Conditions générales de vente

Article 1 — Identité du Vendeur et champ d'application

Marie Pressac, entrepreneuse individuelle exerçant sous le régime de la micro-entreprise et sous le nom commercial « Cœur de Framboise », SIREN 827 477 910, SIRET 827 477 910 00042, dont l'établissement est situé 49B Hauteville, 56420 Plumelec, courriel : contact@coeurdeframboise.fr, téléphone : 06 68 72 09 89. TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent les ventes conclues sur le site de Cœur de Framboise entre le Vendeur et toute personne physique agissant à des fins non professionnelles (« Client »). Elles prévalent sur tout autre document, sous réserve des dispositions impératives applicables.

Article 2 — Produits et caractère artisanal

Les caractéristiques essentielles, dimensions, parfum, composition, conseils d'utilisation et prix sont présentés sur chaque fiche produit. Le Client doit en prendre connaissance avant de commander. Les créations sont fabriquées artisanalement : de légères variations de teinte, de forme, de poids, de veinage ou de positionnement des décors peuvent exister sans constituer un défaut. Les fleurs intégrées aux madeleines et aux couronnes sont des mélanges de fleurs sauvages issus des cueillettes du Vendeur ; leur variété et leur disposition ne sont donc pas permanentes. Les photographies illustrent fidèlement l'esprit des créations mais ne sont pas contractuelles quant à ces variations naturelles, sans que cela puisse altérer les caractéristiques essentielles annoncées.

Les produits parfumés ne sont pas des denrées alimentaires. Ils doivent être utilisés conformément aux avertissements et consignes de sécurité figurant sur la fiche, l'étiquette ou l'emballage, et tenus hors de portée des enfants et animaux.

Article 3 — Prix et frais de livraison

Les prix sont indiqués en euros. TVA non applicable, article 293 B du CGI. Le prix applicable est celui affiché au moment de la validation de la commande. Les frais de livraison sont indiqués avant le paiement. Sauf indication contraire sur le site, la livraison en Mondial Relay est offerte dès 49 € d'achat et la livraison Colissimo dès 59 € d'achat, après déduction des remises éventuelles. En dessous de ces seuils, le tarif affiché lors de la commande s'applique.

Article 4 — Commande

Le Client sélectionne les produits, vérifie son panier, renseigne les informations demandées, choisit la livraison, accepte les présentes CGV et procède au paiement. Avant de confirmer, il peut corriger ses erreurs. La validation du bouton comportant une mention non équivoque d'obligation de paiement forme la commande. Un accusé de réception est envoyé par voie électronique avec les informations contractuelles. Le Vendeur peut refuser une commande pour motif légitime, notamment indisponibilité, incident de paiement, fraude présumée ou litige antérieur non résolu.

Article 5 — Commandes personnalisées et précommandes

Les créations destinées notamment à un mariage, un anniversaire ou un autre événement peuvent faire l'objet d'une personnalisation convenue par écrit. Les éléments validés (modèle, quantité, parfum, couleur, texte, date et prix) figurent dans le récapitulatif, le devis ou les échanges acceptés par le Client. Une modification ultérieure reste soumise à l'accord du Vendeur et peut entraîner un ajustement de prix ou de délai.

Les produits proposés en précommande ou lors d'un lancement différé comportent une date ou une fenêtre prévisionnelle. Sauf délai différent annoncé avant la commande, leur livraison intervient sous 10 à 20 jours. Ce délai remplace le délai habituel de préparation. Si le Vendeur ne peut respecter la date ou le délai convenu, les droits prévus par le Code de la consommation en matière de livraison demeurent applicables.

Article 6 — Paiement

Le paiement est effectué immédiatement par carte bancaire via les moyens proposés sur le site Coeur de Framboise. La commande n'est mise en préparation qu'après confirmation du paiement. Les données bancaires sont traitées par le prestataire de paiement ; le Vendeur n'en conserve pas l'intégralité. En cas de rejet ou d'annulation du paiement, la commande peut être suspendue ou annulée.

Article 7 — Disponibilité

Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles ou de la capacité de fabrication annoncée. En cas d'indisponibilité après commande, le Client est informé sans délai et peut accepter une solution équivalente expressément proposée ou obtenir le remboursement de la somme concernée.

Article 8 — Préparation, livraison et transfert des risques

Hors précommande et commande personnalisée, la préparation est habituellement effectuée sous 48 heures à compter du paiement. Ce délai de préparation ne comprend pas le délai d'acheminement indiqué au moment du choix du transport. Les livraisons sont proposées en France métropolitaine par Colissimo et, lorsqu'il est disponible au panier, Mondial Relay. Le Client doit fournir une adresse exacte et retirer son colis dans les délais du point relais.

La livraison intervient à la date ou dans le délai annoncé lors de la commande et, à défaut d'indication, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. En cas de retard, le Client peut mettre le Vendeur en demeure d'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable puis, à défaut, résoudre le contrat dans les conditions légales. Le risque de perte ou d'endommagement est transféré lorsque le Client, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur proposé par le Vendeur, prend physiquement possession du bien.

