CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En vigueur au 25/11/2026

Article 1 – Identification du Vendeur

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les ventes de créations artisanales réalisées par :

Atelier Psyché

Statut juridique : Micro-entreprise

Adresse : 61 rue de Lyon, 75012 Paris

E-mail : atelier.psyche75@gmail.com

Numéro SIRET : 849 181 631 00029

TVA non applicable, article 293 B du CGI

(ci-après dénommé « le Vendeur »)

Le Vendeur propose ses créations à la vente en tant que vendeur indépendant sur la plateforme en ligne ***Un Grand Marché*** *(accessible à l'adresse www.ungrandmarche.fr).*

Article 2 – Champ d'application et Produits

Les présentes CGV s'appliquent à toute commande passée par un acheteur particulier agissant en qualité de consommateur (ci-après « le Client ») auprès de la boutique du Vendeur sur Un Grand Marché.

Les articles proposés sont des accessoires cousus main de manière artisanale. Chaque fiche produit précise les caractéristiques essentielles de l'article (dimensions, matières, coloris, conseils d'entretien). De légères variations inhérentes au travail artisanal fait main peuvent exister et ne sauraient être considérées comme un défaut.

Le Vendeur propose trois catégories d'articles :

- ***Articles déjà confectionnés (en stock)****, sans modification ;*
- ***Articles personnalisables*** *(ajout d'un prénom, choix d'un motif, d'une couleur ou d'une option spécifique) ;*
- ***Articles réalisés entièrement sur mesure****, confectionnés selon les spécifications précises du Client.*

Article 3 – Commandes sur mesure et personnalisées

Pour toute commande d'un article personnalisé ou sur mesure, le Client s'engage à vérifier l'exactitude des informations transmises avant validation (orthographe d'un prénom, choix des tissus, dimensions). La confection débute dès réception du paiement complet de la commande.

Article 4 – Prix et Paiement

Les prix sont indiqués en euros (€) toutes taxes comprises (TTC), hors frais de livraison. Les frais de livraison sont indiqués avant la validation finale de la commande.

Le règlement s'effectue directement via les moyens de paiement sécurisés proposés par la plateforme Un Grand Marché. Les articles demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral du prix.

Article 5 – Délais de confection et Livraison

- ***Délais de préparation et de confection :***
    - ***Articles déjà confectionnés (en stock) :*** *Les commandes sont expédiées sous* ***5*** *jours ouvrés après validation du paiement.*
    - ***Articles personnalisés et sur mesure :*** *Chaque création étant cousue main à la commande, un délai de confection est nécessaire. Le délai estimatif est indiqué sur chaque fiche produit ou convenu par écrit via la messagerie d'Un Grand Marché avant la validation de la commande.*
    - ***Périodes de forte activité :*** *Le Client est informé que les délais de confection peuvent être allongés en raison du caractère artisanal de l'activité et du volume de commandes, notamment lors des périodes de fêtes et d'événements saisonniers (****Noël, fête des mères, fin d'année scolaire, etc.****). Le Vendeur s'engage à tenir le Client informé de l'avancement de sa commande et à l'avertir au plus tôt en cas de rallongement exceptionnel du délai annoncé. En l'absence d'accord sur une date précise, le délai maximal de livraison est fixé à 30 jours conformément à l'article L.216-1 du Code de la consommation.*
- ***Transport :*** *Les commandes sont expédiées à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande, via les transporteurs proposés sur la boutique. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable d'un retard d'acheminement ou d'une perte imputable au transporteur ou à une erreur d'adresse saisie par le Client.*

- ***Réception :*** *En cas de colis endommagé à la livraison, le Client est invité à émettre des réserves précises auprès du transporteur et à contacter le Vendeur sous 48 heures avec photos à l'appui.*

Article 6 – Droit de rétractation et Retours

6.1. Articles standards (non personnalisés et non sur mesure)

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de ***14 jours*** *à compter de la réception de sa commande pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif.*

Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision au Vendeur via la messagerie d'Un Grand Marché, via l'outil de rétractation de la plateforme ou au moyen du formulaire type annexé ci-dessous.

