

# Conditions générales de vente

## 1- Acceptation et application des conditions

Le Vendeur est défini ci-dessous comme étant :

**Isabelle Bradfer-Burdet, domiciliée 14 bis Boulevard Henri IV, 75004 Paris, France.** Micro entreprise aux bénéficiaires non commerciaux déclarée sous le numéro **SIRET 41907536100040**, dispensée d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés (RCS) ou au répertoire des métiers (RM) en application de l'article L123-1-1 du code de commerce.

L'Acheteur est défini ci-dessous comme étant la personne morale ou physique signataire et acceptant les présentes conditions de vente. L'Acheteur reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites ci-après, c'est à dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle (les mineurs n'ont pas la capacité de contracter en vertu de l'ordonnance n°59-107 du 7 janvier 1959 et de la loi n°74-631 du 5 juillet 1974).

L'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions de vente énoncées ici et déclare les accepter sans réserve. Les présentes conditions générales de vente régissant les relations contractuelles entre le Vendeur et l'Acheteur, les deux parties les acceptant sans réserve. Ces conditions générales de vente prévaudront sur toutes les autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

Les présentes conditions générales de vente sont susceptibles d'être mises à jour (elles peuvent être consultées sur le site [www.dessine-moi-un-prenom.com](http://www.dessine-moi-un-prenom.com) ). Il est conseillé pour l'Acheteur de vérifier les conditions générales de vente lors de chaque commande.

Les présentes conditions générales de vente, version du **24/05/2018** annulent et remplacent toute version antérieure.

## 2 – Produits et Prix

Le vendeur présente sur son site [www.dessine-moi-un-prenom.com](http://www.dessine-moi-un-prenom.com) (et sur les autres sites sur lesquels il est inscrit en tant que Vendeur) les produits à vendre avec les caractéristiques nécessaires qui permettent de respecter l'article L 111-1 du Code de la consommation, qui prévoit la possibilité pour le consommateur potentiel de connaître avant la prise de commande définitive les caractéristiques essentielles des produits qu'il souhaite acheter.

Malgré les informations mise en ligne et concernant les caractéristiques essentielles des produits grâce notamment aux descriptifs techniques, compte tenu de la nature même des procédés de fabrication, **objets artisanaux, de légères variations de dimensions et de teintes peuvent exister** entre l'information écrite et visuelle ainsi que le Produit livré. Ceci n'altère en rien sa qualité et confirme son caractère unique et artisanal. Les offres présentées par le Vendeur ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles. Les photos des produits sont non contractuelles, les articles et/ou les emballages peuvent subir des modifications de présentation.

Les produits tels que les tableaux et les boîtes décorées peuvent être **personnalisés** (prénom, couleur), lorsque la mention figure dans la fiche de l'article sur le site. Dès lors, c'est à l'Acheteur de préciser sa demande lors de la commande. La **personnalisation sera validée par le Vendeur**.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes (sous réserve de disponibilité). Les produits demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au paiement complet du prix, soit **5 jours après la commande**.

Les prix des produits sont indiqués en Euros mais ne comprennent pas les frais de transport. Compte-tenu du statut du Vendeur, la **TVA est non applicable** conformément à l'article 293 B du C.G.I. Lors d'une commande par internet, le prix total indiqué dans la confirmation de commande comprend le prix des produits, ainsi que les frais de transport.

**Les frais de transport sont valables seulement pour la Communauté Européenne y compris Corse, Andorre et Monaco**, les territoires non-métropolitains n'étant pas compris.

Toute commande d'un Acheteur situé **hors France métropolitaine doit faire l'objet d'une acceptation préalable par le Vendeur** pour la détermination des frais de transport (établis au cas par cas).

Toute commande passée sur le Site et livrée en dehors de la France métropolitaine pourra être soumise à des taxes éventuelles et à des droits de douane qui sont imposés lorsque le colis parvient à sa destination. **Ces droits de douane et ces taxes éventuels liés à la livraison d'un article sont à la charge exclusive de l'Acheteur** et relèvent de sa seule responsabilité. Le Vendeur n'est pas tenu de vérifier et d'informer l'Acheteur des droits de douane et taxes applicables.

