



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

En vigueur au 01/01/2024

*Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») sont conclues entre :*

- *d'une part, l'entreprise **LES BRODERIES DU BONHEUR** ; Muriel MUSSO E.I., dont le siège social est situé Le Monte Stello K14, 103 route de la gare, 20290 BORGGO, immatriculée sous le numéro SIREN 522 014 984, ci-après dénommée « le **Vendeur** » et propriétaire du site e-commerce <https://www.lesbroderiesdubonheur.fr/>*

*et :*

- *d'autre part, toute personne physique ou morale (entreprise, association, établissement public...) ci-après dénommée le « **Client** »,
  - *souhaitant procéder à l'achat de produits directement auprès de l'entreprise ou en ligne sur de notre site internet,*
  - *ou souhaitant demander un devis puis le valider, soit directement auprès de l'entreprise, soit sur de son site internet.**

### ARTICLE 1- OBJET

Les Conditions Générales de Vente (CGV) visent à définir les relations contractuelles entre le Vendeur et le Client, et les conditions applicables à tout achat de produits effectué par ce dernier.

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « **CGV** ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par « le Vendeur » auprès du « client », désirant acquérir les produits proposés à la vente (« Les Produits ») par le

Vendeur sur Son site internet, ou proposés physiquement dans la boutique d'un commerçant ayant conclu un contrat avec le Vendeur.

L'achat de produits implique une acceptation sans réserve par le Client des CGV, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance préalablement à son achat.

Le Client déclare en outre, d'une part, que l'achat de produits est limité à une utilisation strictement personnelle et non concurrente de celle du Vendeur, et d'autre part, avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des CGV.

Le Vendeur conserve la possibilité de modifier à tout moment ces CGV, afin de respecter toute nouvelle réglementation ou dans le but d'améliorer la qualité de ses produits et services.

De ce fait, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de l'achat du Client.

Ces CGV sont accessibles et téléchargeables à tout moment sur le site internet du Vendeur et prévaudront sur toute autre document.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne Notre site internet.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les coordonnées du Vendeur sont les suivantes :

Muriel MUSSO E.I.

LES BRODERIES DU BONHEUR

Le Monte Stello K14,

103 route de la Gare,

20290 BORGIO

Numéro d'immatriculation : 522 014 984 00028

Email : lesbroderiesdubonheur@gmail.com

Téléphone : 07.83.92.83.81.

## ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article :

- « **Vendeur** » désigne l'entreprise LES BRODERIES DU BONHEUR qui est une personne physique au nom de Muriel MUSSO E.I.
- « **Client** » désigne une personne physique ou morale, bénéficiaire de prestations fournies par le Vendeur.
- « **Notre site internet** » (ou « **Son site internet** ») désigne l'adresse URL du site internet du Vendeur qui est : <https://www.lesbroderiesdubonheur.fr/>
- « **Produit** » désigne l'ensemble des produits vendus par le Vendeur figurant sur « Son site internet » au jour de sa consultation par le client, ou proposé physiquement dans une boutique partenaire du Vendeur. Les produits sont classés en deux catégories : les « produits personnalisés », et les « créations » (voir plus bas).
- « **Service** » désigne le travail de broderie, ou de couture, effectué par le Vendeur.
- « **Prestation** » désigne l'ensemble des Produits et Services proposés par le Vendeur.
- « **Commande** » désigne la demande de produits ou de services émanant du Client, matérialisée par un bon de commande ou un devis établi par le Vendeur auprès du Client et validé par ce dernier.

## ARTICLE 3 - PRODUITS

Les Produits proposés à la vente sur Notre site internet sont les suivants :

- **Les Textiles à personnaliser par le client** (vêtements, vêtements professionnels, accessoires, linges de maison, articles pour bébés, Tapis) **avec de la broderie machine** (lettrage, motifs, logos),
- **Les Créations du Vendeur**, c'est-à-dire la vente d'articles textiles déjà brodés, de créations textiles brodées ou non, et d'articles faits main au crochet.
- **Les cartes cadeau numériques.**

« Les produits » englobent donc trois catégories différentes de produits :

## 1. les « textiles personnalisés » par le client, constitués :

- d'un ou plusieurs « textiles » \* choisis par le Client (tel que des vêtements, des accessoires (sacs, chapeaux,..), des linges de maison (serviettes de toilette..), etc...),
- associé(s) à une ou plusieurs broderies choisies par le Client (Maximum 2 types de broderie par personnalisation), définies par :
  - leur type de broderie (Motif, lettrage ou Logo)
  - leur technique (Motifs « Satin » (appellation réunissant divers points de broderie (points de remplissage, points de bourdon..)), Motifs en appliqué, Police simple, Police dite « artistique », Police en appliqué, Logo sans aplat, Logo avec aplat, broderie de photos...)
  - leur taille (petit, moyen, grand, maxi...),
  - leur emplacement sur le textile, ou leur combinaison (Cœur, Anti-cœur, Dos, Petit devant et Dos, etc...)

### \* : Cas des Textiles Non Fournis par le Vendeur :

Ce sont les textiles fournis par le Client. Il s'agit en général des textiles autres que ceux présentés sur le Site Internet du Vendeur (par exemple : un blouson de moto, blouson en cuir, etc...).

Ils sont libellés sur Le Site internet du Vendeur comme « Textile Non Fourni », et génèrent automatiquement une demande de devis. (voir ARTICLE 7 : DEVIS).

Les « Textiles non fournis » sont également facturés à un tarif minimum indiqué sur le site (tarif modifiable sur les devis), bien que non acheté par le Vendeur.

**En cas de rare dommage porté au « Textile non fourni » par le Vendeur en cours de broderie, et pour des raisons techniques, le Vendeur ne rembourse pas ou n'échange pas le textile au Client.**

### Cas des Tapis (de voiture, de chevaux ou de salle de bains) :

Les Tapis sont indiqués à un tarif minimum sur le site ; tarif modifiable sur les devis.

Ils concernent :

- soit des tapis non fournis par le vendeur (mais facturés à un prix déterminé sur devis)
- soit des tapis fournis par le vendeur, mais non référencés sur son Site Internet.

Chaque personnalisation demandée sur le Site Internet pour les Tapis (fournis ou non par le Client) déclenche automatiquement une demande de devis au Vendeur.  
**En cas de rare dommage porté au Tapis non fourni par le Vendeur en cours de broderie, et pour des raisons techniques, le Vendeur ne rembourse pas ou n'échange pas le tapis au Client.**

2. **les produits directement proposés à la vente (sans personnalisation), appelés «Créations », sont :**

- **divers textiles sélectionnés par le Vendeur chez un fournisseur (vêtements, accessoires, linges de maison, etc...), et préalablement brodés par le Vendeur avec un motif, un lettrage, ou une photo de son choix,**
- **Ou des textiles créés à la main par le Vendeur, artisan couturier, (sacs, trousse, sets de table, décorations, etc ...) et ornés ou pas d'une broderie de son choix,**
- **Ou des articles faits main au crochet par le Vendeur (exemple : les amigurumi)**

3. **Les cartes cadeau**

**Les cartes cadeaux sont envoyées par mail au Client depuis le Site Internet du Vendeur.**

**Plusieurs cartes sont proposées, avec des montants différents.**

**Le Client peut utiliser une carte cadeau (grâce au code qui apparaîtra) pour l'achat de textiles personnalisés et de créations sur Notre Site internet,**

**Les cartes cadeaux ne mentionnent pas de date d'expiration mais comportent une « date limite d'utilisation » qui est de 12 mois à compter de la date d'achat.**

Une fois ce délai dépassé, le Vendeur ne remplacera pas la carte par une autre, et ne la remboursera pas.

En cas de perte ou de vol de la carte cadeau, le Vendeur ne remplacera pas ou ne remboursera pas la carte cadeau.

Le Vendeur refusera tout achat de carte cadeau payé avec une carte cadeau achetée antérieurement.

**Les Textiles à personnaliser**, sont présentées sur Notre site internet, ou sur le catalogue du Vendeur ou de son fournisseur, ou encore sur les fiches techniques, ou sur les maquettes du Vendeur, dans la limite des stocks disponibles.

Ces supports indiquent aux clients **les caractéristiques principales des Textiles** notamment les matières, les descriptions, les couleurs, les tailles, les indications de dimensions des Produits, et les illustrations.

**Les caractéristiques principales des Broderies** sont présentées sur Notre site internet ou sur le catalogue du Vendeur ; aussi bien les types de broderies, que les différentes techniques de broderie.

