Conditions générales de vente

Boutique Atelier Ker'Amika – Céramiques artisanales, vendues sur la plateforme Un grand marché

Version en vigueur au 25/11/2026

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes de produits conclues entre :

- le Vendeur, désigné à l'article 2, qui exploite une boutique en ligne sur la plateforme **Un grand marché** (ci-après la « Plateforme ») ;
- et tout acheteur non professionnel, agissant en qualité de consommateur (ci-après le « Client »).

Les produits proposés à la vente dans la boutique du Vendeur (ci-après les « Produits ») sont notamment :

- des pièces de céramique artisanale ;
- des objets décoratifs et utilitaires en céramique (vaisselle, objets de décoration) ;
- des créations artisanales réalisées en petite série ou en exemplaire unique.

Les présentes CGV s'appliquent aux ventes conclues par l'intermédiaire de la Plateforme. Elles complètent les conditions générales d'utilisation de la Plateforme, auxquelles le Client est également soumis, et prévalent sur tout autre document contradictoire émanant du Vendeur. En cas de contradiction entre les présentes CGV et les conditions générales de la Plateforme, les dispositions impératives de ces dernières s'appliquent en ce qui concerne le fonctionnement de la Plateforme, et les présentes CGV s'appliquent en ce qui concerne la relation de vente entre le Vendeur et le Client.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant de valider sa commande. Les CGV sont accessibles à tout moment depuis la boutique du Vendeur sur la Plateforme.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans les systèmes informatiques du Vendeur et de la Plateforme constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Article 2 – Identité du Vendeur

Le Vendeur est un professionnel indépendant, qui agit en son nom propre et pour son propre compte :

- **Nom :** Adeline Lepriol
- **Activité :** création et vente d'objets de décoration et de vaisselle en céramique, fabriqués dans son atelier
- **Adresse professionnelle :** 11 La Saudrais, 22830 Plouasne, France
- **E-mail :** adelinelepriol@atelierkeramika.eu

- **Téléphone :** 06 08 55 74 57
- **Numéro d'immatriculation (SIRET) :** 10862785200016

Article 3 – Rôle de la Plateforme

La Plateforme met à disposition du Vendeur un espace de vente en ligne et des outils techniques (publication des offres, gestion des commandes, paiement, messagerie). La Plateforme n'est pas partie au contrat de vente conclu entre le Vendeur et le Client, sauf mention contraire dans ses propres conditions.

Le Vendeur est seul responsable de la description des Produits, de leur conformité, de leur expédition et du service après-vente. Pour toute question relative au fonctionnement de la Plateforme (compte, paiement, messagerie), le Client peut se référer aux conditions générales de la Plateforme et à son service client.

Article 4 – Produits et caractère artisanal

Les caractéristiques principales des Produits (matière, dimensions, capacité, usage, entretien) sont présentées sur la fiche de chaque Produit. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute commande.

Les Produits sont fabriqués à la main. Les photographies et représentations sont présentées à titre illustratif. En raison de ce caractère artisanal, de légères variations de couleur, de forme, de texture, d'émail, de dimensions ou de poids peuvent exister entre les photographies et le Produit livré, ainsi que d'une pièce à l'autre au sein d'une même série. Des irrégularités propres aux techniques céramiques (micro-bulles, légères coulures d'émail, points de fer, craquelures décoratives, léger défaut de planéité) font partie de l'identité de chaque pièce. Ces variations ne constituent pas un défaut de conformité lorsqu'elles ne compromettent pas l'usage normal du Produit.

Les pièces uniques ne peuvent pas être réalisées à l'exact identique. Les Produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles, tels qu'indiqués sur la Plateforme au moment de la commande. Si un Produit devenait indisponible après la commande, le Client en serait informé dans les meilleurs délais et remboursé.

Le choix et l'achat d'un Produit relèvent de la seule responsabilité du Client.

Article 5 – Conseils d'usage et d'entretien

Sauf indication contraire sur la fiche du Produit, le Vendeur recommande :

- de laver les pièces à la main, à l'eau tiède avec un produit doux, et d'éviter les éponges abrasives ;
- de ne pas soumettre les pièces à des chocs thermiques (passage brutal du froid au chaud, ou inversement) ;
- de ne pas utiliser en four, au micro-ondes ou au lave-vaisselle les pièces pour lesquelles ces usages ne sont pas expressément indiqués comme possibles ;

- de réserver à un usage purement décoratif les pièces signalées comme non alimentaires ;
- de ne pas utiliser les pièces fêlées ou ébréchées pour un usage alimentaire.