### **3 – Commande**

Les systèmes d'enregistrement automatique par internet ( [www.dessine-moi-un-prenom.com](http://www.dessine-moi-un-prenom.com) ) ainsi que les bons de commande envoyés par le client par courrier ou par mail sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande. En cas de commande par internet, le Vendeur confirme l'acceptation de sa commande au Client à l'adresse mail que celui-ci aura communiqué. Le Vendeur se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Le « clic » de l'Acheteur au titre du bon de commande constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

## 4 – Disponibilité

Pour les commandes passées par internet ([www.dessine-moi-un-prenom.com](http://www.dessine-moi-un-prenom.com)), la disponibilité des produits est indiquée sur le site, mais il est toutefois possible de commander un produit affiché comme indisponible. Dans ce cas, le Vendeur se réserve une durée de **deux semaines supplémentaires** pour le traitement de la commande. En cas d'indisponibilité définitive de produit après passation de sa commande, l'Acheteur sera informé par e-mail ou par téléphone des articles en rupture. L'Acheteur aura alors une semaine ouvrée (hors week-end et jours fériés) pour demander l'annulation ou l'échange de sa commande en nous contactant par e-mail à [contact@dessine-moi-un-prenom.com](mailto:contact@dessine-moi-un-prenom.com) .

Passé ce délai et si aucune demande n'était constatée de sa part, la commande sera alors envoyée avec les articles disponibles et un avoir sera proposé pour l'article indisponible.

## 5 – Livraison

### Délais de préparation et d'acheminement

#### *Délai de préparation*

A réception du paiement de l'Acheteur (via Paypal ou par chèque, *Cf infra*), **les commandes sont généralement traitées et expédiées dans les 15 jours** (sauf mention indiquée sur la page d'accueil du site [www.dessine-moi-un-prenom.com](http://www.dessine-moi-un-prenom.com), par exemple en cas de congés du Vendeur, dans ce cas la prochaine date d'expédition est précisée).

#### *Délais d'acheminement et mode d'expédition*

Les produits seront envoyés à l'adresse de livraison que l'Acheteur a indiquée au cours du processus de commande. **En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, le Vendeur ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le produit.** Les retards éventuels ne donnent pas le droit à l'Acheteur de réclamer des dommages et intérêts.

Les produits d'encombrement faible ou moyen sont expédiés par un service de La Poste, **Colissimo Suivi\***, **remis sans signature\*\***. Le service Colissimo livre en 48 H (2 jours ouvrables\*\*\*) dans toute la France métropolitaine et offre à l'Acheteur la possibilité de récupérer les produits commandés au bureau de Poste proche de l'adresse de livraison en cas d'absence du lieu de livraison initiale lors de la présentation du facteur.

\* : le Vendeur se réserve la possibilité d'utiliser un autre service équivalent avec suivi en fonction du poids et de l'encombrement du colis.

\*\* : si l'Acheteur souhaite une remise de colis avec signature, il doit en faire la demande au Vendeur lors de la passation de commande : un coût supplémentaire s'applique.

\*\*\* : un jour ouvrable est un jour de la semaine excepté le dimanche et les jours fériés

Les colis de petite taille sont susceptibles d'être expédiés par **Lettre Max de La Poste** (livraison à J+1 avec suivi, 1 jour ouvrable\*\*\*) dans toute la France métropolitaine. Le colis est remis directement dans la boîte aux lettres du destinataire. Dans le cas où celle-ci n'est pas de type normalisé, la Lettre Max est remise en bureau de poste. Un avis de passage est déposé.

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-20-3 du code de la consommation, **les produits commandés seront livrés dans un délai maximum de trente jours** à compter du jour suivant celui où l'Acheteur a enregistré sa commande, sous réserve du paiement complet du prix. Faute de livraison à l'expiration de ce délai, l'Acheteur aura la possibilité d'annuler sa commande. Les sommes versées par l'Acheteur lui seront alors restituées, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

### *Réception du colis*

Il appartient à l'Acheteur lors de la réception du colis, de **vérifier sans délai la conformité et l'intégrité des produits expédiés**. Les réserves ou constatations sur la livraison doivent être complètes et précises, **par mail et avec photo jointe**. Elles doivent notamment définir le dommage précisément, en faisant figurer le numéro de commande (pour les retours voir l'article 8 ci-après).

Si l'Acheteur est absent le jour de la livraison, son facteur lui laissera un avis de passage dans sa boîte aux lettres, qui permettra de retirer votre colis au bureau de Poste pendant les heures d'ouverture, dans un délai de 15 jours. Attention cet avis peut s'être glissé entre les publicités, l'Acheteur peut aussi se rendre à son bureau de Poste avec son n° de colissimo envoyé par mail le jour de l'expédition de sa commande pour récupérer le colis.

