

Conditions générales de vente

Version 4 du 21/10/2026

CALINELLA, SASU au capital de 2 000 € – RCS Annecy 903 178 713 – TVA intracommunautaire : FR 37 903178713. Siège social : 574 chemin du Grand Clos, Le Fayet, 74170 Saint-Gervais-les-Bains. Présidente : Marjorie Feldmar. Contact : contact@calinella.com – 06 85 14 15 92 (du lundi au vendredi, 9 h – 17 h).
Marque CALINELLA déposée à l'INPI sous le n° 4800718. Ci-après « Calinella » ou « le Vendeur ».

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les ventes de produits conclues sur le site calinella.com entre Calinella et toute personne physique majeure agissant à des fins non professionnelles (ci-après « le Client »).

Le Client déclare en avoir pris connaissance et les accepter en cochant la case prévue à cet effet avant de valider sa commande. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande. Calinella peut les modifier à tout moment ; les nouvelles CGV ne s'appliquent qu'aux commandes passées après leur mise en ligne.

Les livraisons sont assurées en France métropolitaine et en Corse. Pour une livraison dans les DROM-COM ou à l'étranger, le Client peut adresser une demande à contact@calinella.com avant de commander.

Si l'une des clauses des CGV était déclarée nulle, les autres clauses resteraient applicables.

Article 2 – Vente réservée aux personnes majeures

Les produits proposés sur calinella.com sont réservés aux personnes âgées de 18 ans révolus. En passant commande, le Client certifie être majeur. Calinella se réserve le droit d'annuler toute commande lorsqu'il existe des raisons sérieuses de penser que le Client est mineur ; les sommes versées sont alors intégralement remboursées.

Article 3 – Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation, notamment :

- les caractéristiques essentielles du produit et son prix ;
- les frais de livraison et tous autres frais éventuels ;
- la date ou le délai de livraison ;
- l'identité et les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du Vendeur ;
- les garanties légales, le droit de rétractation et leurs modalités d'exercice.

Article 4 – Commande

Le Client sélectionne les produits, vérifie le contenu de son panier, choisit l'adresse et le mode de livraison, puis le mode de paiement. Avant de valider, il peut vérifier le détail et le prix total de sa commande et corriger d'éventuelles erreurs. La commande est validée par un clic sur le bouton « Commande avec obligation de paiement », après acceptation des CGV et certification de sa majorité.

Calinella accuse réception de la commande par e-mail. Ce récapitulatif reprend les CGV en vigueur, sur un support durable. Le contrat est conclu à l'envoi de cet e-mail, sous réserve du paiement intégral du prix.

Calinella informe le Client au plus tôt si un produit est indisponible (voir article 8). Les commandes passées un samedi, un dimanche ou un jour férié sont traitées le premier jour ouvré suivant.

Pour toute question sur une commande : contact@calinella.com ou 06 85 14 15 92.

Article 5 – Paiement

Le prix est payable en totalité au moment de la commande, par carte bancaire (paiement sécurisé Sogecommerce – Société Générale) ou par PayPal. Les paiements sont traités via une connexion sécurisée ; Calinella n'a jamais accès aux données complètes de la carte.

Calinella peut suspendre une commande en cas de refus d'autorisation de paiement, ou refuser une commande d'un Client avec lequel un litige de paiement est en cours.

En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte, le Client doit immédiatement faire opposition auprès de sa banque, puis en informer Calinella.

Les commandes et factures sont archivées par Calinella sur un support fiable et durable. Le Client peut y accéder depuis son espace client ou sur simple demande.

Article 6 – Informations sur les produits

Les caractéristiques essentielles des produits (matière, dimensions, mode d'utilisation, précautions d'emploi, entretien) figurent sur chaque fiche produit. Les photographies sont aussi fidèles que possible ; de légères différences de couleur peuvent apparaître selon l'écran utilisé.

Le Client est invité à lire la notice du fabricant avant toute utilisation, notamment pour les produits d'électrostimulation et les produits à usage interne.

Article 7 – Prix et offres promotionnelles

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TVA française applicable au jour de la commande), hors frais de livraison. Les frais de livraison sont indiqués avant la validation de la commande. Le prix facturé est celui affiché au moment de la validation.

