

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Souris & Pacotilles

Dernière mise à jour : 30 août 2026

Article 1 – Identification du vendeur

Les présentes Conditions Générales de Vente sont conclues entre :

Manon Faria – Entrepreneur individuelle

Nom commercial : **Souris & Pacotilles**

SIRET : **107 344 517 00019**

Adresse : **1361 route de Rognes, 13610 Le Puy-Sainte-Réparate, France**

E-mail : fariamanon@mail.com

Souris & Pacotilles exerce une activité de création et fabrication artisanale d'objets de décoration, accessoires et articles textiles réalisés principalement au crochet, destinés à la vente en ligne.

Ci-après dénommée « la Vendeuse ».

Article 2 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les droits et obligations de la Vendeuse et de ses clients dans le cadre de la vente des produits proposés par Souris & Pacotilles.

Elles s'appliquent à toutes les commandes passées auprès de Souris & Pacotilles.

La validation d'une commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 3 – Produits

Les produits proposés à la vente sont des créations artisanales réalisées à la main.

La Vendeuse apporte le plus grand soin à la réalisation et à la présentation de ses créations. De légères variations de dimensions, de couleurs, de formes ou de finitions peuvent toutefois exister d'une création à l'autre en raison de leur fabrication artisanale.

Les photographies présentées sur la boutique sont destinées à présenter les produits le plus fidèlement possible. De légères différences de couleur peuvent notamment apparaître selon les écrans utilisés.

Les caractéristiques essentielles de chaque produit sont indiquées sur sa fiche produit avant la validation de la commande.

Article 4 – Prix

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises lorsque la TVA est applicable.

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

Les frais de livraison ne sont pas compris dans le prix du produit lorsqu'ils sont applicables. Ils sont calculés en fonction de la commande et du mode de livraison choisi et sont indiqués au client avant la validation définitive de la commande.

La Vendeuse se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Le prix applicable à la commande est toutefois celui affiché au moment de sa validation.

Article 5 – Commande

Le client sélectionne les produits qu'il souhaite acheter et suit les différentes étapes indiquées sur la boutique en ligne afin de finaliser sa commande.

Avant le paiement, le client peut vérifier le contenu de sa commande et corriger d'éventuelles erreurs.

La commande est définitivement validée après confirmation du paiement.

Un e-mail de confirmation est envoyé à l'adresse renseignée par le client lors de la commande.

La Vendeuse se réserve le droit de refuser ou d'annuler une commande en cas de problème exceptionnel, notamment en cas d'indisponibilité du produit ou de suspicion de fraude au paiement. Le client sera alors informé et remboursé des sommes éventuellement déjà versées.

Article 6 – Produits disponibles et créations personnalisées

Les produits disponibles immédiatement sont préparés dans un délai indicatif de **2 à 5 jours ouvrés**, hors délai de livraison.

Ce délai peut être exceptionnellement prolongé en cas de circonstances particulières. Dans ce cas, le client en est informé dans les meilleurs délais.

Certaines créations peuvent être réalisées à la demande ou personnalisées selon les indications du client. Les modalités et délais spécifiques sont alors précisés avant la validation de la commande.

Article 7 – Livraison

Les commandes peuvent être livrées :

- par **La Poste** ;
- par **Mondial Relay** ;
- ou faire l'objet d'une **remise en main propre**, lorsque cette option est proposée.

Le mode de livraison disponible et son tarif sont indiqués au client avant la validation de la commande.

Les délais de livraison dépendent du transporteur et sont distincts du délai de préparation de la commande.

La Vendeuse ne peut être tenue responsable des retards imputables au transporteur.

En cas de colis endommagé au moment de la livraison, le client est invité à signaler immédiatement les dommages au transporteur et à contacter la Vendeuse avec, si possible, des photographies du colis et du produit.

Article 8 – Remise en main propre

Lorsque la remise en main propre est proposée et choisie par le client, les modalités pratiques du rendez-vous sont convenues avec celui-ci.

La remise en main propre ne donne lieu à aucun frais de livraison.

Article 9 – Paiement

Le paiement des commandes est effectué **par carte bancaire** via le prestataire de paiement proposé sur la boutique en ligne.

Le paiement est exigible au moment de la commande.

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

Les informations bancaires du client sont traitées directement par le prestataire de paiement sécurisé et ne sont pas conservées par Souris & Pacotilles.

Article 10 – Droit de rétractation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai de **14 jours** à compter de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier sa décision.

Le client souhaitant exercer son droit de rétractation doit en informer la Vendeuse par e-mail à l'adresse fariamanon@mail.com, en indiquant clairement sa volonté de se rétracter et, de préférence, le numéro de commande concerné.

Le produit doit ensuite être retourné dans un délai maximal de 14 jours suivant la communication de la décision de rétractation.

Les frais directs de retour sont à la charge du client, sauf lorsque la loi prévoit le contraire.