Aucune réclamation concernant le non réception d'un colissimo ne sera acceptée par le Vendeur au-delà d'un mois après expédition. Attention, aucune contestation de livraison en retard concernant un colissimo ne donnera lieu à indemnisation de la part du Vendeur.

### *Colis détérioré*

Si le colis remis directement dans la boîte aux lettres ou par le facteur est malheureusement abîmé, **l'Acheteur doit impérativement prévenir le Vendeur par mail et se rendre à son bureau de poste afin de leur demander un constat de détérioration sans ouvrir le colis**. Si celui-ci n'est pas demandé le jour même de la livraison, La Poste refusera de le transmettre et le Vendeur ne pourra accéder à aucune demande d'indemnisation.

*Les retours sous le motif NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée)*

Ce sont les colis retournés par le prestataire chargé de la livraison sous la mention : N'habite Pas à l'Adresse Indiquée.

*Traitement d'un retour NPAI* : après réception et acceptation du colis par le Vendeur, un avoir (total de la commande, frais de port déduits) sera crédité sur le compte client de l'Acheteur. L'Acheteur pourra ensuite repasser sa commande.

#### ***Les retours sous le motif « non réclamé »***

Ce sont les colis qui n'ont pas été réclamés par l'Acheteur au bureau de Poste dans les délais impartis. (15 jours).

*Traitement d'un retour sous le motif « non réclamé »* : après réception et acceptation du colis par le Vendeur, un avoir (total de la commande, frais de port déduits) sera crédité sur le compte client de l'Acheteur. L'Acheteur pourra ensuite repasser sa commande.

#### ***Retard de livraison ou colis perdu par La Poste***

Bien que Colissimo Suivi soit un service très fiable, il se peut, comme dans toute expédition, qu'il puisse y avoir un retard de livraison ou que le produit s'égaré. En cas de retard de livraison par rapport à la date indiquée dans le mail d'expédition, **il est demandé à l'Acheteur de signaler au Vendeur ce retard par mail**. Le Vendeur contactera alors la Poste pour faire **démarrer une enquête**. Une enquête de La Poste peut durer jusqu'à 21 jours à compter de la date de début de l'enquête. Si pendant ce délai, le produit est retrouvé, il sera réacheminé immédiatement au domicile de l'Acheteur (la majorité des cas). Si en revanche le produit n'est pas retrouvé à l'issue du délai de 21 jours d'enquête, la Poste considère le colis comme perdu. C'est seulement à ce moment que le Vendeur peut renvoyer un produit de remplacement, à ses frais. Si le ou les produits commandés n'étaient plus disponibles à ce moment, le Vendeur remboursera à l'Acheteur le montant des produits concernés par la perte du transporteur. Si le ou les produits étaient encore disponibles, mais avaient changé de prix de vente sur le site, le Vendeur appliquera les nouveaux prix de vente, soit en remboursant par chèque de la différence, soit en demandant un chèque complémentaire concernant cet écart de prix. Le Vendeur décline toute responsabilité quant à l'allongement des délais de livraison du fait du transporteur, notamment en cas de perte des produits ou de grève.

## **6 – Paiement**

Le règlement des achats pour la Communauté Européenne s'effectue par :

- **carte bancaire ou privative**
- **chèque bancaire,**
- **compte Paypal**

**La préparation de la commande est effectuée à partir de la réception par le Vendeur du paiement de l'Acheteur (prévoir donc un délai supplémentaire dans le cas du chèque).**

**L'Acheteur dispose de 5 jours pour envoyer son règlement.** Au-delà de ces 5 jours, la commande sera annulée.

## **7 – Paiement sécurisé via Paypal et Payplug**

Notre site est sécurisé SSL

Le numéro de carte bancaire de l'Acheteur n'est pas connu du Vendeur. La commande validée par le client ne sera considérée effective que lorsque les centres de paiement bancaire concernés auront donné leur accord. En cas de refus des dits centres, la commande sera automatiquement annulée et le client prévenu par courrier électronique.

## **8 – Droit de rétractation : satisfait (e) ou remboursé(e)**

L'Acheteur dispose d'un délai de 7 jours à compter de la livraison de la commande (conformément aux lois issues du code de la consommation Art L 121-20) pour retourner tout produit qui ne conviendrait pas dans son emballage d'origine et non ouvert. Au terme de ce délai de 7 jours, les produits livrés seront réputés conformes à la commande et acceptés par l'Acheteur.

