il appartient ainsi au Client d'enregistrer et d'imprimer son certificat de paiement s'il souhaite conserver les détails bancaires relatifs à cette transaction.

En outre, à l'occasion de la création de son compte sur le site, le Client aura la possibilité de consentir, s'il le souhaite, à recevoir des offres émanant de l'Association ou de ses Partenaires.

L'Association invite le Client à consulter la Politique de confidentialité présente sur son site internet à l'adresse : <https://one-voice.fr/politique-de-confidentialite/>.

## Article 9 – Droit applicable

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## Article 10 – Domiciliation

Les parties élisent domicile aux adresses indiquées lors de la création de son compte client pour le Client et à l'adresse de son siège social pour l'Association.

## Article 11 – Litiges

En cas de litige, toute réclamation doit être adressée à l'Association par courrier recommandé avec accusé de réception.

En cas d'échec de la réclamation dans un délai de 30 jours, le Client est informé qu'il peut recourir à une médiation conventionnelle, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

A cet effet, le Client doit saisir le médiateur suivant :

- AMBO – Maison des Associations Jean Le Coutaller
- 5 Pl Louis Bonneaud, 56100 LORIENT
- <https://www.mediation-consommation.ambo.bzh/>
- [mediation.conso@ambo.bzh](mailto:mediation.conso@ambo.bzh)
- 06 46 26 62 81

Le litige ne peut notamment pas être examiné par le médiateur si :

- Le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'Association par une réclamation écrite ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'Association ;
- Le litige n'est pas dans son champ de compétence.

Le Client peut également avoir recours à la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission Européenne.

A défaut tous les litiges auxquels les présentes Conditions Générales pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux français compétents.

## Article 12 – Entrée en application et modification

Les présentes Conditions entrent en application à compter du 04/08/2025.

Elles sont susceptibles de faire l'objet de modifications.

## Article 13 – Notre éthique

**De vos achats à nos actions**

L'ensemble des bénéfices réalisés lors des ventes à distance effectuées via le Site finance directement les actions de l'Association dans la défense des animaux et de l'environnement. Ce financement est réalisé sans aucun intermédiaire.

Tous nos produits en vente sont non-testés sur les animaux.

### **L'association One Voice**

One Voice ne perçoit aucune subvention et vit uniquement grâce à la générosité de ses donateurs et légataires.

Son Bureau est composé de 5 membres, garants de la bonne gestion et de la bonne affectation des fonds.

Nos bénévoles assurent une présence constante de One Voice sur le terrain, tant pour lutter contre la maltraitance que pour informer le grand public sur nos combats. Tous contribuent, à leur manière, à l'action de l'Association.

### **La transparence... et la confiance.**

En 2024, plus de 89 % de nos ressources ont été directement consacrées à nos actions en faveur des animaux et de l'environnement, tant en France qu'à l'international. Comme chaque année, l'association veille à une maîtrise totale des frais d'administration générale, limités à moins de 11 % seulement.