Le remboursement intervient dans les conditions prévues par le Code de la consommation, après récupération du produit ou réception de la preuve de son expédition.

Le remboursement comprend le prix du produit ainsi que les frais de livraison standard éventuellement payés lors de la commande. Les frais supplémentaires résultant du choix d'un mode de livraison plus coûteux que le mode standard ne sont pas remboursés.

Le produit doit être retourné dans un état permettant sa remise en vente. La responsabilité du client peut être engagée en cas de dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit.

Article 11 – Exceptions au droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut notamment pas être exercé pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Ainsi, **les créations réalisées sur mesure ou personnalisées à la demande du client ne peuvent pas faire l'objet du droit de rétractation**, lorsque les conditions légales de cette exception sont réunies.

Cette exception ne concerne pas les produits standards simplement sélectionnés par le client parmi les modèles proposés sur la boutique.

Article 12 – Garanties légales

Tous les produits vendus bénéficient des garanties légales prévues par la loi.

Le consommateur bénéficie notamment :

- de la **garantie légale de conformité**, prévue aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation ;
- de la **garantie légale contre les vices cachés**, prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

En cas de défaut de conformité, le consommateur dispose des droits prévus par les articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation, notamment la réparation ou le remplacement du bien dans les conditions prévues par la loi.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement proposée.

Article 13 – Réclamations

Pour toute question, réclamation ou difficulté concernant une commande, le client peut contacter Souris & Pacotilles à l'adresse :

fariamanon@mail.com

La Vendeuse s'engage à examiner toute réclamation avec attention et à rechercher une solution conforme aux droits du client et aux dispositions légales applicables.

Article 14 – Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments présents sur la boutique Souris & Pacotilles, notamment les photographies, textes, créations, illustrations, logos, visuels, descriptions et modèles, sont protégés par les dispositions relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, représentation, copie, modification ou utilisation commerciale, totale ou partielle, sans autorisation préalable de la Vendeuse est interdite.

L'achat d'un produit ne confère aucun droit de reproduction ou d'exploitation du modèle, du design ou des photographies associés à celui-ci.

Article 15 – Données personnelles

Dans le cadre des commandes, Souris & Pacotilles collecte certaines données personnelles nécessaires au traitement et à la livraison des commandes, notamment les nom, prénom, adresse, adresse e-mail et informations nécessaires à la facturation.

Ces données sont utilisées notamment pour :

- traiter et expédier les commandes ;
- assurer le suivi de la relation client ;
- établir les factures et respecter les obligations comptables et légales ;
- répondre aux demandes et réclamations des clients.

Les données peuvent être transmises aux prestataires nécessaires à l'exécution de la commande, notamment aux prestataires de paiement et de livraison.

Les données sont conservées pendant les durées nécessaires à ces finalités et conformément aux obligations légales applicables.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, le client dispose notamment de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition dans les conditions prévues par la loi.

Pour exercer ses droits ou pour toute question relative à ses données personnelles, le client peut contacter :

fariamanon@mail.com

Le client peut également introduire une réclamation auprès de la **CNIL**.

Article 16 – Responsabilité

La Vendeuse ne pourra être tenue responsable d'un dommage résultant d'une mauvaise utilisation du produit par le client ou du non-respect des éventuelles précautions d'utilisation indiquées sur la fiche produit.

La Vendeuse ne saurait également être tenue responsable des retards ou inexécutions résultant d'un événement indépendant de sa volonté et présentant les caractéristiques de la force majeure au sens de la loi.

Ces limitations ne peuvent en aucun cas avoir pour effet de priver le consommateur de ses droits légaux.

Article 17 – Force majeure

La Vendeuse ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations lorsqu'ils résultent d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La Vendeuse informera le client dans les meilleurs délais lorsque la survenance d'un tel événement affecte l'exécution de la commande.

Article 18 – Modification des CGV

La Vendeuse peut modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment.

Les CGV applicables à une commande sont celles acceptées par le client au moment de la validation de cette commande.

Les modifications ultérieures ne s'appliquent pas aux commandes déjà passées.

Article 19 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au **droit français**.

En cas de litige, le client est invité à contacter en priorité Souris & Pacotilles afin de rechercher une solution amiable.

Le client consommateur conserve l'ensemble des droits qui lui sont accordés par les dispositions impératives du Code de la consommation.

Médiation de la consommation : cette rubrique sera complétée dès la désignation d'un médiateur de la consommation conformément aux dispositions légales applicables.

Article 20 – Informations légales

Les présentes Conditions Générales de Vente sont accessibles au client avant la validation de sa commande et peuvent être conservées sur un support durable.

Souris & Pacotilles

Manon Faria – Entrepreneure individuelle

SIRET : 107 344 517 00019

1361 route de Rognes

13610 Le Puy-Sainte-Réparate

France

E-mail : fariamamon@mail.com

TVA non applicable – article 293 B du Code général des impôts.