

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

VENTE EN LIGNE ET
PRÉSENTIELLE



Les Marqueteries de Nath

CGV APPLICABLES EN DATE DU 25 MARS 2026

Sommaire

1	INTRODUCTION -----	p.1
2	DÉFINITIONS -----	p.1
3	DISPOSITIONS GÉNÉRALES -----	p.2
4	GARANTIE LÉGALES -----	p.3
5	PROPRIÉTÉ INTECLECTUELLES -----	p.5
6	RGPD -----	p.6
7	CAS DE FORCE MAJEUR -----	p.9
8	LITIGES -----	p.9
9	CONDITIONS TARIFAIRES -----	p.11
10	MODALITÉS COMMANDES -----	p.13
11	LIVRAISON -----	p.14
12	DROIT DE RETRACTION ET S.A.V -----	p.15
13	ANNEXE 1 -----	p.19

1° Introduction

Vous trouverez ci-présentes les Conditions Générales de Vente applicables uniquement aux produits proposés à la vente en ligne et la vente en présentielle par l'Entreprise Individuelle de Madame JEANNE Nathalie exerçant sous le nom commercial de *Les Marqueteries de Nath* .

2° Définitions

Les termes assortis d'une majuscule et en gras renvoient aux définitions suivantes :

L' "**Entreprise**" désigne l'entreprise individuelle représentée par Madame JEANNE Nathalie dont le numéro SIREN est 905402442, immatriculée à la Chambre des Métiers de l'Artisanat de Rennes, TVA est non applicable (art.293 B du CGI) et dont le siège social est situé Rue de Cézembre, 35530 Servon sur Vilaine.

Le "**Site**" désigne le(s) site(s) internet accessible(s) à partir du lien URL <https://www.lesmarqueteriesdenath.fr> et l'ensemble des pages éditées par l'Entreprise pour présenter et vendre ses produits et services.

Le "**Produit**" désigne toutes les créations en marqueterie de paille, marqueterie de bois ou tout autres créations fabriqués uniquement ou en collaboration par l'Entreprise.

L' "**Utilisateur**" désigne toute personne naviguant sur le(s) Site(s), que se soit une personne physique ou morale, professionnelle ou non et ayant ou non commandé sur le Site.

Le "**Client**" est la personne physique ou morale ayant contracté avec l'Entreprise via la commande en ligne ou la signature d'un devis ou d'un contrat. Cette personne dispose de la capacité juridique de contracter en son nom.

La "**Commande**" désigne toute commande d'un Produit de la boutique en ligne ou en présentielle, par le Client auprès de l'Entreprise.

Les "**Conditions Générales de Ventes**" ou "**CGV**" désigne les présentes conditions applicables dans le cadre de la relation entre le Client et l'Entreprise, qui comprennent les différentes politiques (confidentialité,etc) disponibles sur le Site.

Le "**Partenaire**" désigne tout partenaire professionnel avec qui l'Entreprise entretient une relation d'affaires dans le cadre de la fourniture du Produit.

3° Dispositions générales

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les ventes et utilisations de(s) Produit(s) effectuées au travers du Site internet et/ou de la boutique en ligne de l'entreprise, lors d'une vente en boutique ou lors d'un événement extérieur et font partie intégrante du contrat entre le Client et l'Entreprise.

Les CGV ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites dans une ou plusieurs autres langues, seul le texte français fera foi en cas de litige.

3.1 Accès et portées des CGV

Elles sont accessibles à tout moment et directement sur le(s) Site(s) et prévalent sur toute autre version antérieure ou à venir. Les CGV prennent effet à compter de la date de mise à jour indiquée en tête des présentes. Elles peuvent également accompagner les devis remis par l'Entreprise au Client.

Le Client peut demander une copie des CGV en vigueur lors de sa Commande à tout moment. Aucune condition spécifique venant du Client ne pourra venir s'ajouter ou modifier les CGV présentes, cependant l'Entreprise se réserve la possibilité de prévoir des Conditions Particulières pour des offres ou garanties spéciales avant la Commande du Client.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité entière des CGV. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses par l'Entreprise ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses présentes, qui continuent à produire leurs effets, ni renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir.