**Le Vendeur propose essentiellement 3 types de broderies, dont :**

- **Notre liste de Motifs**, qui sont classés en deux grandes catégories qui relèvent de techniques différentes (expliquées sur Notre Site Internet):
  - Les « MOTIFS SATINS » pour la broderie constituée uniquement de fils (comprenant les points de remplissage, les points de bourdon,...)
  - Les « MOTIFS EN APPLIQUE » pour la Broderie « en appliqué » constituée de fils avec application d'un tissu. Les Ecussons sont également classés dans cette catégorie.

Tout Motif demandé hors de notre liste sera traité comme un logo. (Voir ARTICLE 6 – PRIX)

- **Notre liste de Polices de Caractères**, qui sont classées dans plusieurs catégories:
  - POLICES SIMPLES, constituées de caractères relativement simples et ne comportant qu'une couleur par lettre ou chiffre,

- POLICES DITES « ARTISTIQUES », constituées de caractères plus élaborés et comportant au moins 2 couleurs
- POLICES EN APPLIQUE, constituées de fils avec application d'un tissu. Les polices en relief (ou 3D), nécessitant l'apport de mousse, sont également classées dans ce type de Polices.

Toute Police demandée hors de notre liste sera traitée comme un logo. (Voir ARTICLE 6 – PRIX)

- **Le Logo du client.:**

Les Logos sont téléchargés sur Notre site internet par le Client, ou envoyé par mail au vendeur. **Pour des raisons de sécurité liée à des virus informatiques potentiels, le Vendeur refuse de copier un logo à partir d'une clé USB, d'un disque dur ou de tout autre support informatique du Client.**

Il s'agit du logo d'une entreprise, d'une association, ou d'une administration.

Mais il peut s'agir aussi:

- d'une image fournie par le Client,
- ou d'un texte fourni par le Client, dans une Police Autre que celles de notre liste de Polices.

Les LOGOS comportent les 2 catégories suivantes :

- LOGOS SANS APLAT (broderie partielle)
- LOGOS AVEC APLAT (broderie totale).

**Une image ou un texte fourni par le client et hors de Notre liste de Motifs ou de Notre liste de Polices, demande autant de travail que celle de la réalisation d'un logo. A ce titre, ils seront considérés comme des logos, et facturés comme tels.**

- La broderie à partir d'une photo fournie par un client est également proposée, mais seulement sur demande de Devis.

Le Client s'engage par acceptation des présentes CGV à ne fournir au Vendeur que des images, des textes et des photos libres de droits. Il s'engage aussi à ne pas transmettre une photo sur laquelle apparaît une personne qui ne veut pas transmettre « son image » à un tiers.

Le Vendeur décline toute responsabilité en cas de transmission par le Client d'une image, d'un lettrage ou d'une photo dans les cas précitées.

**Les Créations**, sont celles qui figurent sur le catalogue du Vendeur, ou sur Son site internet, ou sur les maquettes du Vendeur, dans la limite des stocks disponibles. La description et les caractéristiques principales des Textiles et des Broderies sont présentées aussi pour les Créations.

**Le client est tenu de prendre connaissance aussi bien des caractéristiques des textiles que de celles des broderies proposées, avant de commander.**

**Le choix et l'achat d'un Produit sont de la seule responsabilité du Client.**

Les produits font l'objet d'illustrations les plus fidèles possibles à la réalité mais n'engagent en rien le Vendeur : Notamment les couleurs des textiles ou des broderies peuvent légèrement différer entre la photo et le produit proposé.

Par ailleurs, si le même textile personnalisé ou la même création est commandé ultérieurement, il est possible que le fournisseur (de textiles ou de tissus) n'ai plus le même bain de couleur pour la même référence.

Concernant les Créations, les dimensions peuvent être légèrement plus grandes ou plus petites que celles indiquées sur le Site Internet du Vendeur, du fait d'une réalisation à la main.

Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment l'assortiment des produits qui y figurent.

Le total des produits sélectionnés par le Client sur le Site Internet constitue :

- Soit son « panier » sur Notre site internet, qui demande le règlement immédiat du total, pour validation de sa commande.
- Soit une demande de devis qui est envoyée au Vendeur.

## **ARTICLE 4 – ACHAT SUR INTERNET**

### **4.1. Sélection des produits et constitution du panier**

Avant tout achat, le Client doit créer un compte sur Notre Site Internet, en enregistrant ses coordonnées : nom, prénom, identité et type d'organisation (entreprise, association ...), téléphone, adresse courriel, adresse postale, avec un identifiant et un code de sécurité.

La rubrique de création de compte est accessible directement depuis la barre de menu figurant en haut à droite de chaque page de Notre Site Internet, ou proposée au Client s'il sollicite la validation de son panier.

Quand un Client crée un compte, il doit saisir son identifiant (adresse mail) et son code de sécurité.

Puis, à chaque visite, s'il souhaite effectuer un nouvel achat ou consulter son compte (état des commandes, profil utilisateur...), le Client doit s'identifier (avec son identifiant et son mot de passe).

Notre Site Internet permet au Client de visualiser les différents produits ainsi que leurs principales caractéristiques.

### Cas de la vente des Textiles à personnaliser :

Pour personnaliser un textile, le Client doit aller sur le bouton « PERSONNALISER UN TEXTILE » en haut et au milieu de Notre Site.

En sélectionnant un textile à personnaliser, le Client prend connaissance de son prix unitaire, hors broderie. Puis, le Client choisit alors la couleur et la taille dans les listes proposées.

Ensuite, en saisissant la quantité de textiles (pour la couleur et la taille choisies), le prix total sera affiché.

Puis, le Client choisit un ou 2 types de broderie. (Hors demande de devis, le nombre maximum de types de broderie de personnalisation autorisé sur Notre Site Internet est de deux). Pour chaque type de broderie sélectionné, le prix de la broderie est calculé en fonction de sa taille, et de la quantité de textiles.

(Pour le calcul des prix, voir l'ARTICLE 6 – PRIX).

Enfin, le Client peut ajouter les produits sélectionnés dans son panier.

#### Cas de la vente des Créations :

Pour acheter une création du Vendeur, le client doit aller sur le bouton « VENTE DE NOS CREATIONS » en haut à droite de Notre Site Internet.

En sélectionnant une création, le Client choisit la quantité désirée et disponible, éventuellement la couleur, et la met au panier.

Au fur et à mesure de la sélection et de l'ajout de Produits (textiles personnalisés et/ou Créations), ceux-ci s'accumulent au fur et à mesure dans le panier du client, qu'il peut consulter et modifier si besoin (en supprimant des produits ou en modifiant leur quantité).

#### **LE PANIER :**

**Le panier du Client présente une ligne par produit (supprimable au niveau du panier) défini par :**

- Pour les textiles personnalisés :
  - un textile correspondant à un modèle + couleur + taille, associé à un ou 2 types de broderie (Type de broderie + Taille + Emplacement),
  - un prix totalisant le textile et la broderie (textile personnalisé),

- Pour les Créations :
  - Une création (textile fait main brodé ou non, Textile déjà brodé ou Article fait main au crochet) au prix affiché,

Et pour tous les Produits :

- une quantité (modifiable au niveau du panier),
- un prix total correspondant à la multiplication du prix par la quantité,
- une ligne correspondant au sous-total des produits,
- une ligne correspondant aux frais de livraison (en France métropolitaine),
- une ligne « Saisir un code Promo » correspondant à une éventuelle remise spécifique à appliquer,
- une ligne correspondant au prix total HT, frais compris, le cas échéant réduit de l'éventuelle remise spécifique,

#### Cas particulier des Frais Techniques pour les Logos :

En cas de broderie d'un logo, le prix correspondant aux frais Techniques n'est ni indiqué, ni comptabilisé sur le panier.

Ainsi, si le logo désigné n'a jamais été fourni auparavant par le Client au Vendeur, ce dernier l'ajoutera sur la facture, et demandera un règlement complémentaire au client.

## **4.2. Acceptation du panier par le Client**

Pour que son panier soit validé, il est demandé au Client :

- de vérifier son panier,
- de prendre connaissance et d'accepter les CGV en cochant la case correspondante,
- d'enregistrer ses coordonnées s'il ne l'a pas déjà fait,
- de confirmer l'adresse de livraison ou d'en renseigner une nouvelle (ce qui peut engendrer un ajustement des frais de livraison, pour une adresse en dehors de la France métropolitaine)
- puis de valider son panier en cliquant sur le bouton « Paiement »,
- et enfin de choisir le mode de paiement de son choix (Paiement par carte bancaire, virement, ou tout autre moyen de paiement proposé sur Notre site internet).