Article 9 — Colis endommagé ou produit cassé

Le Client est invité à vérifier le colis à la livraison et à signaler au Vendeur, dans les 24 heures, toute casse ou avarie visible en joignant des photographies du colis, de l'étiquette de transport, des protections et du produit. Cette démarche facilite le traitement auprès du transporteur. Ce délai de 24 heures est une recommandation de traitement et ne prive pas le Client de ses garanties légales ni de ses recours impératifs.

Article 10 — Droit de rétractation

Pour les produits standards, le Client dispose de quatorze jours à compter de la réception du bien pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision. Pour une commande livrée en plusieurs lots, le délai court à compter de la réception du dernier lot. La demande peut être envoyée au moyen du formulaire annexé ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté à contact@coeurdeframboise.fr ou à l'adresse postale du Vendeur.

Le Client renvoie le produit au plus tard quatorze jours après communication de sa décision, à l'adresse indiquée par le Vendeur. Les coûts directs de retour restent à sa charge. Le Vendeur rembourse les sommes versées, y compris les frais de livraison initiaux dans la limite du mode standard le moins coûteux proposé, au plus tard quatorze jours après avoir été informé ; il peut différer le remboursement jusqu'à récupération du bien ou réception d'une preuve d'expédition. Le remboursement utilise le même moyen de paiement sauf accord contraire sans frais.

Le Client n'est responsable que de la dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit. Un produit utilisé, brûlé ou fondu au-delà d'un simple examen peut donc subir une dépréciation pouvant aller jusqu'à sa valeur totale. Les produits retournés doivent être correctement protégés et complets.

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés. Cette exception ne concerne pas un produit standard simplement choisi parmi des options prédéfinies, sauf personnalisation réelle.

Article 11 — Échanges commerciaux

Indépendamment des droits légaux, le Vendeur peut accepter à titre commercial un échange après accord préalable. Le produit doit être inutilisé, non fondu, non brûlé, complet et correctement emballé. Les frais et risques du retour sont à la charge du Client, sauf accord écrit contraire. Cette faculté commerciale ne limite ni le droit de rétractation lorsqu'il existe, ni les garanties légales.

Article 12 — Garanties légales

Le Vendeur répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance du bien dans les conditions des articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation, ainsi que des vices cachés dans les conditions des articles 1641 et suivants du Code civil. Pour

exercer ces droits, le Client contacte le Vendeur aux coordonnées de l'article 1 et décrit le défaut, idéalement avec photographies.

Encadré d'information sur la garantie légale de conformité
Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, il n'est tenu d'établir que l'existence du défaut et non sa date d'apparition.

Le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement dans un délai raisonnable, sans inconvénient majeur et sans frais. Si la mise en conformité est impossible, refusée, tardive, occasionne un inconvénient majeur, ou si le défaut persiste, il peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat dans les conditions légales. La résolution n'est pas possible si le défaut est mineur.

La garantie légale s'applique indépendamment de toute garantie commerciale. Le consommateur peut aussi mettre en œuvre la garantie des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) dans les deux ans suivant la découverte du vice ; il peut alors choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix.

Article 13 — Responsabilité et force majeure

Le Vendeur n'est pas responsable des dommages résultant d'un usage non conforme aux consignes, d'une négligence, d'un stockage inadapté, d'une modification du produit ou de l'usure normale. Aucune clause ne limite la responsabilité ou les droits du Client lorsque la loi l'interdit. Aucune partie ne répond d'un manquement dû à un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil ; la partie empêchée informe l'autre dans les meilleurs délais.

Article 14 — Propriété intellectuelle

Les textes, photographies, créations graphiques, marques, logos et contenus du site sont protégés. Aucun droit de reproduction, d'adaptation ou d'exploitation n'est transféré au Client par l'achat d'un produit, sauf autorisation écrite.

Article 15 — Données personnelles

Les données nécessaires à la commande, au paiement, à la livraison et au service après-vente sont traitées pour l'exécution du contrat et le respect des obligations légales. Les informations sur les finalités, destinataires, durées de conservation et droits des personnes figurent dans la politique de confidentialité du site. Le Client peut exercer ses droits auprès de contact@coeurdeframboise.fr.

Article 16 — Réclamations et médiation

Toute réclamation doit d'abord être adressée au Vendeur afin de rechercher une solution amiable. Après réclamation écrite préalable restée sans solution satisfaisante, le Client peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le Vendeur : CM2C

— Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris — https://www.cm2c.net/. La saisine s'effectue selon les modalités et conditions indiquées par CM2C.

Article 17 — Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Le Client conserve le bénéfice des règles impératives plus protectrices éventuellement applicables dans son pays de résidence. À défaut de solution amiable ou de médiation, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles de procédure applicables aux consommateurs.

Article 18 — Preuve, nullité partielle et modification

Les enregistrements électroniques conservés dans des conditions raisonnables de sécurité peuvent servir de preuve des commandes et paiements. Si une clause est déclarée nulle, les autres demeurent applicables. La version opposable est celle acceptée lors de la commande ; toute modification vaut uniquement pour l'avenir.

CGV entrée en vigueur le 9 septembre 2026