Le Client accepte que l'Entreprise puisse céder le présent contrat à ses sociétés affiliées ou à un acquéreur sans son accord préalable.

3.2 Modifications des CGV

L'Entreprise se réserve la possibilité de modifier les CGV, sans préavis et à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son Site. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande et/ou de la signature du devis.

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente avant toute Commande. L'Entreprise s'assure que leurs acceptations soient claires et sans réserve au moment de l'achat.

4° Garantie légales

Le Client non-professionnel bénéficie de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation ainsi que de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, ces garanties s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie. Les modalités d'application de ces garanties légales sont précisées ci-dessous.

« 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, pendant 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. »

5° Propriétés intellectuelles

L'Entreprise est titulaire, ou dispose des droits nécessaires, sur l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs au Site, aux Produits, aux Prestations et à leurs contenus.

Sont notamment concernés, sans que cette liste soit limitative, la marque, le logo, le nom de domaine, les textes (dont les présentes CGV), les images, photographies, vidéos, contenus graphiques, créations, designs, dessins et modèles, ainsi que plus généralement l'ensemble des éléments figurant sur le Site et sur les différents supports de communication de l'Entreprise.

Les réalisations proposées par l'Entreprise peuvent être protégées au titre du droit d'auteur, des dessins et modèles ou de tout autre droit de propriété intellectuelle applicable.

Les présentes CGV n'emportent aucune cession ni licence de droits de propriété intellectuelle au profit du Client. L'Entreprise demeure notamment propriétaire de ses outils, méthodes, savoir-faire, créations, designs et éléments développés antérieurement ou à l'occasion de la réalisation des Produits ou des Prestations.

Toute reproduction, représentation, adaptation, modification, diffusion, exploitation ou utilisation, totale ou partielle, par quelque moyen que ce soit, des éléments appartenant à l'Entreprise, sans son autorisation écrite préalable, est strictement interdite et est susceptible de constituer un acte de contrefaçon engageant la responsabilité de son auteur.

L'achat d'un Produit ou d'une Prestation confère au Client la seule propriété matérielle du bien livré, à l'exclusion de tout droit de propriété intellectuelle sur celui-ci.

En conséquence, le Client s'interdit notamment toute reproduction du design du Produit, toute fabrication ou commercialisation d'objets similaires inspirés ou dérivés des créations de l'Entreprise, ainsi que toute utilisation non autorisée des éléments protégés.

Tous les signes distinctifs utilisés par l'Entreprise sont protégés par la loi. Toute utilisation non autorisée est susceptible de donner lieu à des poursuites judiciaires, notamment sur le fondement de la contrefaçon ou de la concurrence déloyale, sans préjudice de l'octroi de dommages et intérêts.

6° RGPD

Le responsable de traitement des données personnelles est JEANNE Nathalie, joignable à l'adresse email : lesmarqueteriesdenath@gmail.com

6.1 - Objet du traitement (finalité et base légale)

L'Entreprise dispose d'un site internet dit "vitrine" avec un accès à une boutique de vente en ligne, redirigée sur Sumup store. La boutique en ligne permet de recevoir les commandes du ou des Client(s) et les données collectées à cette occasion sont enregistrées et traitées dans un fichier clients.

Ce fichier permet de :

- Gérer les commandes, le paiement et la livraison.
- Mener des opérations de marketing (fidélisation, promotions) et adresser des publicités par courriel auprès des Client qui ne s'y sont pas opposés ou qui l'ont accepté :
 - Sur des produits proches de ceux qu'ils ont commandés.
 - Sur d'autres produits proposés par l'entreprise.
- Transmettre les données des Clients qui l'ont accepté aux partenaires commerciaux de l'Entreprise, pour leur permettre d'adresser de la publicité (cf. ci-dessous).

6.2 - Bases légales des traitements, conformément à l'article 6.1. du RGPD

- Gestion des commandes : la base légale du traitement est l'exécution d'un contrat.
- Envoi de sollicitations commerciales par courriel sur des produits proches de ceux commandés par les Clients : la base légale du traitement est l'intérêt légitime de l'Entreprise, à savoir promouvoir les produits auprès des Clients.
- Envoi de sollicitations commerciales par courriel sur d'autres produits proposés par l'Entreprise : la base légale du traitement est le consentement.
- Transmission de l'adresse électronique aux partenaires commerciaux : la base légale du traitement est le consentement.
- Tenue de la comptabilité impliquant la conservation des données pour une période de 10 ans : la base légale du traitement est l'obligation légale.