Pour que le panier soit validé, le Client doit payer la totalité du montant correspondant à son panier.

A réception de ce paiement, la commande est considérée comme définitivement acceptée et l'achat réalisé.

En cas de textile personnalisé, le Vendeur :

- procède alors à la commande des textiles (et dans certains cas, des fournitures spécifiques nécessaires à la broderie),
- établit le bon à tirer (« BAT ») sous la forme d'une maquette et l'adresse par mail au Client,
- et adresse une facture au Client.

En cas d'achat de création en stock, le Vendeur :

- procède à l'emballage et à l'expédition de l'article
- adresse une facture au Client.

En cas d'achat de création sur commande, le Vendeur :

- procède à la commande des matières chez le fournisseur (tissus, mercerie...)
- confectionne la création
- à l'emballage et à l'expédition de l'article
- et adresse une facture au Client.

A la demande du Client, la facture peut lui être adressée préalablement à son règlement.

## **ARTICLE 5 - VALIDITE**

L'achat de produits et/ou de services auprès du Vendeur implique de plein droit l'acceptation des présentes conditions générales de vente du Vendeur, sauf dérogation formelle et expresse.

Lorsqu'un devis est établi par le Vendeur, les conditions particulières de celui-ci peuvent venir modifier ou compléter les présentes conditions générales.

## **ARTICLE 6 - PRIX**

**Les Produits** sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur **Notre site internet et sur notre Document PDF téléchargeable appelé « Nos Tarifs ».**

Les prix sont exprimés en Euros, Hors Taxe (HT) : TVA non applicable, art. 293B du CGI.

## 6.1. Prix des Textiles personnalisés par le client

Les « textiles personnalisés » par le client sont constitués d'un ou plusieurs « textiles à personnaliser », associés à une ou plusieurs broderies.

Un textile personnalisé comporte donc au moins une broderie.

### 6.1.1. Prix des Textiles à personnaliser

Le prix des textiles à personnaliser, sélectionné par le client, est dégressif en fonction de la quantité achetée ; en ne considérant qu'un textile du même modèle (tee-shirt, veste, casquette, sac..), de la même référence, de la même couleur et de la même taille.

Ces réductions de prix se font en partant du prix à l'unité, en pourcentages par tranches de quantités du textile sélectionné, et non sur la quantité totale.

	5 / tranche	5 / tranche	10 / tranche	30 / Tranche	
Quantité TEXTILES	1 à 5	6 à 10	11 à 20	21 à 50	51 et plus
Réduction de prix	0%	-10%	-20%	-30%	sur Devis

Sur Notre site internet, le prix total de plusieurs textiles identiques sélectionnés s'affiche en tenant compte de ces réductions.

Les prix dégressifs sont appliqués sur tous les textiles à personnaliser, présentés sur Notre site internet, dans les conditions présentées ci-dessus.

Au-delà de 50 textiles identiques, la personnalisation en ligne déclenche automatiquement une demande de devis au Vendeur.

### 6.1.2. Prix des Broderies

Nos grilles de tarifs, indiquées sur le document PDF « Nos Tarifs » téléchargeable sur Notre Site internet , concernent les prix de chaque type de broderie.

Les prix des broderies sont différents selon les types de broderie :

- MOTIFS SATINS
- MOTIFS APPLIQUES
- POLICES SIMPLES
- POLICES ARTISTIQUES
- POLICES APPLIQUEES
- LOGOS SANS APLAT
- LOGOS AVEC APLAT

Et selon les supports textiles suivants :

- CASQUETTES
- TAPIS
- Tous les autres textiles

Le tarif de chaque type de broderie varie en fonction de :

- la Taille de broderie choisie par le Client
- la quantité de textiles choisie pour cette broderie ; et le prix de la broderie est dégressif par tranches de quantité.

#### **NOS MOTIFS :**

Le prix des Motifs de broderie figurant sur le document « Nos Tarifs » ne sont valables que pour des motifs « standards » de Notre Site Internet classés dans la **catégorie « Nos MOTIFS »**, et proposés pour les personnalisations.

Ces motifs comportent un nombre de points maximum limité pour chaque Taille de broderie, des couleurs fréquemment utilisées, un nombre de couleurs peu élevé, et/ou une technicité moyenne pour leur réalisation.

La liste de NOS MOTIFS comporte les 2 catégories suivantes :

- MOTIFS SATINS, et les tarifs qui leurs sont applicables
- MOTIFS APPLIQUES, et les tarifs qui leurs sont applicables

**Tout motif qui serait fourni par le Client est donc exclu de ce tarif. Il est traité comme un logo et tarifé selon la grille indiquée dans le document « Nos Tarifs », et en fonction de ses caractéristiques, soit au prix d'un Logo sans aplat, soit au prix d'un logo avec aplat. Vu que cette notion (logo avec ou sans aplat) nécessite des connaissances techniques, il est conseillé au Client de demander un devis en joignant son motif, plutôt que de le télécharger en cours de personnalisation et de choisir le mauvais type de logo qui a une incidence sur le prix. En cas de mauvais choix du type de logo fait en cours de personnalisation, qui déclenche la mise au panier puis le paiement du tarif**

correspondant, il est possible que le vendeur informe le Client de l'erreur du type et donc du montant payé, et recoure soit à une demande de paiement complémentaire au Client, soit à un remboursement partiel, soit à une annulation de la commande si le Client en fait la demande.

#### **NOS POLICES :**

Le prix des Polices figurant sur le document « Nos Tarifs » ne sont valables que pour des Polices présentes sur Notre Site Internet classés dans la **catégorie « Nos POLICES »**, et proposées pour les personnalisations.

La liste de NOS POLICES comporte les 3 catégories suivantes :

- POLICES SIMPLES, et les tarifs qui leurs sont applicables
- POLICES ARTISTIQUES, et les tarifs qui leurs sont applicables
- POLICES APPLIQUEES, et les tarifs qui leurs sont applicables.

**Tout Texte qui serait fourni par le Client dans une autre police que celle de notre liste,** est donc exclu de ce tarif. **Ce texte est donc traité comme un logo et tarifé selon la grille indiquée dans le document « Nos Tarifs »**, et en fonction de ses caractéristiques, soit au prix d'un Logo sans aplat, soit au prix d'un logo avec aplat. **Vu que cette notion (logo avec ou sans aplat) nécessite des connaissances techniques, il est conseillé au Client de demander un devis** en joignant son texte, plutôt que de le télécharger en cours de personnalisation et de choisir le mauvais type de logo qui a une incidence sur le prix. **En cas de mauvais choix du type de logo fait en cours de personnalisation, qui déclenche la mise au panier puis le paiement du tarif correspondant, il est possible que le vendeur informe le Client de l'erreur du type et donc du montant payé, et recoure soit à une demande de paiement complémentaire au Client, soit à un remboursement partiel, soit à une annulation de la commande si le Client en fait la demande.**

#### **LES LOGOS :**

Les Logos sont téléchargés sur Notre site internet par le Client, ou envoyé par mail au vendeur. Les LOGOS comportent les 2 catégories suivantes :

- LOGOS SANS APLAT, et les tarifs qui leurs sont applicables
- LOGOS AVEC APLAT, et les tarifs qui leurs sont applicables

En cas de nouveau logo fourni par le Client, des Frais Techniques sont facturés. (Voir plus bas).

### 6.1.3. Prix spécifiques de certains Motifs de Broderies

Nous proposons aussi des motifs plus élaborés, plus détaillés que les motifs « standards ».

Nous appelons ces motifs « **Nos MOTIFS LUXE** ».

Ces motifs comportent plus de points que les Motifs « standards », plus de couleurs ou des couleurs particulières, et/ou une technicité spécifique.

Les MOTIFS LUXE sont présentés sur Notre site Internet, à des prix plus élevés que les tarifs des autres motifs et leurs tarifs ne sont pas mentionnés dans le Document « Nos Tarifs ».

Les tarifs indiqués pour ces motifs peuvent être modifiés à tout moment sur le site.

**« Nos MOTIFS LUXE » ne sont pas proposés lors des personnalisations de textiles, et le client doit faire une demande de devis** au Vendeur en précisant le nom et la taille du Motif Luxe, ainsi que le textile choisi.

Le devis pourra indiquer un délai de réalisation plus long que le délai habituel indiqué dans les présentes CGV.