Lorsqu'un prix barré est affiché, il correspond au prix le plus bas pratiqué par Calinella au cours des 30 jours précédant la réduction.

Les codes de réduction ne sont pas cumulables entre eux, sauf mention contraire, et ne s'appliquent pas aux frais de livraison. Le code de bienvenue COMMANDE offre 15 % de réduction sur la première commande d'un Client ayant créé un compte, pour un seul usage par Client. Les cadeaux offerts (par exemple une bougie) sont fournis dans la limite des stocks disponibles. En cas de rétractation, le cadeau doit être retourné avec le produit.

Article 8 – Expédition, frais et délais de livraison

Les colis sont expédiés dans un **emballage neutre**, sans aucune mention du contenu ni du nom de la boutique à l'extérieur.

Mode de livraison	Délai de livraison estimé	Frais	Livraison offerte
Point relais ou locker Mondial Relay – suivi (le Client choisit son point lors de la commande)	3 à 5 jours ouvrés après l'expédition	4,90 €	Dès 79 € d'achat
Colissimo à domicile – suivi	2 à 4 jours ouvrés après l'expédition	8,90 €	Dès 150 € d'achat

Les seuils de 79 € et de 150 € s'apprécient sur le montant des produits après application des éventuelles réductions, hors frais de livraison.

Calinella travaille sans stock : les produits sont commandés auprès de ses fournisseurs dès la confirmation du paiement. Les commandes sont expédiées sous 7 jours ouvrés maximum après confirmation du paiement. Un e-mail avec le numéro de suivi est envoyé au Client lors de l'expédition. Sauf indication contraire sur la fiche produit, la livraison intervient au plus tard 21 jours après la commande.

Les produits de la marque Chakrubs, expédiés depuis les États-Unis, sont livrés sous 3 à 4 semaines. Ce délai est rappelé sur leur fiche produit.

Retard de livraison. Si le produit n'est pas livré dans le délai annoncé, le Client peut enjoindre Calinella, par e-mail ou par courrier, de livrer dans un délai supplémentaire raisonnable. À défaut, il peut résoudre le contrat. Il peut le résoudre immédiatement si le délai constituait pour lui une condition essentielle de la commande. Calinella rembourse alors la totalité des sommes versées, frais de livraison compris, au plus tard 14 jours après la résolution.

Produit indisponible. Si un produit commandé est indisponible, Calinella en informe le Client au plus tôt. Le Client choisit alors entre le remboursement de ce produit sous 14 jours au plus tard, ou son remplacement par un produit équivalent qu'il accepte expressément.

Article 9 – Réception et transfert des risques

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client, qui veille à son exactitude. Si un colis revient chez Calinella en raison d'une adresse erronée ou incomplète, la réexpédition est facturée au Client.

Le risque de perte ou d'endommagement des produits est transféré au Client au moment où lui-même, ou un tiers qu'il a désigné, en prend physiquement possession.

Calinella recommande au Client de vérifier l'état du colis à la livraison. En cas de colis abîmé, ouvert ou incomplet, il est conseillé de le noter sur le bon de livraison ou dans l'application du transporteur, puis d'en informer Calinella sous 48 heures avec des photos. Ces démarches facilitent le traitement de la réclamation, mais leur absence ne prive pas le Client de ses droits au titre des garanties légales.

Article 10 – Garanties légales

Tous les produits vendus par Calinella bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés, dans les conditions rappelées dans l'encadré ci-dessous.

Mise en œuvre. Le Client adresse sa demande à contact@calinella.com en décrivant le défaut, avec une photo ou une vidéo si possible et son numéro de commande. Si le produit doit être examiné, Calinella fournit une étiquette de retour prépayée : le renvoi est sans frais pour le Client. La réparation ou le remplacement intervient dans un délai maximal de 30 jours suivant la demande.

Encadré – Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate.

Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pour une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Article 11 – Droit de rétractation

11.1 Délai. Le Client dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter, sans avoir à se justifier ni à payer de pénalité. Ce délai court à compter du jour où le Client, ou un tiers qu'il a désigné, reçoit le produit. Pour une commande de plusieurs produits livrés séparément, il court à compter de la réception du dernier produit.