6.3 - Catégories de données

- Identité : civilité, nom, prénom, adresse, adresse de livraison, numéro de téléphone, adresse électronique, date de naissance, code interne de traitement permettant l'identification du client, données relatives à l'enregistrement sur des listes d'opposition.
- Données relatives aux commandes : numéro de la transaction, détail des achats, montant des achats, données relatives au règlement des factures (règlements, impayés, remises), retour de produits.

- Données relatives aux moyens de paiement : numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire, cryptogramme visuel (lequel est immédiatement effacé).
- Données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation et de prospection : historique des achats.

6.4 - Destinataires des données

- Le service client et facturation de l'entreprise sont destinataires de l'ensemble des catégories de données.
- Les sous-traitants, chargés de la livraison de ses commandes, sont destinataires de l'identité, de l'adresse et du numéro de téléphone du ou des Client(s).
- Les adresses électroniques des Clients qui l'ont accepté sont transmises lors de la Commande aux partenaires commerciaux. Liste des partenaires commerciaux :
 - Transporteurs de livraisons (mondial relay, la poste, etc.)

6.5 - Durée de conservation des données

- Données nécessaires à la gestion des commandes et à la facturation : pendant toute la durée de la relation commerciale.
- Données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation et à la prospection : pendant toute la durée de la relation commerciale et 1 an à compter du dernier achat.
- Données relatives aux moyens de paiement : ces données ne sont pas conservées par l'entreprise. Elles sont collectées lors de la transaction et sont immédiatement supprimées dès le règlement de l'achat.
- Données concernant les listes d'opposition à recevoir de la prospection : 1 an.

Vos données sont conservées via Wordpress en toute sécurité avec SSL, cependant l'Entreprise se permet d'enregistrer sur un disque dur externe vos données durant 2 ans maximum à compter du 1er Avril 2026. Ce procédé permet d'être prévenu en cas de piratage du Site.

6.6 Les droits du Client

Si le Client ne souhaite plus recevoir de publicité/newsletter de la part de l'Entreprise ou si, après avoir consenti à ce que ses données soient transmises aux partenaires commerciaux, le Client peut revenir sur ce choix et ne plus recevoir de publicité de leur part.

NB : attention, la demande de suppression de votre adresse électronique de la liste de prospection des partenaires commerciaux peut mettre du temps. En cas de persistance de leur part, le Client est invité à les contacter directement par mail ou de vous désinscrire de leur liste (généralement tout en bas des mails de prospections en tout petit).

Le Client peut accéder aux données le concernant, les rectifier ou les



effacer. Il dispose également d'un droit à la portabilité et d'un droit à la limitation du traitement de vos données.

Enfin, il dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), s'il estime que le traitement de ses données personnelles n'a pas été conforme.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement des données du Client dans ce dispositif, le Client peut contacter l'Entreprise par voie électronique : lesmarqueteriesdenath@gmail.com

6.7 Cyberattaque

Le Client ne doit pas transmettre de vers informatiques, de virus ou tout code de nature destructrice envers l'Entreprise et le ou les Site(s) utilisées par celle-ci. Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire, les informations enregistrées par l'Entreprise constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

7° Cas de force majeure

L'exécution des obligations de l'Entreprise aux termes des présentes CGV est suspendue en cas de survenance d'un cas de force majeure (incendie, inondation, cambriolage, grève, réglementation, instruction de la force publique, etc.) ou tout autre événement extérieur, imprévisible et irrésistible ne pourra donner lieu à indemnisation, et dégage chacune des parties des obligations mises à leur charge.

Le Client accepte expressément qu'il ne puisse invoquer un cas de force majeure pour repousser un paiement pour un Produit fourni, en cours de fabrication ou de refuser la livraison d'une Commande passée.