Ce droit s'applique aux produits défectueux ou non conformes à sa commande. Ce droit ne s'applique pas aux produits retournés abîmés, incomplets, sans emballage d'origine, ou salis par l'Acheteur.

Il ne s'applique pas non plus aux articles personnalisés à la demande de l'Acheteur (choix de couleurs, ajout d'un prénom, d'une phrase). La commande est alors dédiée et le Vendeur ne pourra ni l'échanger, ni la rembourser.

Par conséquent, dans les cas suivants, le Vendeur ne pourra reprendre les articles retournés :

- articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, ouverts ou salis par le client,
- articles non remis intacts avec leurs étiquettes dans leur emballage d'origine (si présent),
- produit retourné pour cause d'allergie.
- colis pour lesquels aucun élément joint ne permet d'identifier l'expéditeur (n° commande, nom, prénom, adresse, n° de téléphone). Ces éléments sont à écrire sur papier libre en accompagnement du ou des produits retournés.

L'Acheteur devra informer le Vendeur de tout retour préalablement par mail. Les frais de retour sont à la charge de l'Acheteur. Le retour des produits donnera lieu à un remboursement au prix d'achat du ou des produit(s) achetés. L'Acheteur devra s'assurer que son emballage sera suffisamment résistant pour permettre une réception des produits en parfait état dans les locaux du Vendeur. En accord avec la Loi Châtel du 1er juin 2008, les remboursements suite à un droit de rétractation concernent la totalité des sommes versées. Ils se feront au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Le remboursement s'effectuera par chèque bancaire adressé au nom de l'Acheteur et à son adresse de facturation.

## **9 – Droit applicable des litiges**

Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec bienveillance attentive, la bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer ses situations. En cas de litige, l'Acheteur s'adressera par priorité au Vendeur pour obtenir une solution amiable. Le présent contrat est soumis à la loi Française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige le tribunal de Paris est seul compétent. Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter de la mauvaise utilisation des produits commercialisés. La responsabilité du Vendeur ne saurait être mise en cause pour de simples erreurs ou omissions qui auraient pu subsister malgré toutes les précautions prises dans la présentation des produits.

Le plus grand soin est apporté au choix des matériaux utilisés dans la confection des produits mais le vendeur ne pourra être tenu responsable en cas d'allergie à l'un de ceux-ci.

Dans tous les cas le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable pour non-respect des dispositions réglementaires et législatives en vigueur dans le pays de réception.

## **10 – Informations nominatives**

Le Vendeur s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations communiquées par l'Acheteur et les visiteurs sur le site. Celles-ci sont confidentielles. Elles ne seront utilisées par le Vendeur que pour le traitement de la commande et que pour renforcer et personnaliser la communication notamment par les lettres / e-mails d'information ainsi que dans le cadre de la personnalisation du site en fonction des préférences constatées.

Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé pour la gestion de la clientèle. Elles sont conservées pendant une durée de 5 ans. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles le concernant. Pour cela il suffit d'en faire la demande par e-mail ou par courrier en indiquant l'adresse e-mail, nom, prénom et adresse.

## **11 – Force majeure**

Aucune des deux parties n'aura failli à ses obligations contractuelles, dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par un cas fortuit ou une force majeure. Sera considéré comme cas fortuit ou force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs

aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourra être empêché par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. La partie touchée par de telles circonstances en avisera l'autre dans les dix jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance. Les deux parties se rapprocheront alors, dans un délai d'un mois, sauf impossibilité due au cas de force majeure, pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français :

- le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre,
- l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

## **12 – Garantie des produits**

Conformément à l'article 4 du décret n°78-464 du 24 mars 1978, les dispositions des présentes ne peuvent priver l'Acheteur de la garantie légale qui oblige le Vendeur à le garantir contre toutes les conséquences des vices cachés de la chose vendue. L'Acheteur est expressément informé que le Vendeur confectionne lui-même tous les produits vendus sur [www.dessine-moi-un-prenom.com](http://www.dessine-moi-un-prenom.com) mais s'approvisionne auprès de fournisseurs pour certains matériaux (châssis, carton, papier, cadre, toile, peinture).

## **13- Non validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## **14 - Non renonciation**

Le fait que le Vendeur s'abstienne d'exiger à un moment donné l'exécution de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation à invoquer ultérieurement ladite inexécution totale ou partielle.

## **15 - Clause résolutoire de plein droit**



A défaut de paiement des sommes dues par l'Acheteur, le Vendeur suspendra de plein droit et sans délai la validité de l'identifiant client, du mot de passe et de l'e-mail de celui-ci.