### 6.1.3. Frais Techniques pour les Logos

Les frais techniques pour les logos correspondent au travail de vectorisation de l'image dans un logiciel de broderie.

Ces frais sont tarifés en fonction de la taille de broderie demandée pour le logo, et ne sont facturés qu'une seule fois pour un logo identique et de la même taille.

Les prix de ces frais sont notés dans le document « Nos Tarifs ».

Une fois que le logo a été vectorisé, le Vendeur conserve le fichier dans le dossier du Client, pour le réutiliser ultérieurement, sans frais cette fois.

### 6.1.4. Prix final d'un textile personnalisé, acheté en quantité :

Le prix d'un textile personnalisé comprend le prix du textile et le prix de la broderie choisie, ou des broderies choisies.

Quand il y a plusieurs textiles identiques personnalisés :

- Le prix des textiles est décroissant par tranches de quantité
- Le prix des broderies est calculé aussi de manière décroissante, sur la même quantité, et les mêmes tranches de quantité que celles des textiles.

Ces réductions de prix, textiles et broderies, se font en pourcentages par tranches de quantités, et non sur la quantité totale.

La grille de nos tarifs (textiles et broderies) prévoit les prix pour que quantité maximale de 50. Au-delà le client demande un devis. (voir ARTICLE 7 – DEVIS).

#### **6.1.5. Prix de nos Créations**

**Le prix de Nos Créations proposées à la vente (sans personnalisation),** tient compte :

- du prix du textile acheté chez un fournisseur, et de la broderie apposée dessus,
- ou du prix du textile créé par le Vendeur (composé de tissus et de mercerie, ajouté de la main d'œuvre), et éventuellement d'une broderie,
- ou du prix de la laine, de la mercerie utilisée, et de la main d'œuvre pour les articles réalisés au crochet.

En cas d'achat en quantité, aucun prix dégressif n'est pratiqué pour les Créations.

#### **6.1.6. Frais de Livraison**

Les « frais de livraison » comprennent le contenant (carton, ou pochette plastique...), la manutention, et le tarif du transporteur.

Ils sont calculés à partir du poids du ou des articles achetés.

#### **6.1.7. Généralités sur les prix indiqués**

**Les tarifs indiqués sur le PDF « Nos Tarifs » sont rédigés en début d'année civile. Ils ne sont qu'indicatifs** et ne peuvent tenir compte des augmentations de prix intervenant en cours d'année, suivant la répercussion des hausses de prix des matières premières.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ces prix à tout moment, étant toutefois entendu que **les prix figurant sur tous les articles (les textiles, les broderies et les créations) de Notre Site internet sont les derniers applicables au Client au moment de la commande, du panier ou du devis.**

**Les prix de vente des Produits sont exprimés en euros hors taxe (HT) mais hors frais de livraison.**

Par rapport à ceux affichés, les prix des produits sont susceptibles d'être ajustés dans des cas particuliers (cf. « Tarifs et délais particuliers »).

Les tarifs des textiles et des broderies tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Vendeur sur le site <https://www.lesbroderiesdubonheur.fr/>.

Certaines commandes peuvent faire l'objet d'un devis préalablement accepté.

Les prix des produits ne comprennent pas les frais de livraison qui sont facturés en supplément et calculés préalablement à la passation de la commande.

Le prix total indiqué dans la confirmation de commande comprend le prix des produits, les frais de manutention, les frais de port.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par le Vendeur et remise au Client lors de la livraison des Produits commandés.

Les prix des prestations peuvent évoluer à tout moment, à l'exception des commandes en cours de validation.

Les produits commandés sont facturés aux tarifs en vigueur lors de l'enregistrement de la commande, sous réserve de la disponibilité des prestations.

Les offres de Produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

Pour certains articles, des frais de port supplémentaires pourront s'ajouter aux frais de ports forfaitaires, dont le montant sera dûment précisé dans l'offre de vente.

Le Vendeur conserve la propriété des produits jusqu'au paiement intégral du prix par le Client.

#### **6.1.8. Tarifs particuliers en cas de remises spécifiques et autres conditions particulières**

Le Vendeur peut appliquer des remises spécifiques par rapport aux prix affichés, ou plus généralement, d'autres conditions particulières par rapport aux CGV, dans les cas suivants :

- Périodes de soldes,
- Promotions correspondant à des offres commerciales ponctuelles,
- Produits en fin de série

## **ARTICLE 7 – DEVIS**

### **7.1. Demande de devis par le Client**

Pour toute personnalisation pour une **quantité de textiles supérieure à 50**, une demande de devis se fait automatiquement sur le Site Internet. Le client peut aussi faire une demande soit par le biais du formulaire de demande de devis, soit directement par mail au Vendeur.

Le Vendeur peut éventuellement refuser la réalisation de grandes quantités de personnalisation, étant donné la taille de son entreprise artisanale, ou allonger le délai de réalisation, ou proposer la réalisation et l'expédition en plusieurs temps, définis sur le Devis.

**Pour toute demande de devis**, le Client adresse par courriel au Vendeur, ou par le biais du formulaire dédié sur le Site Internet, ou par demande de devis automatique depuis la personnalisation d'un textile sur le Site Internet (quand la quantité de textiles dépasse 50, ou pour les textiles particuliers (« Textiles non fournis » et Tapis)), une demande complète en indiquant :

- ses coordonnées :**

- nom et prénom du Client qui sera facturé ; personne physique ou morale, en précisant :
  - le type d'organisation (particulier, entreprise, association, établissement public, revendeur...),
  - et le nom commercial, ou la dénomination sociale, ou la raison sociale,
- nom et prénom de la personne habilitée à représenter le Client, ainsi que son adresse email et son numéro de téléphone portable (afin d'être joint plus rapidement que sur un numéro de téléphone fixe, ou par SMS)
- nom et prénom de la personne qui réceptionnera les produits, si différente,
- adresse de facturation des produits (et adresse de livraison si différente),

**b. le descriptif des produits souhaités, en précisant :**

- pour chacun des textiles à personnaliser :
  - leur référence ou modèle (identifiée par le nom complet),
  - leur quantité
  - leur couleur,
  - leur taille,
  - éventuellement les caractéristiques du « textile non fourni », (modèle, matières, précisions sur la confection, couleur, taille).

Dans le cas des Textiles non fournis par le Vendeur, et cas des Tapis :

Les « Textiles non fournis » sont indiqués à un tarif minimum sur le site, bien que non achetés par le Vendeur. Il en est de même pour les Tapis (fournis ou non par le Vendeur).

**Chaque personnalisation demandée sur le Site Internet pour les « Textiles Non Fournis » et les Tapis (fournis ou non par le Vendeur) déclenche automatiquement une demande de devis au Vendeur.**

Le tarif minimum indiqué sur le site pour un « Textile non fourni » ou un Tapis, peut être modifié à tout moment par le Vendeur lors de l'établissement du devis (en fonction notamment du type ou du modèle du textile).

Pour tout « Textile non fourni » ou tout Tapis non fourni par le Vendeur, le Client devra envoyer une ou plusieurs photos au Vendeur. Ce dernier pourra également lui demander de lui expédier un exemplaire, aux frais exclusifs du Client, pour étude de la faisabilité de la broderie.

Le Vendeur s'autorise à refuser tout textile ou tapis fourni par le client qui présenterait des caractéristiques non conformes aux techniques de broderie, ou pour lequel la broderie demandée n'est pas réalisable, ou pour toutes autres raisons sans se justifier (Cela peut être notamment le refus du client à expédier un modèle au Vendeur pour étude de la faisabilité de la broderie demandée afin de réaliser un devis, le refus du Vendeur de broder sur un article similaire à un produit proposé par le Vendeur, etc...).

- pour chacune des broderies :
  - leur type (Motif, Lettrage, Logo)
  - leur taille (Petit, Moyen, Grand, Maxi, Petit et Dos, Grand et Dos)
  - leur(s) emplacement(s) (Cœur Gauche, Anti-Cœur Droit, Centré sur Poitrine, Dos, Devant en Bas à Droite, Devant en Bas à Gauche, etc...), ou d'emplacement spécifiques (manche gauche, manche droite,... ) ; libellés sur Le Site Internet comme « Autres Emplacements sur Devis ».
  - leurs variantes (en cas de couleur(s) particulière(s) demandée(s),

En cas de Broderie à partir du logo (ou image ou Lettrage), le Client doit joindre le fichier correspondant,

- en le téléchargeant
  - en cours de personnalisation d'un textile (aux formats et poids maximum de fichier indiqués) sur Notre Site Internet, et en mettant le textile personnalisé au panier (sans procéder au règlement), (demande de devis automatique),
  - ou sur le formulaire de Demande de devis disponible sur le Site Internet,
- ou en l'envoyant par mail au Vendeur ([lesbroderiesdubonheur@gmail.com](mailto:lesbroderiesdubonheur@gmail.com)), en précisant la correspondance avec le ou les textiles souhaités (références/modèles, tailles et couleurs) et les caractéristiques de la broderie (Taille du logo, emplacement, et éventuellement des précisions sur les couleurs).