La responsabilité de l'Entreprise ne saurait en aucun cas engagée en cas de difficulté rencontrées par l'Utilisateur ou le Client sur l'accès au(x) Site(s) en raison d'une défaillance technique, logicielle ou toutes autres raisons. Il reconnaît être averti des aléas techniques liés à Internet ou réseau mobile qui peuvent en résulter. L'Entreprise décline toute responsabilité numérique sauf en cas de négligence avérée de sa part.

En cas d'incapacité de travail du ou des intervenant(s) en charge du Produit (maladie, accident, etc.), l'Entreprise se réserve le droit de se faire remplacer ou de suspendre la fabrication et/ou livraison du Produit sans que le Client puisse exiger une indemnité quelconque. L'Entreprise avertira le Client dans les meilleurs délais de cette incapacité, en cas d'incapacité partielle, seul une restitution partielle sera accordée.

8° Litiges

Les présentes Conditions sont régies et interprétées conformément au droit français.

8.1 Résolution à l'amiable

En cas de litige, le Client s'adressera en priorité à l'Entreprise pour tenter de trouver une solution amiable et en bonne foi. Le Client devra adresser une réclamation écrite auprès de l'Entreprise à l'adresse mail suivante : lesmarqueteriesdenath@gmail.com

Le manque de respect, les insultes, les tentatives d'intimidation ou toutes autres agressivité (liste non exhaustive) de la part du Client envers l'Entreprise ne sera pas toléré. Celle-ci se réserve de prendre toutes les mesures adéquates auprès des autorités locales ou de justice si nécessaire.

8.2 Médiation (client non-professionnel)

En cas de non-résolution à l'amiable ou d'absence de réponse de la part de l'Entreprise dans un délai raisonnable d'un mois, le Client consommateur a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent dans le cadre des litiges avec l'Entreprise :

Société Médiation Professionnelle, Alteritae, 5 rue Salvaing, 12 000 RODEZ
ou de remplir le formulaire de règlement des litiges en ligne accessible à l'adresse suivante : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr/>

Le médiateur tente, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les deux Parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les Parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation proposée par le médiateur.

Lorsqu'un médiateur de la consommation compétent sollicite le professionnel :

- Celui-ci doit répondre explicitement ;
- Dans un délai maximal de 20 jours ouvrables ;
- Un délai supplémentaire (≤ 30 jours) n'est admis qu'en cas de complexité dûment justifiée.

L'absence de réponse vaut refus procédural et peut entraîner la clôture du dossier. Si la procédure de médiation n'aboutit pas, les Parties peuvent saisir le tribunal compétent dans les conditions de droit commun.

8.3 Litiges entre professionnels

En cas de litige commercial entre un Client professionnel et l'Entreprise portant sur les situations suivantes (liste non exhaustive) :

- L'absence de paiement d'une dette à échéance,
- La livraison tardive des marchandises commandées,
- L'observation de pratiques anticoncurrentielles,
- Le refus, par le fournisseur, de refaire en tout ou partie la prestation de services facturée suite à des malfaçons,
- Un désaccord entre les parties sur le délai d'exécution de la prestation facturée,
- Etc.

Le Client devra adresser une réclamation écrite auprès de l'Entreprise à l'adresse mail suivante : lesmarqueteriesdenath@gmail.com

Le manque de respect, les insultes, les tentatives d'intimidation ou toutes autres agressivité (liste non exhaustive) de la part du Client envers l'Entreprise ne sera pas toléré. Celle-ci se réserve de prendre toutes les mesures adéquates auprès des autorités locales ou de justice si nécessaire.

En cas de non-résolution à l'amiable ou d'absence de réponse de la part de l'Entreprise ou du Client dans un délai raisonnable d'un mois, le Client professionnel ou l'Entreprise peut solliciter un Conciliateur de justice gratuitement sur le site <https://www.conciliateurs.fr/>

En cas de dernier recours, le Client et/ou l'Entreprise ont la possibilité de saisir une juridiction compétente, il est attribué compétence exclusive aux tribunaux de commerce dans le ressort de la ville siège de l'Entreprise.

9° Conditions tarifaires

Prix affichés en Euro (€). TVA non applicable art.293 B du CGI.