- ***Conditions de retour :*** *Le Client dispose de 14 jours suivant sa notification pour renvoyer l'article, à ses propres frais, en suivi. L'article doit être retourné dans son état d'origine, neuf, non lavé, non utilisé et dans son emballage d'origine. Tout article abîmé, sali, lavé ou incomplet ne sera ni repris ni remboursé.*
- ***Frais de retour : Les frais de retour sont exclusivement à la charge du Client.***
- ***Remboursement :*** *Le remboursement du prix de l'article (ainsi que des frais de livraison initiaux au tarif standard, en cas de retour total de la commande) sera effectué sous 14 jours à compter de la réception de l'article retourné par le Vendeur.*

6.2. Exclusion pour les articles personnalisés et sur mesure

Conformément à l'article L.221-28 3° du Code de la consommation, ***le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés****.*

En conséquence, aucun retour, échange ou remboursement pour changement d'avis ne sera accepté pour les articles personnalisés (broderie, flocage, choix spécifique de tissus) ou réalisés sur mesure, ***sauf en cas de défaut avéré de l'article ou d'erreur imputable au Vendeur*** *(voir Article 7).*

Article 7 – Garanties légales et Défaut de l'article

Tous les articles bénéficient de la ***garantie légale de conformité*** *(articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation, valable 2 ans*

*à compter de la délivrance) et de la **garantie des vices cachés** (articles 1641 et suivants du Code civil).*

En cas de défaut avéré de fabrication ou d'erreur de personnalisation imputable au Vendeur (y compris sur un article personnalisé ou sur mesure), le Client doit contacter le Vendeur via la messagerie Un Grand Marché en joignant des photographies du défaut. Après vérification, le Vendeur prendra en charge les frais de retour et proposera, selon les possibilités, la réparation, le remplacement ou le remboursement de l'article. Les détériorations résultant d'un non-respect des consignes d'entretien figurant sur la fiche produit sont exclues de toute garantie.

ENCADRÉ LÉGAL RELATIF AUX GARANTIES LÉGALES (Annexe à l'article D. 211-2 du Code de la consommation)

*Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour faire valoir la **garantie légale de conformité**, et doit seulement prouver l'existence du défaut et non sa date d'apparition. Cette garantie s'applique également aux contenus ou services numériques continus et inclut les mises à jour nécessaires.*

Elle donne droit à la réparation ou au remplacement du bien sous 30 jours, sans frais. Une réparation prolonge la garantie de 6 mois, tandis qu'un remplacement imposé par le vendeur la renouvelle pour 2 ans.

Le consommateur peut obtenir une réduction de prix ou un remboursement intégral (sur restitution) notamment si :

- *Le professionnel refuse la mise en conformité ou dépasse le délai de 30 jours ;*
- *La solution occasionne un inconvénient majeur ou si les frais sont supportés par le client ;*
- *Le défaut persiste après tentative, ou s'il est suffisamment grave pour justifier une action immédiate.*

La résolution de la vente est exclue si le défaut est mineur, et toute immobilisation du bien suspend la garantie restante. Ces droits découlent des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation, sous peine d'une amende civile pouvant atteindre 300 000 € ou 10 % du chiffre d'affaires en cas d'obstacle de mauvaise foi (art. L. 241-5).

*S'ajoute la **garantie des vices cachés** (articles 1641 à 1649 du Code civil) pendant 2 ans à compter de sa découverte, ouvrant droit à une réduction de prix ou un remboursement intégral.*

Article 8 – Protection des données personnelles (RGPD)

Les informations recueillies lors de la commande (nom, prénom, adresse postale, e-mail) sont nécessaires au traitement, à la confection et à l'expédition des produits. Elles sont strictement confidentielles et ne sont transmises qu'aux prestataires indispensables à l'exécution de la commande (transporteurs). Conformément au RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données en contactant le Vendeur.

Article 9 – Médiation de la consommation et Litiges

En cas de réclamation, le Client s'adressera en priorité au Vendeur via la messagerie d'Un Grand Marché afin de trouver une solution amiable.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant "le processus de médiation des litiges de la consommation", après nous avoir sollicité le Vendeur, et à défaut de réponse satisfaisant le Client, ce dernier a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

Adresse : 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

Site internet : https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php

Mail : litiges@cm2c.net

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

ANNEXE : FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

(À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter pour un article non personnalisé)

À l'attention de [Votre Nom / Nom de votre boutique], [Votre adresse], [Votre e-mail] :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

- *Numéro de commande :*
- *Commandé le / reçu le :*
- *Nom du Client :*
- *Adresse du Client :*
- *Date et signature (en cas de notification sur papier) :*