En cas de broderie à partir d'une photo, le client doit faire une demande de devis, soit en remplissant le formulaire dédié sur Le Site Internet, soit par mail spontané au Vendeur.

## **Demande particulière d'emballage ou de transport :**

En cas de demande particulière du Client, concernant les conditions d'emballage ou de transport des produits commandés, dûment acceptées par écrit par le Vendeur, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par écrit par le Client.

## **7.2. Transmission du devis par l'entreprise**

**En cas de demande de devis incomplète**, le Vendeur appelle ou adresse un courriel au Client en lui mentionnant les éléments manquants (coordonnées, descriptifs ou fichiers).

Si les éléments manquants sont peu significatifs, le Vendeur peut les prendre en compte par téléphone pour établir le devis, sinon ils seront demandés par mail au Client.

### **L'entreprise peut indiquer au Client que :**

- le ou les produits demandés ne sont plus en stocks (suite à une rupture récente ou momentanée), ou ne sont plus disponibles chez le fournisseur,
- ou que les broderies souhaitées ne sont pas réalisables (exemples : pas de broderie possible sur certains textiles trop fins ou trop élastiques, broderie trop petite ou trop fine pour être réalisée...).

Le Vendeur pourra communiquer au Client une proposition commerciale alternative (nouveau délai de réalisation suivant la date de disponibilité en stock, autres textiles similaires, autres types de broderies, modifications ou simplifications des motifs ou des lettrages ...).

En cas d'acceptation de cette proposition commerciale alternative, le Vendeur en tient compte pour établir le devis.

**A réception de la demande de devis complète** (initiale ou alternative), **le Vendeur adresse au Client un devis** mentionnant :

- les coordonnées du Client (prénom, nom, identité de l'organisation et adresse de facturation),
- une adresse de livraison, si différente.
- la date de rédaction du devis,
- la durée de validité du devis,
- la mention obligatoire de lecture et d'acceptation ar le Client des CGV (disponibles sur le Site Internet),
- les conditions de règlement.

et détaillant:

- la quantité, le prix unitaire, le taux de remise suivant la quantité, et le prix total **des textiles à personnaliser**, par référence ou modèle (avec le détail des quantités par taille et couleur),
- la quantité, le prix unitaire, le taux de remise suivant la quantité, et le prix total **des broderies demandées**, par type (Motif, Lettrage, Logo), par technique (motif satin, motif appliqué, police simple, police artistique,...), par taille, et par emplacement ,
- les frais Techniques en cas de Logo,
- les frais supplémentaires éventuels,
- les remises spécifiques éventuelles,
- les frais de livraison,
- le montant total HT de ces prix, après frais et remises.

Le Vendeur n'indique pas de montant de TVA correspondant à ce montant car il bénéficie du régime de la franchise en base de TVA qui le dispense du paiement de la taxe.

**Les devis sont gratuits et transmis par le Vendeur au Client dans un délai de 48 heures (en jours ouvrés, hors fermetures annuelles de l'Entreprise), à compter de la réception de la demande de devis complète.**

Le Vendeur se réserve toutefois la possibilité d'allonger ce délai si son carnet de commande ne lui permet pas d'envisager la réalisation du devis demandé, dans les délais habituels.

Les devis sont toujours modifiables à la demande du Client tant que la totalité de la commande n'a pas été réglée.

**Les devis établis par le Vendeur sont valables pour une durée d'un mois après leur établissement.**

En cas d'absence de réponse du Client dans les 5, puis 10, puis 20 jours ouvrés, suivant l'envoi du devis, l'entreprise s'autorise à l'appeler ou lui adresser un courriel afin de s'assurer qu'il a bien reçu le devis et lui demander s'il compte ou non y donner suite.

### **7.3. Acceptation du devis par le Client**

Il appartient au Client de s'assurer que le devis est conforme à sa commande préalablement à sa validation.

**Pour être validé par le Client**, après avoir vérifié qu'il correspond bien à sa demande, **le devis doit être renvoyé à l'entreprise, par courrier ou par courriel, daté, signé et précédé de la mention « bon pour accord ».**

Cette signature implique l'acceptation des CGV disponibles sur le Site Internet.

Pour qu'il soit définitivement accepté par le Client, celui-ci doit payer la totalité du montant de la commande figurant à son devis.

A réception de ce paiement, le devis est considéré comme définitivement accepté et l'achat réalisé.

### **7.4. Tarifs et délais particuliers des Devis**

Un devis demandé par un client peut être étudié et rédigé par le Vendeur avec des tarifs et/ou des délais différents de ceux indiqués dans les présentes Conditions Générales de Vente.

En acceptant le devis, le Client accepte de fait les conditions du devis, y compris les tarifs et les délais spécifiques.

## **ARTICLE 8 – COMMANDES**

### **8.1. Passation de commande**

Il appartient au Client de sélectionner sur **Notre site internet** (depuis l'adresse URL <https://www.lesbroderiesdubonheur.fr/>) les Produits qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

Le Client :

- choisit un Produit qu'il met dans son panier; produit qu'il pourra supprimer ou modifier avant d'accepter les présentes conditions générales de vente, et de valider sa commande,
- puis il choisit le mode de livraison,
- ensuite, il rentre ses coordonnées ou se connecte à son espace client (ou créer un compte client dans la rubrique « mon compte »)
- Et enfin, il procède au paiement de la commande.

Toute commande passée sur Notre site internet <https://www.lesbroderiesdubonheur.fr/> constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Vendeur.

**Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande (Produits choisis et adresse de livraison) et de signaler immédiatement toute erreur.**

Après validation des informations, la commande sera considérée comme définitive et exigera paiement de la part du Client selon les modalités prévues.

Toute commande effectuée par le Client doit obligatoirement être payée intégralement, dès validation.

La vente ne sera considérée comme valide par le Vendeur qu'après paiement intégral du prix.

## **8.2. Validation de la commande**

La commande est validée dès paiement intégral du prix.

### **8.2.1. Commande de personnalisation (service de broderie sur un textile choisi)**

Tout textile personnalisé commandé ne sera ni modifié, ni échangé, ni remboursé, après validation de la commande.

Le Vendeur s'engage à honorer les commandes dans la limite des stocks disponibles.

À défaut de disponibilité de prestations commandées, le Client en sera informé dans les meilleurs délais et disposera de la faculté de modifier ou d'annuler sa commande.

**Le Vendeur se réserve la faculté d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client pour tout motif légitime** et notamment :

- la commande ne serait pas conforme aux présentes CGV ;
- l'une des précédentes commandes n'aurait pas été intégralement payée à échéance ;
- un litige relatif au paiement d'une des précédentes commandes serait en cours de traitement ;
- plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur la commande ;
- Modification de la personnalisation initiale par le client, par changement d'un des éléments suivants :

- Le modèle, la couleur ou la taille du textile choisi,
- Le type de broderie demandé (lettrage, motif, ou logo, Photo...)
- Le ou les emplacements de broderie sélectionné(s) (Cœur, Anti-cœur, Centré Devant, Dos, ....)
- les caractéristiques de broderie (Motif Satin, Motif en Appliqué, Police Simple, Police Artistique, Police en Appliqué, Taille de broderie, couleur(s) de broderie, logo avec aplat, logo sans aplat, Photo, Ecusson)

### 8.2.2. Commande d'une Création (textile vendu sans personnalisation).

Il s'agit de la vente de produits non personnalisés:

- textiles déjà brodés,
- créations textiles réalisées par le vendeur, brodées ou non,
- articles réalisés au crochet par le Vendeur.

Ainsi, toute création pourra être échangée contre un autre Produit, ou remboursée, après validation de la commande.

### 8.2.3. Demande particulière d'emballage ou de transport

En cas de demande particulière concernant les conditions d'emballage ou de transport des produits commandés, le Client doit en faire la demande au Vendeur.