9.1 Tarifs applicables

Les prix des Produits sont affichés, d'après l'article L112-1 du Code de la consommation, sur les différents espaces de vente matériel ou dématérialisée qui suivent (liste non exhaustive):

- Boutique en ligne
- Boutique en présentielles (type boutique d'artisanat, de galerie, etc.)
- Sur les événements extérieur (type salons, marchés, etc)

En cas de vente en ligne, des frais d'expédition sont appliqués et adaptés à chaque commande, selon le poids du colis ainsi que le pays de destination qui varient selon chaque transporteur. Voir article 11° Livraison des présentes CGV pour plus d'information.


En cas de vente en présentielles ou des événements extérieurs, des frais d'expédition peuvent s'appliquer selon la demande du Client, si celui-ci souhaite une livraison pour un proche.

Les prix appliqués ont une base fixe et peuvent varier selon le type de Produits selon plusieurs critères (la taille, le temps, la quantité de paille, le taux de commission des boutiques physiques, etc.).

9.2 Exigibilité des sommes, autorisations de débit, mode de paiement

La validation de la Commande rend exigibles toutes les sommes dues au titre de celle-ci. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise l'Entreprise et/ou ses Partenaires à débiter le compte du montant indiqué sur le Site ou à envoyer des instructions à sa banque pour débiter le compte bancaire dont les coordonnées ont été renseignées par le Client, selon les échéances indiquées dans le récapitulatif ou la facturation de la Commande.

En cas de vente en ligne, le paiement effectué sur le Site de la boutique en ligne se fait principalement par Carte Bancaire via l'outil sécurisé de Sumup.



Celui-ci n'enregistre pas vos moyens de paiement. Le paiement est dû dans son intégralité dès la confirmation de la Commande. Celle-ci est expédiée et livrée une fois que le paiement est validé. En cas de rejet ou de non validation, elle ne sera pas expédiée et ni livrée.

En cas de vente en présentielle et/ou sur les événements extérieurs, le paiement s'effectue directement auprès de l'Entreprise ou du Partenaire directement en Carte bancaire via le terminal de paiement, en espèces ou QR Code. Le paiement est dû dans son intégralité dès la confirmation de la Commande. Celle-ci est livrée une fois que le paiement est validé. En cas de rejet ou de non validation, elle ne sera pas livrée.

En cas de problème de paiement, merci d'envoyer un mail à lesmarqueteriesdenath@gmail.com dès que possible, une solution alternative pourra vous être proposée.

9.3 Offres spéciales

L'Entreprise se réserve le droit de proposer des offres de lancement, promotionnelles ou de réductions de prix limitées dans le temps, sur ses Produits et de réviser ses offres et tarifs à tout moment, dans les conditions prévues par la loi.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la Commande du Client, qui ne peut se prévaloir d'autres tarifs, antérieurs ou postérieurs à sa Commande. Les bons de réductions et bons d'achat sont utilisables une seule fois.

9.4 Incident de paiement et fraude

L'Entreprise se réserve le droit de suspendre tout traitement de Commande ainsi que sa délivrance en cas de refus d'autorisation de paiement bancaire (quel qu'il soit) ou en cas de non-paiement.

Elle se réserve le droit de refuser d'honorer une nouvelle Commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une précédente Commande ou en cours de litige avec celui-ci.

L'Entreprise pourra contacter le Client pour lui demander des pièces complémentaires pour l'exécution du paiement de la Commande. Afin de lutter contre la fraude bancaire, l'Entreprise se réserve le droit de vérifier visuellement les moyens de paiement avant de préparer la Commande du Client.

En cas de constatation d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, le Client devra contacter sa banque pour effectuer les démarches nécessaires. L'Entreprise ne sera pas responsable si l'utilisation frauduleuse de la carte bancaire est du ressort du Client (perte, vol, etc.).

9.5 Défaut ou retard de paiement

Les indemnités et pénalités prévues par la loi s'appliquent en cas de défaut ou retard de paiement de la part du Client consommateur ou professionnel.

Pénalité de retard de paiement

Tout défaut ou retard de paiement de la part du Client professionnel entraînera de plein droit l'exigibilité des sommes restantes dues, ainsi que le paiement de pénalités de retard d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités sont calculées sur la somme restante à payer et courent à compter du jour suivant la fin du délai de paiement indiqué sur la facture et qui n'a pas été respecté. Les pénalités sont exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire : l'envoi d'une lettre recommandée n'est pas obligatoire pour déclencher le droit de percevoir des pénalités de retard.