Les émaux utilisés pour les pièces destinées à un usage alimentaire sont destinés à être en contact avec les denrées alimentaires, conformément à la réglementation applicable. L'usage de chaque pièce est précisé sur sa fiche.

Le non-respect de ces recommandations peut dégrader le Produit et n'engage pas la responsabilité du Vendeur.

Article 6 – Territoire de vente

Les Produits sont proposés à la vente et livrés en **France métropolitaine**.

En cas de commande vers un pays ou un territoire autre que la France métropolitaine, lorsque la Plateforme le permet et que le Vendeur l'accepte, le Client est considéré comme l'importateur du ou des Produits concernés. Pour les Produits expédiés hors de l'Union européenne et vers les DOM-TOM, le prix pourra être calculé hors taxes lorsque la réglementation applicable le prévoit. Des droits de douane, taxes locales, droits d'importation ou autres taxes peuvent être exigibles : ils sont à la charge exclusive du Client.

Article 7 – Prix

Les Produits sont proposés aux prix indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), figurant sur la Plateforme au moment de la validation de la commande. Les prix tiennent compte des éventuelles réductions consenties par le Vendeur et affichées.

Les prix ne comprennent pas les frais de traitement, d'emballage, d'expédition et de livraison. Ces frais sont indiqués et calculés avant la validation définitive de la commande.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment ; le prix applicable est celui affiché au moment de la validation de la commande.

Une facture est établie par le Vendeur et adressée au Client par voie électronique ou remise avec les Produits commandés.

Article 8 – Commande

La commande s'effectue selon les étapes suivantes :

1. Le Client sélectionne le ou les Produits et les ajoute à son panier, qu'il peut modifier à tout moment.
2. Le Client renseigne les informations nécessaires à la livraison et choisit son mode de livraison parmi ceux proposés (domicile, point relais, lorsque ces options sont disponibles).
3. Les frais de livraison sont affichés avant la validation définitive.
4. Le Client vérifie le récapitulatif de sa commande, accepte les présentes CGV, puis procède au paiement.

5. Après validation du paiement, le Client reçoit une confirmation de commande.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de sa commande avant le paiement et de signaler immédiatement toute erreur. La vente est définitive après paiement intégral du prix et confirmation de la commande. Toute commande constitue un contrat conclu à distance entre le Client et le Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser ou d'annuler une commande lorsqu'il existe un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, en cas de commande manifestement anormale, de suspicion de fraude, ou de Produit devenu indisponible (le Client étant alors intégralement remboursé).

Toute demande d'annulation formulée par le Client après l'acceptation de la commande est examinée au cas par cas. Lorsque la commande n'a pas encore été expédiée, le Vendeur peut accepter l'annulation. Cette possibilité est indépendante du droit légal de rétractation (article 13).

Article 9 – Paiement

Le prix est payable comptant, en totalité, au moment de la commande, par les moyens de paiement proposés par la Plateforme (notamment carte bancaire).

Les paiements sont traités de manière sécurisée par le prestataire de paiement de la Plateforme. Le Vendeur n'a pas accès aux données bancaires complètes du Client. Le paiement n'est considéré comme définitif qu'après encaissement effectif des sommes dues.

Le Vendeur n'est pas tenu de livrer les Produits si le Client n'en a pas payé intégralement le prix.

Article 10 – Livraison

Les Produits sont expédiés en France métropolitaine, à l'adresse ou au point relais indiqué par le Client lors de la commande, par un transporteur indépendant.

Les délais de livraison sont généralement de 2 à 5 jours ouvrés à compter de la confirmation de la commande, sauf indication contraire sur la fiche du Produit ou, pour les pièces fabriquées à la demande, sur la Plateforme. Ces délais sont indicatifs. En cas d'indisponibilité temporaire ou de situation exceptionnelle, le Client en est informé dans les meilleurs délais.

La livraison est réalisée par le transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du Produit. Sauf indisponibilité, les Produits d'une même commande sont livrés en une seule fois. Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour respecter les délais indiqués.

Si les Produits ne sont pas livrés dans le délai prévu, le Client peut mettre le Vendeur en demeure d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. À défaut de livraison à l'expiration de ce délai, le Client peut résoudre le contrat dans les conditions des articles L. 216-2 et suivants du Code de la consommation. Les sommes versées sont alors remboursées au plus tard dans les quatorze jours suivant la dénonciation du contrat.