Cette demande peut être acceptée ou non par le Vendeur.

En cas d'acceptation, le Vendeur, fournira un devis pour ces nouvelles conditions d'emballage et/ou de transport ; devis que le client devra valider par signature du devis. Le devis ainsi validé fera l'objet d'une facturation spécifique complémentaire.

#### **8.2.4. Commande/ achat d'une carte cadeau**

Le Client peut acheter une carte cadeau de la valeur de son choix, proposée dans la liste Sur Notre Site Internet.

Pour se faire, il doit aller sur la page d'ACCUEIL de notre Site, cliquer sur le bouton « CARTES CADEAU » en bas de page, choisir le montant, et renseigner les informations demandées, avant de cliquer sur le bouton « Acheter ». Ce bouton renvoie sur la page de paiement de la carte cadeau choisie, avec paiement par carte bancaire.

#### **8.3. Délais de commande**

La plus grande partie des textiles à personnaliser sur Notre Site internet (ou sur le catalogue, ou les fiches techniques) sont le plus souvent en stocks chez les fournisseurs, et ainsi disponibles chez le Vendeur dans un délai de 5 à 6 jours ouvrés, à compter de sa date d'achat des textiles.

Passé ce délai de commande chez le fournisseur, le Vendeur peut commencer la broderie demandée par le Client. A partir de là, commence le délai de réalisation (voir ARTICLE 9 – DELAI DE REALISATION), puis le délai d'expédition chez le Client par le transporteur.

##### **Délais particuliers en cas de rupture de stocks :**

A la date d'achat des produits par le Vendeur, certains de ces textiles peuvent s'avérer en rupture de stock momentanée chez le fournisseur, sans que le Vendeur en ait été informé.

Dans ce cas, le fournisseur communique alors au Vendeur, la date à laquelle les textiles pourront lui être livrés, suivant son propre calendrier de réassorts.

Suivant ce calendrier communiqué par le fournisseur, le Vendeur adresse à son Client le délai supplémentaire pour la réalisation des produits en attente de réception, et lui demande s'il souhaite que ce délai supplémentaire ne s'applique qu'aux produits « en reliquats » ou à l'ensemble des produits de la commande, ou du panier.

Quand il s'agit de textiles faits mains par le Vendeur, artisan couturier, le stock est noté sur le Site internet, et ils ne pourront peut-être pas être proposés à nouveau à la vente.

**Ainsi, dans l'hypothèse où, postérieurement à la commande, un produit ou un service deviendrait totalement ou partiellement indisponible**, le Vendeur informera le Client par email de cette indisponibilité et lui donnera la possibilité :

- d'être livré d'un produit ou d'un service d'une qualité et d'un prix équivalents à celui commandé
- ou d'être remboursé du prix du produit ou du service commandé.

**Dans l'hypothèse où, postérieurement à la commande, un produit ou un service devait être livrable plus tard que prévu**, le Vendeur informera le Client par email de cette indisponibilité et lui donnera la possibilité :

- d'être livré dans un délai plus long que celui prévu à la commande (la durée supplémentaire sera indiquée au client).
- ou d'être remboursé du montant de la commande ; hors frais de livraison.

#### **8.4. Modification de commande**

Le Client a la faculté d'échanger le produit dans un délai de 20 jours calendaires en cas d'erreur de taille, à l'exception des produits personnalisés ou réalisés sur mesure.

En cas de modification de la commande suite à un retour pour échange, le Vendeur pourra émettre un avoir au client.

Le délai de validité de l'avoir est de 12 (douze) mois, pour toute nouvelle commande effectuée sur le Site internet.

Le Client ne dispose pas de la faculté de demander le remboursement de l'avoir, pendant toute la durée de validité de celui-ci.

#### **8.5. Paiement de la commande**

Toutes les commandes sont payées par le Client au comptant, par le règlement de la totalité, une fois la commande réalisée.

Les modes de paiement sont précisés dans l'ARTICLE 11 de la présente.

A réception du règlement sur son compte bancaire, le Vendeur procède à l'expédition des produits correspondant à la commande.

## **8.6. Annulation de commande : Droit de Rétractation du Client**

**Droit de rétractation** du Client :

Si le Client le souhaite, il peut annuler sa commande passée en ligne sur Notre Site Internet, pour tout achat de « **Nos Créations** » (produits non personnalisés), dans un **délai de 14 jours** à compter du lendemain de la réception du ou des Produits.

Le client sera alors remboursé pour la totalité des produits commandés, dans les 2 jours ouvrés (à réception du courrier RAR), sans frais, au choix de celui-ci :

- Soit par chèque, expédié par la poste à l'adresse de facturation communiquée par le Client,
- soit par virement suivant les coordonnées IBAN communiquées par le Client.

Le Client s'engage à retourner tous les produits concernés au Vendeur, dans un délai maximum de 3 jours ouvrables (du lundi au samedi).

Les frais de retour des Créations seront à la charge du Client.

Pour annuler sa commande, le Client peut utiliser le formulaire de rétractation suivant :

### **Formulaire de Rétractation d'un achat sur notre Site internet :**

Lettre à adresser en recommandé avec accusé de réception au vendeur.

Client :

Prénom et nom  
Nom de la Personne Morale  
Adresse complète  
Code postal - Ville

Destinataire :

Muriel MUSSO E.I.  
Les Broderies du Bonheur  
Le Monte Stello K14

103, Route de la gare  
20290 Borgo

À ..., le ...

Madame,

Le ... (indiquez la date figurant sur le bon de commande), j'ai commandé ... (désignation de l'objet) que j'ai reçu le ... (date). Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, j'exerce mon droit de rétractation.

En conséquence, je vous prie de bien vouloir me restituer au plus vite et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la présente, la somme de ... euros que je vous ai versée lors de ma commande, ceci conformément aux dispositions de l'article L. 221-24 du code de la consommation.

Veillez trouver ci-joint (indiquez l'objet retourné) que je vous retourne. Je vous prie de croire, Madame, à l'expression de mes sentiments distingués.

Signature

Les **produits personnalisés** (« textiles personnalisés » par le client avec la ou les broderies de son choix) **ne sont pas soumis au droit de rétractation et ne sont donc ni échangés, ni remboursés.**

## ARTICLE 9 – DELAI DE REALISATION

Une fois la commande validée, le Vendeur :

- I. procède à la commande des textiles, et dans certains cas, des fournitures spécifiques à la broderie,
- II. effectue la vectorisation du fichier (en cas de logo),
- III. établit le bon à tirer (« BAT ») sous la forme d'une maquette et l'adresse par mail au Client ; **BAT que le Client doit impérativement valider par mail pour que le Vendeur mette la broderie en production,**
- IV. à réception de cette validation de BAT, il effectue la broderie commandée,
- V. adresse une facture au Client. (A la demande du Client, cette facture peut lui être adressée préalablement à son règlement).

**Le délai de réalisation de la broderie** sur les textiles personnalisés et commandés par le Client sur Notre Site Internet, **est exprimé en jours ouvrés** (du lundi au vendredi, hors jours fériés).

**Ce délai est de 10 jours ouvrés au plus tard, après réception des textiles à personnaliser** par le fournisseur du vendeur, et sous réserve de la disponibilité immédiate des textiles à cette date.

Ce délai est susceptible d'être ajusté dans des cas particuliers comme le cas des Devis. (cf. « DEVIS») et des Motifs LUXE.

**A l'issue de ce délai de réalisation, les produits sont expédiés au Client** selon le délai pratiqué par le transporteur.

## **ARTICLE 10 - ESPACE CLIENT - COMPTE**

Afin de passer commande, le Client est invité à créer un compte (espace personnel). Pour ce faire, il doit s'inscrire en remplissant le formulaire qui lui sera proposé au moment de sa commande et s'engage à fournir des informations sincères et exactes concernant son état civil et ses coordonnées, notamment son adresse email et son adresse postale.

Le Client peut modifier les informations fournies en se connectant à son compte. Il est responsable de la mise à de ses informations.

Pour accéder à son espace personnel et aux historiques de commande, le Client devra s'identifier à l'aide de son nom d'utilisateur et de son mot de passe qui sont strictement personnels. A ce titre, le Client s'en interdit toute divulgation. Dans le cas contraire, il restera seul responsable de l'usage qui en sera fait.

Le Client pourra également solliciter sa désinscription en se rendant à la page dédiée sur son espace personnel ou envoyant un email à : [lesbroderiesdubonheur@gmail.com](mailto:lesbroderiesdubonheur@gmail.com). Celle-ci sera effective dans un délai raisonnable.