Le client particulier pourra se voir appliquer des pénalités de retard égales au taux d'intérêt légal français après une mise en demeure de la part de l'Entreprise, restée infructueuse, en cas de défaut ou de retard de paiement.

Indemnité pour frais de recouvrement

Une indemnité forfaitaire de frais de recouvrement de 40 € est due à l'Entreprise par tout Client professionnel n'ayant pas respecté les délais de paiement.

L'indemnité ne s'applique pas si le débiteur est en cours de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire. Ce montant forfaitaire s'ajoute aux pénalités de retard, mais n'est pas inclus dans la base de calcul des pénalités.

Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, une indemnisation complémentaire sur justification peut être demandée par l'Entreprise. C'est notamment le cas pour le recours à un cabinet chargé des relances et mises en demeure.

Comme pour les pénalités de retard, l'indemnité est due dès le lendemain de la date d'échéance et n'est pas soumise à TVA. L'indemnité est due en totalité même en cas de paiement partiel de la facture à l'échéance, quelle que soit la durée du retard (elle n'est pas due pour chaque jour de retard).

10° Modalités commandes

10.1 Les obligations de l'Entreprise et du Client

Le Client et l'Entreprise conviennent que les illustrations, photos ou modélisation 3D des Produits à la vente n'ont pas de valeur contractuelle. La durée de validité de l'offre des Produits ainsi que leurs prix est précisée sur les pages de vente des produits et selon **L'article 9° Conditions tarifaires** de ces présentes CGV.

L'Entreprise s'engage à fournir (liste non exhaustive) :

- Des produits de qualité et en conformité,
- Des conseils d'entretien
- De fournir toutes les informations précontractuelles nécessaires pour le Client,
- De rédiger de la meilleure des façon toutes les descriptions des fiches produits proposés sur le Site de la boutique en ligne

L'Entreprise s'engage à honorer la commande du Client dans la limite des stocks disponibles uniquement. À défaut, elle informe le Client si la Commande ne peut être honorée. L'Entreprise fournit aux clients toutes les informations pour le suivi de son colis. Aucune marchandise ne sera livrée sans numéro de suivi. Les informations de suivi seront envoyées au Client par des mails automatiques lors de l'envoi de la Commande.

L'Entreprise rappelle qu'au moment où le Client prend possession du ou des Produit(s), les risques de perte ou d'endommagement des Produits lui sont transférés. Il appartient au Client de notifier au transporteur, à l'écrit, toute réserve sur le Produit livré.

Le Client atteste avoir reçu la facture qui mentionne les frais d'expédition, le ou les Produit(s), les modalités de paiement et toutes informations concernant la Commande. Ces informations contractuelles sont présentées en détail et en langue française. Conformément à la loi française, elles font l'objet d'un récapitulatif et d'une confirmation lors de la validation de la Commande.

10.2 Modes de paiement

Pour régler sa Commande, le Client dispose de l'ensemble des modes de paiement proposés par l'Entreprise. Les choix se portent par un règlement en Carte bancaire, en espèces ou en QR Code. Les paiements par chèque ne sont pas acceptés par l'Entreprise hors cas exceptionnel.

10.3 Commande/Achat en ligne

Le processus pour commander en ligne est le suivant :

1. Lecture de la description du ou des Produits avec le prix affiché
2. Ajouter au panier le ou les article(s) souhaité
3. Procéder au paiement / Valider le panier
4. Accepter les CGV
5. Remplir les informations de livraison et d'expédition
6. Validation et paiement de la commande

Votre commande sera prise en compte sous 48H (hors week-end, jours fériés et congés de l'Entreprise) et vous recevrez un mail de confirmation de votre commande avec un récapitulatif. Pour plus d'information sur les livraisons, veuillez vous rendre à **l'article 11° Livraison** des présentes CGV.