11.2 Comment se rétracter. Le Client informe Calinella de sa décision avant l'expiration du délai, au choix :

- en ligne, en cliquant sur le bouton « Se rétracter » accessible depuis son espace client, le pied de page du site et l'e-mail de confirmation de commande. Calinella lui adresse immédiatement un accusé de réception par e-mail ;
- par e-mail à contact@calinella.com ou par courrier au 574 chemin du Grand Clos, 74170 Saint-Gervais-les-Bains, en utilisant le formulaire type figurant en annexe (également téléchargeable sur calinella.com) ou toute déclaration exprimant clairement sa volonté de se rétracter.

11.3 Retour des produits. Le Client renvoie le produit au plus tard 14 jours après avoir communiqué sa décision, à l'adresse : CALINELLA, 574 chemin du Grand Clos, Le Fayet, 74170 Saint-Gervais-les-Bains. Les frais de retour sont à la charge du Client. Le produit doit être retourné complet (accessoires, notice, cadeau éventuellement offert avec le produit). Le Client n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement.

11.4 Remboursement. Calinella rembourse la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison initiaux (sur la base du mode de livraison standard le moins coûteux proposé), au plus tard 14 jours après avoir été informée de la décision du Client. Calinella peut différer le remboursement jusqu'à la réception du produit ou jusqu'à ce que le Client fournisse une preuve d'expédition, la date retenue étant celle du premier de ces événements. Le remboursement est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen, sans frais pour lui.

11.5 Produits exclus du droit de rétractation pour raison d'hygiène. Conformément à l'article L. 221-28, 9° du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les biens descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Sont concernés, **dès lors que leur emballage de protection a été ouvert ou leur scellé retiré** : les sextoys et jouets intimes, les produits destinés à un usage interne ou au contact des muqueuses, les lubrifiants, gels, huiles et produits d'hygiène intime, ainsi que la lingerie portée à même la peau. Ces produits sont livrés scellés, et cette mention figure sur leur fiche produit. Tant que le scellé est intact, le droit de rétractation s'applique normalement à ces produits.

11.6 Échange. Le droit de rétractation donne lieu à un remboursement. Si le Client le souhaite, Calinella peut lui proposer à la place un échange ou un avoir ; cette solution n'est jamais imposée.

Article 12 – Service client, réclamations et médiation

Pour toute question ou réclamation, le Client contacte le service client de Calinella : par e-mail à contact@calinella.com, par téléphone au 06 85 14 15 92 (du lundi au vendredi, 9 h – 17 h) ou par courrier au 574 chemin du Grand Clos, 74170 Saint-Gervais-les-Bains. Calinella s'engage à répondre sous 5 jours ouvrés.

En cas de litige non résolu, le Client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Calinella : **MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT / MED CONSO DEV**, Centre d'Affaires Stéphanois SAS, immeuble L'Horizon, Esplanade de France, 3 rue J. Constant Milleret, 42000 Saint-Étienne – www.medconsodev.eu.

Le médiateur ne peut être saisi que si le Client a d'abord adressé une réclamation écrite à Calinella, et dans un délai d'un an à compter de cette réclamation.

Article 13 – Données personnelles

Les données personnelles collectées lors de la commande sont nécessaires à son traitement et à sa livraison. Elles ne sont jamais vendues ni cédées à des tiers à des fins commerciales. Leur traitement et les droits du Client

(accès, rectification, effacement, opposition) sont décrits dans la politique de confidentialité, disponible sur calinella.com.

Article 14 – Force majeure

Calinella n'est pas responsable d'un retard ou d'une inexécution causés par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil (par exemple : grève des transporteurs, catastrophe naturelle, panne générale des réseaux). Calinella en informe alors le Client sans délai. Si l'empêchement dure plus de 30 jours, chaque partie peut résoudre la commande ; le Client est alors intégralement remboursé.

Article 15 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, et à défaut de solution amiable ou de médiation, le Client peut saisir à son choix la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, ou toute autre juridiction compétente selon la loi.

Annexe – Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. Vous pouvez aussi vous rétracter en ligne avec le bouton « Se rétracter » de votre espace client.

À l'attention de **CALINELLA**, 574 chemin du Grand Clos, Le Fayet, 74170 Saint-Gervais-les-Bains –
contact@calinella.com

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) ci-dessous :

Produit(s) concerné(s) :

Commandé le (*) / reçu le (*) :

Numéro de commande :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) *Rayez la mention inutile.*