En cas de non respect des conditions générales de vente et/ou d'utilisation, le site <https://www.lesbroderiesdubonheur.fr/> aura la possibilité de suspendre voire de fermer

le compte d'un client après mise en demeure adressée par voie électronique et restée sans effet.

Toute suppression de compte, quel qu'en soit le motif, engendre la suppression pure et simple de toutes informations personnelles du Client.

Tout événement dû à un cas de force majeure ayant pour conséquence un dysfonctionnement du site ou serveur et sous réserve de toute interruption ou modification en cas de maintenance, n'engage pas la responsabilité du Vendeur.

La création du compte entraîne l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

## ARTICLE 11 - CONDITIONS DE PAIEMENT

### 11.1. Modes de paiements

Le montant de la commande est payée, par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- paiement par carte bancaire, sur le Site Internet
- ou paiement par virement bancaire sur le compte bancaire du Vendeur (dont les coordonnées sont communiquées à la demande du Client, lors de la passation de la commande). Le client devra indiquer une référence de commande lors de son virement.
- Le Vendeur pourra proposer ultérieurement un autre mode de paiement (ex : Paypal), ou en supprimer un existant sur la liste ci-dessus si le partenaire de paiement ne propose plus le service considéré.

Il est possible d'utiliser **les Cartes Cadeaux** émises par le Vendeur pour le paiement de toute ou partie de la Commande. Ces Cartes ne sont utilisables qu'une seule fois. Dans l'hypothèse où un client tenterait d'utiliser frauduleusement plusieurs fois une carte cadeaux, les commandes concernées par cette fraude seraient automatiquement annulées par Le Vendeur.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par le Vendeur des sommes dues.

Le Vendeur ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des Produits commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

## **11.2. Protection des données bancaires**

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisée sur Le Site Internet.

Le Paiement par carte bleue est opéré et sécurisé par Stripe.

## **ARTICLE 12 - LIVRAISONS**

**Les Produits commandés par le Client seront livrés en France métropolitaine.**

Les livraisons interviennent habituellement dans un délai compris entre 5 jours ouvrés et 15 jours ouvrés à compter de la réception du paiement (en fonction de la disponibilité du textile commandé, de la quantité d'articles demandée, et éventuellement du délai de réalisation) à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le site.

Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer les produits commandés par le Client dans les délais ci-dessus précisés.

Les livraisons seront faites au choix des clients :

- soit à domicile, par La Poste, en colissimo,
- soit dans un magasin proche du client ; commerçant « point relais » figurant dans la liste des « Relais colis » et choisi par le client.

Les conditions de livraisons, notamment coûts et délais, diffèrent en fonction du mode de livraison choisi.

Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, les Produits commandés seront livrés en une seule fois.

En cas de retard dans la livraison des Produits commandés, le Vendeur s'efforcera d'informer le Client, et il s'engage à mettre en œuvre les moyens à sa disposition afin de

trouver une solution adéquate en vue de la livraison effective des produits commandés dans les meilleurs délais.

Dans l'hypothèse où, postérieurement à la commande, un produit ou un service deviendrait totalement ou partiellement indisponible, le Vendeur informera le client par email ou par téléphone de cette indisponibilité et donnera la possibilité :

- soit d'être livré d'un produit d'une qualité et d'un prix équivalent à celui commandé,
- soit d'être remboursé du prix du produit commandé.

Les produits commandés sont envoyés à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de sa commande, sous réserve que celle-ci soit comprise dans les zones de livraisons autorisées (France métropolitaine).

En cas d'erreur ou omission du Client dans la communication de l'adresse précise de livraison, le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité de livrer les produits commandés.

Le Client est tenu de vérifier l'état des produits livrés.

Il dispose d'un délai de 15 jours calendaires à compter de la livraison pour formuler des réclamations par lettre Recommandée avec Accusé de Réception, accompagnées de tous les justificatifs y afférents (photos notamment).

Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par le Vendeur.

Le Vendeur remboursera ou remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les produits livrés dont les défauts de conformité ou les vices apparents ou cachés auront été dûment prouvés par le Client, dans les conditions prévues aux articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation et celles prévues aux présentes CGV.

En cas de retour de colis par le client, les frais de transport sont à la charge exclusive du Client.

Si les Produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de 30 jours après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client, dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation écrite du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

En cas de demande de livraison dans les territoires ultramarins français, ou les pays étrangers, le Vendeur demandera un paiement complémentaire pour les frais de livraison, et le délai de livraison sera probablement plus long. En outre, le service de Relais Colis ne pourra pas être proposé ; ce dernier ne faisant pas de livraison dans ces zones.

## **ARTICLE 13 - TRANSFERT DE PROPRIETE**

La livraison constitue le transfert de possession physique d'un produit, du Vendeur au Client.

Le transfert de propriété des Produits du Vendeur au Client ne sera réalisé qu'après paiement complet du prix par ce dernier et qu' après réception des Produits, et ce quelle que soit la date de livraison.

Le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits.

Les Produits voyagent donc aux risques et périls du Vendeur, sauf lorsque le Client aura lui-même choisi le transporteur. A ce titre, les risques sont transférés au moment de la remise du bien au transporteur.

## **ARTICLE 14 - DROIT DE RETRACTATION**

### Cas de vente de nos Créations ou des cartes cadeau :

Conformément aux dispositions des articles L. 121-21 et suivants du Code de la Consommation, les commandes passées par le Client pour l'achat d'un article non personnalisé bénéficient du droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de la réception du colis ou de l'achat de la carte cadeau. *(Le décompte du délai de 14 jours commence le lendemain de la conclusion du contrat ou de la livraison du bien. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant).*

Avant l'expiration du délai de rétractation, le client doit envoyer au vendeur, par courrier ou email, un écrit dénué d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter et renvoyer le produit (dans le cas d'une carte cadeau, celle-ci sera annulée).

Le client s'engage retourner le ou les articles au vendeur au plus tard dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de rétractation.

Les frais d'expédition pour le retour des produits sont à la charge exclusive du client.

Les produits devront être retournés à l'état neuf, dans leurs emballages d'origines et accompagnés de la facture d'achat. À défaut, aucun remboursement ne sera accepté.

Les produits doivent être retournés à l'adresse du Vendeur indiqué en début des présentes CGV.

Dès lors que le Client aura exercé son droit de rétractation dans le délai imparti, le Vendeur s'engage à rembourser au Client, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception du produit retourné ou de l'annulation de la carte cadeau, toutes les sommes versées, exception faite des frais de retour.

Le remboursement est effectué en utilisant le moyen de paiement que le Client a utilisé pour la transaction initiale.

#### **Cas particulier des textiles personnalisés (services de broderie à la demande du client):**

Compte tenu de la nature des Produits vendus, et conformément aux dispositions de l'article L221.28 du Code de la Consommation (entré en vigueur le 28/05/2022 , selon l'Ordonnance n°2021-1734 du 22 décembre 2021 - art. 6), **les commandes de textiles personnalisés passées par le Client, ne bénéficient pas du droit de rétractation.**

Le contrat est donc conclu dans ce cas de façon définitive dès la passation de la commande par le Client selon les modalités précisées aux présentes CGV.

## **ARTICLE 15 – POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE DES DONNES PERSONNELLES**

Lorsque vous visitez notre site, que vous remplissez un formulaire de contact, quand vous créer un compte ou que vous effectuez un achat sur notre site internet, nous recueillons les informations personnelles que vous nous donnez, telles que vos nom, prénom, adresse, adresse e-mail, téléphone.

Vos informations personnelles ne seront utilisées que pour les raisons spécifiques mentionnées ci-dessous.

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des Produits par le Vendeur ainsi qu'à leur transmission à des tiers à des fins de livraison des Produits.

Ces données à caractère personnel sont récoltées pour l'exécution du contrat de vente.

Conformément à la loi, le vendeur s'engage, à prendre toutes précautions utiles de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés.

**L'entreprise du Vendeur est hébergée sur la plateforme Wix.com** . Wix.com lui fournit la plateforme en ligne qui lui permet de vendre ses produits et services aux Clients. Les données du Client peuvent être stockées par le biais du stockage de données, des bases de données et des applications générales de Wix.com. Elles stockent vos données sur des serveurs sécurisés derrière un pare-feu.

