

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. Identification du vendeur

Nom : **TIOZZO Audrey**
Boutique : **Le Coquelicot & Ses Petits Points**
Marketplace : **Un Grand Marché**
Statut : Micro-entreprise
Adresse : 21 chemin des Acacias, 37270 Véretz, France
Email : tiozzoaudrey@gmail.com
Téléphone : 06 61 03 20 40
SIRET : 999 721 616 00012
TVA non applicable — article 293B du CGI

Ces CGV sont disponibles sur support durable (téléchargement / espace boutique) conformément aux exigences de la marketplace.

2. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute commande de produits passée par un acheteur (ci-après « le Client ») via la marketplace **Un Grand Marché**, depuis la fiche produit jusqu'à la livraison et réclamation éventuelle.

3. Produits

Les produits proposés sont des articles textiles faits main ou artisanaux. Les caractéristiques essentielles des produits (matière, taille, personnalisations, délai, prix, frais de livraison) sont indiquées sur chaque fiche produit, conformément aux exigences de la marketplace.

4. Commande

La commande est validée dès que le Client :

1. ajoute un ou des articles au panier,
2. accepte les présentes CGV,
3. clique sur « Commande avec obligation de paiement »,
4. effectue le paiement via le système sécurisé de la marketplace.

Le vendeur s'engage à valider ou refuser toute commande dans un délai maximum de **48 heures ouvrées** à compter de sa réception, comme requis par la plateforme.

5. Prix

Les prix sont indiqués en euros (€), toutes taxes comprises. Ils sont ceux affichés **au moment de la commande** sur la marketplace, avec les frais de livraison détaillés.

TVA non applicable — article 293B du CGI.

6. Paiement

Le paiement est réalisé via le système sécurisé proposé par la marketplace (prestataire agréé). Le vendeur ne collecte **aucune information bancaire** du Client.

La commande n'est traitée qu'après confirmation du paiement.

7. Délais d'expédition et livraison

Les délais d'expédition sont indiqués sur chaque fiche produit. Le vendeur s'engage à livrer les commandes dans les délais annoncés. Le vendeur ne peut être tenu responsable des retards ou pertes causés par le transporteur ou une erreur d'adresse fournie par le Client.

8. Droit de rétractation

Conformément à la loi française, le Client dispose d'un délai de **14 jours** à compter de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation, sauf pour les produits personnalisés ou confectionnés sur mesure. Dans ce cas, le droit de rétractation ne s'applique pas.

Les demandes de rétractation doivent être faites via le système prévu sur la marketplace.

9. Retours et remboursements

Les articles retournés doivent être :

- propres, non lavés et non utilisés,
- dans leur emballage d'origine (si possible).

Les frais de retour sont à la charge du Client, sauf si le retour est dû à une erreur du vendeur ou à un défaut légal.

Le remboursement (produit + frais initiaux légaux le cas échéant) est effectué via la marketplace selon ses procédures système.

10. Responsabilité

Le vendeur est responsable de la conformité des produits vendus. Il n'est **pas responsable** :

- d'une mauvaise utilisation ou d'un entretien inadapté,
 - de l'usure normale des produits,
 - des erreurs de mesures ou indications fournies par le Client.
-

11. Réclamations et communication

Toute réclamation, question, demande d'annulation ou de modification doit être adressée via la messagerie interne de la marketplace. Le vendeur s'engage à répondre à toute question ou réclamation **dans un délai de 48 heures ouvrées**, et à traiter dans un délai maximum de **72 heures ouvrées** suivant la réception du message.

12. Données personnelles

Les données personnelles du Client sont traitées uniquement dans le cadre de la vente, de la livraison et de la relation client-vendeur, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

La marketplace dispose aussi de sa propre politique de confidentialité consultable sur son site.

13. Législation applicable et litiges

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de litige, une solution amiable sera recherchée via la marketplace. À défaut d'accord, le tribunal compétent sera celui du domicile du vendeur.