



(Extrait des CGV)

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, personnalisations choisies, 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, lorsque la commande est faite sur le site internet du vendeur.

Pour les clients locaux (proches de l'entreprise Les Broderies du Bonheur), la commande est validée dès qu'un acompte de 50% est payé ; le solde de la facture étant dû à réception des produits.

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 des produits commandés, 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 ;
- le nombre et/ou le prix des textiles commandés serait trop faible pour que les frais de port du fournisseur soient pris en charge par le vendeur (exemple : textile à commander à 10€ et frais de port facturables aux Broderies du Bonheur à 12€)
- 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, logo, Photo, etc...)
 - Le ou les emplacements de broderie sélectionné(s) (Cœur, Anti-cœur, Centré Devant, Dos, etc...)
 - les caractéristiques de broderie (Motif Satin, Motif en Appliqué, Police Simple, Police Artistique, Taille de broderie, couleur(s) de broderie, logo avec aplat ou sans aplat, Photo, Ecusson, etc...)

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. DELAIS 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.

Pour les produits personnalisés, le client s'engage à vérifier que la commande est conforme à sa demande (exemples : textiles choisis, leur taille et couleur, emplacement des broderies, orthographe des prénoms, modèle de police, ou taille du motif, emplacement désiré, ou couleur....). **Aucune modification n'est possible dès lors que le textile a été commandé et/ou que la personnalisation a commencé. Aucun échange ou remboursement ne sera effectué.**

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 RETRACTATION 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 5 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 RETRACTATION 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.

Veuillez 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.**

8.7. MODIFICATION OU ANNULATION DE COMMANDE PAR LE VENDEUR

Annulation de commande :

Dans de rares cas, le vendeur pourra être amené à annuler une commande, notamment dans les cas suivants :

- le fournisseur n'a plus en stock l'article demandé par le client et le vendeur ne peut pas proposer d'article similaire au client
- le fournisseur n'a plus en stock l'article demandé par le client et ce dernier refuse un article similaire proposé par le vendeur,
- Lors de la commande chez le fournisseur, les frais de port facturés par le fournisseur sont plus élevés que le prix du textile vendu au client.

Le client sera alors remboursé pour la totalité des produits commandés, dans les 5 jours ouvrés:

- 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.

Modification de commande :

Si l'annulation ne concerne qu'une partie de la commande, le vendeur fera une modification de la commande pour ne conserver que les articles commandés et livrables. La nouvelle commande sera fournie au client, et ce dernier sera remboursé des produits qui ont été annulés.

Le client sera alors remboursé pour les produits annulés, dans les 5 jours ouvrés:

- 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.