Wix utilise des cookies pour des raisons importantes, notamment pour :

- Offrir une expérience optimale à nos visiteurs et clients.
- Identifier nos membres enregistrés (les utilisateurs qui se sont inscrits sur notre site).
- Surveiller et analyser les performances, le fonctionnement et l'efficacité de la plateforme Wix.
- Garantir la sécurité de leur plateforme et la sûreté de son utilisation.

Toutes les passerelles de paiement direct proposées par Wix.com et utilisées par notre entreprise respectent les normes établies par PCI-DSS, telles que gérées par le PCI Security Standards Council, qui est un effort conjoint de marques comme Visa, MasterCard, American Express et Discover. Les exigences PCI-DSS contribuent à garantir le traitement sécurisé des informations relatives aux cartes de crédit par notre magasin et ses fournisseurs de services.

### **15.1. Collecte des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site <https://www.lesbroderiesdubonheur.fr/> sont les suivantes :

#### **Ouverture de compte**

Lors de la création du compte Client / utilisateur :

Nom, prénom, dénomination sociale d'une entreprise, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail.

## Coordonnées de Paiement

Dans le cadre du paiement des Produits proposés sur le site Internet, celui-ci n'enregistre pas des données bancaires relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit du Client.

Ainsi, les coordonnées de carte bleue du client, notées lors d'un paiement, ne sont pas enregistrées sur le site. A chaque commande, le client devra donc saisir ses coordonnées bancaires.

### 15.2. Destination des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel du client (**nom, prénom, dénomination sociale d'une entreprise, adresse postale, numéro de téléphone**) sont conservées sur notre site pour la réalisation des devis, l'établissement des factures, pour la livraison des colis, et pour vous éviter au client de ressaisir ses coordonnées à chaque commande.

Les données à caractère personnel sont utilisées par le Vendeur et ses prestataires de transport.

L'**adresse mail** du client sera utilisée pour l'envoi des devis et factures, et pourra être utilisée pour l'expédition de publicités du vendeur (nouveautés, promotions, etc..).

**Le Client est invité à cocher une case au titre de son consentement à recevoir des mails à caractère informatifs et publicitaires de la part du Vendeur.** Il aura toujours la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le Vendeur ou en suivant le lien de désabonnement.

De manière plus générale, nous recueillons ces informations personnelles aux fins suivantes :

- Fournir et exploiter les services (établir un devis, une facture, effectuer une livraison, déclarer nos charges, etc...),
- Fournir à nos utilisateurs une Assistance et un support technique permanents,
- pour envoyer des mises à jour sur notre société,
- envoyer un mail publicitaire à nos visiteurs et utilisateurs (promotions..), ou pour sonder votre opinion par le biais d'enquêtes ou de questionnaires,

- pour vous informer sur votre compte, résoudre des problèmes avec votre compte, ou résoudre un litige,
- Pour créer des données statistiques que nous pouvons utiliser pour améliorer nos services,
- Se conformer aux lois et règlements applicables.
- pour collecter des frais ou des sommes dues,
- ou si nécessaire pour vous contacter afin de faire respecter notre contrat d'utilisation, les lois nationales applicables, et tout accord que nous pourrions avoir avec vous. À ces fins, nous pouvons vous contacter par courrier électronique, téléphone, messages textuels et courrier postal.

### **15.3. Responsable de traitement**

Le responsable de traitement des données est le Vendeur, au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

### **15.4. Limitation du traitement**

Sauf si le Client exprime son refus exprès, ses données à caractère personnelles peuvent être utilisées à des fins publicitaires ou marketing du Vendeur.

### **15.5 Durée de conservation des données**

Le Vendeur ne conservera les données ainsi recueillies que pour une durée limitée autorisée par la CNIL, et couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

### **15.6 Sécurité et confidentialité**

Le Vendeur met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

Toutefois il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Vendeur ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

D'autant que certains services tiers (ex : Google Analytics) utilisés par notre hébergeur WIX, ou d'autres applications liées à cette plateforme (ex: Facebook ou Instagram), peuvent utiliser d'autres technologies de suivi par le biais des services de Wix, et peuvent avoir leurs propres politiques concernant la manière dont ils collectent et

stockent les informations. Comme il s'agit de services externes, ces pratiques ne sont pas couvertes par la politique de confidentialité de Wix, et donc pas par celle du Vendeur.

### **15.7. Modification et suppression des données personnelles**

Le Client a accès aux données nominatives le concernant et peut demander une copie au Vendeur.

Il peut exiger que les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, ou périmées soient rectifiées, complétées, mises à jour ou effacées.

Il peut également modifier ou supprimer son compte sur le Site Internet du Vendeur dans « Mon compte » / « Mes informations », ou en faire la demande par mail au Vendeur.

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercés en adressant une demande par courrier ou par E-mail au Vendeur qui doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois. En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé.

Une copie de la présente **Politique de Confidentialité** se trouve sur le Site Internet du Vendeur (bouton dédié en pied de page du site).

Le Vendeur se réserve le droit de modifier cette politique de confidentialité à tout moment, aussi il invite le Client à la consulter fréquemment. Les modifications et les clarifications prendront effet dès leur publication sur le site Internet.

### **ARTICLE 16 – GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE**

Les Produits textiles fournis par le Vendeur bénéficient :

- de la garantie légale de conformité, pour les produits défectueux, endommagés, comportant un défaut, ou ne correspondant pas à la commande,
- de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation,

**Le Vendeur donne des recommandations de lavage et de repassage aux clients, à prendre en compte pour la garantie.** Ces recommandations sont notées et mises à jour sur le Site internet, et indiquent notamment :

- La majorité des textiles sont lavables en machine à 30°C. **La broderie quant à elle résiste jusqu'à 60°C, mais c'est la température de lavage du textile qui est à prendre en compte.** Donc si un textile est lavable à 90°C, une fois brodé, il faut le laver à 60°C maximum pour garantir ses couleurs et son maintien. Au-delà la qualité de la broderie n'est pas garantie.
- Il est préférable de laver les vêtements et accessoires sur l'envers, afin que les couleurs du tissu restent préservées plus longtemps
- Le repassage doit être adapté à la matière textile (coton, polyester, ...)
- Il faut toujours repasser un vêtement dans le sens de la hauteur, afin d'éviter toute déformation du tissu.
- **Le repassage est interdit sur les broderies comportant un appliqué de tissu synthétique, de Mylar (feuille plastique) ou de tissu PVC « Cristal ».** (La matière est indiquée sur la broderie proposée). Il est possible de les repasser sur l'envers du textile, à feu très doux, et sans vapeur.

**Le Vendeur ne garantit pas les textiles dont les recommandations ci-dessus n'ont pas été appliquées.**

**Plus généralement, le Vendeur ne garantit pas et donc ne reprend ou ne rembourse pas tout textile qui auraient subi une utilisation anormale et/ou qui auraient subi un lavage ou un repassage inadapté.**

Exemple de condition anormale d'utilisation : tee-shirt porté dans de l'eau de mer ou dans un jacuzzi.

Exemples de mauvais entretien : Lavage à 90°C pour un vêtement recommandé avec un lavage à 30°C, repassage à haute température sur un sac en polyester, Repassage à haute température sur une broderie avec tissu synthétique.

## **ARTICLE 17 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le contenu du site <https://www.lesbroderiesdubonheur.fr/> est la propriété du Vendeur, et il est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores.

#### **ARTICLE 18 - DROIT APPLICABLE**

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **ARTICLE 19 – FORCE MAJEURE**

Les Parties ne pourront être tenues responsables d'un manquement à l'une des obligations mise à leur charge par les Présentes Conditions Générales de Vente, qui résulterait de la survenance d'un cas de force majeure, tels que ceux habituellement retenus par la jurisprudence française, sous réserve toutefois que la Partie invoquant un tel cas, notifie son existence à l'autre Partie dès que possible, qu'elle fasse de son mieux pour en limiter les conséquences et qu'elle reprenne l'exécution du Contrat immédiatement après que ce cas de force majeure ait disparu.

#### **ARTICLE 20 - LITIGES**

Si un différend survenait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales de vente, les parties s'efforceraient de le régler à l'amiable, préalablement à toute action en justice.

Pour toute réclamation, le Client doit contacter le Vendeur à l'adresse postale indiquée à l'ARTICLE 1 des présentes CGV, ou par mail. À défaut par l'une des parties d'avoir apporté les réparations demandées ou amiables dans le délai imparti, l'autre Partie pourra engager une procédure judiciaire pour obtenir réparation devant les Tribunaux territorialement compétents dans les conditions de droit commun.