10.4 Commande/Achat en présentiel

Le processus pour acheter en présentiel est le suivant :

1. Visibilité des Produits avec le prix affiché
2. Demande de renseignements en direct
3. Validation des Produits souhaités avec le Client
4. Procéder au paiement avec acceptation des présentes CGV

Le ou les Produit(s) seront remis après la validation du paiement sur le terminal de paiement de l'Entreprise ou en espèces. Pour plus d'informations, veuillez vous rendre à **l'article 9.2 Exigibilité des sommes, autorisations de débit, mode de paiement.**

11° Livraison

Après validation de la Commande du Client, celui-ci recevra sous 7 jours ouvrés un mail concernant l'expédition avec le numéro de suivi du colis. Tous les envois se font via La Poste et Mondial Relay selon le point relais de votre choix. Les Commandes sont expédiées et traitées dans les meilleurs délais.

11.1 Tarifs et zones de livraison

Les zones de livraison sont la France métropolitaine pour La Poste et Mondial Relay, la Belgique en Mondial Relay. Les frais d'expédition sont à votre charge et sont appliqués directement au panier lors de la commande.

En cas d'envoi dans un autre pays de l'UE, le choix du transporteur et les frais d'expédition seront à la charge du Client. En cas d'envoi dans un autre pays en dehors de l'UE, le choix du transporteur, les frais d'expédition et les frais de douanes seront à la charge du Client.

Une assurance pourra être appliquée, par le Client ou par l'Entreprise, pour toutes commandes supérieures à un montant de 150€, tout Produit confondu.

Les tarifs appliqués sont les tarifs nets des transporteurs, les tarifs peuvent évoluer et seront à jour en cas d'augmentation de la part des transporteurs.

11.2 Responsabilité des livraisons

L'Entreprise rappelle qu'au moment où le Client prend possession du ou des Produit(s), les risques de perte ou d'endommagement des Produits lui sont transférés. Il appartient au Client de notifier à l'écrit au transporteur toute réserve sur le Produit livré. L'Entreprise ne peut être tenue pour responsable des retards ou grèves des transporteurs ou en cas de non-réception de la Commande par le Client.

Le Client est invité à veiller à ce que sa boîte aux lettres soit bien sécurisée et à son nom. Lors de la confirmation de la Commande, le Client confirme ainsi l'adresse indiquée. En cas d'erreur d'adressage, la Commande peut être retournée par le transporteur.

Si le colis n'est pas parvenu au Client dans un délai de 30 jours maximum à partir de sa prise en charge par le transporteur, il doit en avvertir immédiatement l'Entreprise par un courrier électronique. Une réclamation auprès du transporteur sera faite. Si la réclamation permet la livraison du colis, l'Entreprise ne dédommagera pas le Client pour le retard.

Si la réclamation ne permet pas la livraison du colis, suite à enquête du transporteur, enquête pouvant durer entre 5 et 30 jours, l'Entreprise procédera au remboursement du contenu (hors frais de livraison) ou à son remplacement, suivant ce que le Client souhaite.

Il est indispensable pour l'Entreprise d'attendre l'issue de l'enquête avant de procéder à un quelconque remboursement ou remplacement. Le suivi du transporteur faisant foi, si le colis est indiqué livré, l'Entreprise ne remplacera pas le ou les Produit(s) de la Commande.

12° Droit de rétractation et S.A.V

12.1 Service Après Vente (S.A.V)

Pour toutes demandes de contact, de S.A.V, rétractation, informations, veuillez contacter l'Entreprise par mail à l'adresse suivante :

lesmarqueteriesdenath@gmail.com

Une réponse vous sera adressée dans les meilleurs délais hors les week-ends, les jours fériés ou les périodes de congés/absence de l'Entreprise.

12.2 Délai et droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose du droit de se rétracter sans donner de motif, dans un **délai de 14 jours** à la date de réception de sa commande (le suivi du transporteur faisant foi, si le colis est indiqué livré).

L'Entreprise informe le Client que conformément aux dispositions des articles L. 221-18 à L. 221-28 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé uniquement pendant la période défini précédemment, au-delà de celui-ci, l'Entreprise ne pourra pas effectuer ni remboursement, ni échange, ni avoir.

Le droit de rétractation ne peut être exercé que pour les Commandes de créations réalisées et vendues par l'Entreprise lors d'un contrat conclu distance (en ligne via la boutique ou signature à distance).

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susmentionné, le prix du ou des Produits retournés seront remboursés, les frais de retour et d'envoi restant à la charge du Client.

Les retours du ou des Produit(s) sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...). Il est fortement recommandé de prendre en photo l'état du Produit avant de le réexpédier à l'Entreprise et de les envoyer par mail, faisant preuve de bonne foi.

12.3 Les modalités de rétractation

En cas de rétractation pour un ou plusieurs Produit(s), l'Entreprise rembourse le prix réglé par le Client, pour ces articles, au plus tard quatorze jours à compter de la réception des Produits retournés.

Si le Client souhaite bénéficier de son droit de rétractation dans le délai imparti, il peut remplir le formulaire de rétractation de l'Annexe 1 des présentes et le transmettre à l'adresse suivante : lesmarqueteriesdenath@gmail.com.

Il peut également faire parvenir toute autre demande écrite dénuée d'ambiguïté à l'Entreprise via cette même adresse.

Le droit de rétractation ne pourra pas être exercé sous les conditions suivantes (liste non exhaustive) :

- En cas d'achat d'un bon d'achat ou d'un avoir numérique ou matériel
- Le ou les Produit(s) ont été endommagés (quelque soit la manière, rayure, brûlures, etc.) par le Client ou un tiers, intentionnellement ou non
- Les Commandes sur-mesure en cours ou déjà fabriquée (voir CGV Prestations)
- En cas de perte ou d'endommagement de la part du transporteur
- Au-delà des quatorzes jours de délai accordés

- Les encadrements y compris le verre ou plexiglas
- En cas de décoloration suite à l'exposition prolongée au soleil et/ou la lune, de décollement des brins dûe à une exposition dans une pièce humide ou dans une pièce surchauffée ayant dégradé la marqueterie et son support
- En cas de dégradation du Produit

12.4 Retour des Produits

Une fois sa demande de rétractation envoyée, le Client doit renvoyer les Produits à l'adresse postale qui lui sera communiquée par mail de la part du SAV. Les coûts d'expédition et le choix du transporteur liés au retour des articles sont à la charge du Client.

Les frais engagés par le Client ne sont pas remboursables par l'Entreprise. Selon la localisation du Client, les délais de réception du produit retourné et/ou échangé peuvent varier.

Si le Client expédie un article d'une valeur supérieure à 70 €, l'Entreprise recommande d'utiliser un service de suivi d'expédition et/ou de faire assurer l'envoi. L'Entreprise n'est pas responsable de l'état dans lequel elle recevra le ou les Produit(s) retourné(s) et n'est pas responsable des dommages et pertes occasionnés par le transporteur.

12.5 Remboursement et échange

Comme rappelé au sein de l'article 12.3., le retour de certains types de marchandises n'est pas autorisé. L'Entreprise se réserve le droit de refuser un remboursement total, partiel ou un avoir en cas de non-respect des présentes CGV et des modalités de retour et/ou de rétractation (état du produit ou conditions de retour).

Une fois le Produit retourné reçu et inspecté par l'Entreprise, celle-ci adresse un courrier électronique pour en indiquer au Client la bonne réception. Il sera également précisé si le remboursement est approuvé ou refusé. S'il est approuvé, le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client. Si cela n'est pas possible, un autre moyen de paiement pourra être proposé et accepté par le Client.

12.6 Remboursements retardés ou manquants (le cas échéant)

Si le Client n'a pas encore reçu de remboursement, il devra d'abord vérifier son compte bancaire puis contacter sa banque. Il se peut que l'affichage officiel du remboursement prenne un peu de temps. Si le Client à effectuer toutes les démarches et que le remboursement n'est toujours pas reçu, il contactera le S.A.V. par email.

12.7 Échanges (le cas échéant)

Le Client peut demander à échanger le Produit contre un autre Produit identique ou différent. En cas de choix de Produit différent, le paiement de la différence de prix entre les deux Produits sera exigé.

Exceptionnellement, dans le cadre du choix d'une Commande sur-mesure, le Client recevra un devis avec une réduction de prix correspondant au prix du Produit échangé et retourné dans le respect des modalités de ce présent article.

Je soussigné(e) _____
reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales de
Vente (GCV) jointes au présent devis et les accepter sans réserve.

Fait à : _____

Le : ____ / ____ / ____

Signature précédée de la mention “Bon pour accord - Lu et
approuvé”