Le Client doit s'assurer que l'adresse de livraison est exacte et accessible. En cas d'erreur imputable au Client, les frais supplémentaires de réexpédition pourront lui être facturés. En cas de colis non retiré en point relais ou refusé sans motif légitime, les frais de retour pourront rester à la charge du Client.

Les Produits fragiles sont emballés avec soin par le Vendeur.

Réception et réserves. Le Client est tenu de vérifier l'état du colis et des Produits à la réception. En cas de colis endommagé ou de Produit cassé, il est recommandé de formuler des réserves précises auprès du transporteur, de photographier le colis et le Produit, puis de contacter le Vendeur dans les meilleurs délais par e-mail (ou via la messagerie de la Plateforme), avec les justificatifs utiles. L'absence de réserve auprès du transporteur ne prive pas le Client de ses droits au titre des garanties légales.

Transfert des risques. Les Produits voyagent aux risques du Vendeur jusqu'à ce que le Client, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, en prenne physiquement possession. Lorsque le Client choisit lui-même un transporteur autre que celui proposé par le Vendeur, la livraison est réputée effectuée dès la remise des Produits à ce transporteur et le transfert des risques intervient à ce moment.

Toute demande particulière du Client concernant l'emballage ou le transport doit être acceptée préalablement et par écrit par le Vendeur ; les coûts supplémentaires font l'objet d'un devis accepté par le Client.

Article 11 – Transfert de propriété

Le transfert de propriété des Produits au Client intervient après complet paiement du prix, quelle que soit la date de livraison.

Article 12 – Commandes personnalisées

Lorsque le Vendeur propose des pièces réalisées sur mesure ou personnalisées (dimensions, couleurs, motifs, inscriptions), les caractéristiques convenues sont confirmées par écrit (e-mail ou messagerie de la Plateforme) avant la fabrication. Les délais de fabrication et de livraison sont précisés lors de cet échange. Les pièces ainsi confectionnées selon les spécifications du Client ou nettement personnalisées ne sont pas soumises au droit de rétractation (article L. 221-28 du Code de la consommation).

Article 13 – Droit de rétractation

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de **quatorze jours** pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à compter de la réception du Produit. Pour une commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier Produit.

Le Client informe le Vendeur de sa décision de se rétracter avant l'expiration de ce délai, au moyen du formulaire type figurant en annexe, ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, adressée par e-mail ou par courrier postal à l'adresse indiquée à l'article 2.

Le Client renvoie les Produits au plus tard dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, sauf si le Vendeur propose de les récupérer lui-même. Les Produits doivent être retournés dans leur état d'origine, complets et **protégés par un emballage adapté à leur fragilité** : le Client est responsable de la casse survenant lors du retour du fait d'un emballage insuffisant. Le Client est également responsable de toute dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit.

Les frais directs de retour sont à la charge du Client, sauf si le Vendeur accepte de les prendre en charge ou si le Produit livré est non conforme ou défectueux.

Le droit de rétractation ne peut pas être exercé notamment pour les Produits confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés (article L. 221-28 du Code de la consommation).

Le Vendeur rembourse la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison standard, à l'exception des frais supplémentaires résultant du choix par le Client d'un mode de livraison plus coûteux que le mode standard proposé. Le remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle le Vendeur est informé de la décision de rétractation ; il peut être différé jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à la preuve de leur expédition. Il est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande, sauf accord exprès du Client.

Article 14 – Garanties légales et responsabilité du Vendeur

Les Produits bénéficient, sans frais supplémentaire pour le Client, des garanties légales suivantes :

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

Garantie légale de conformité. Le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance (art. L. 217-4). Le bien est conforme lorsqu'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable, qu'il correspond à la description donnée par le vendeur et qu'il possède les qualités que l'acheteur peut légitimement attendre (art. L. 217-5). Le Client peut demander la réparation ou le remplacement du bien ; à défaut, ou lorsque ces solutions sont impossibles, non réalisées dans le délai légal ou source d'un inconvénient majeur, il peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité pendant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien (art. L. 217-7). L'action en conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien (art. L. 217-12).

Garantie des vices cachés. Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus (art. 1641 du Code civil). L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice (art. 1648 du Code civil). Le Client peut choisir entre la résolution de la vente et une réduction du prix (art. 1644 du Code civil).

Pour faire valoir ses droits, le Client informe le Vendeur par écrit, dès sa découverte, de la non-conformité ou du vice, en joignant tout justificatif utile (photographies notamment). Le Vendeur rembourse, remplace ou fait réparer les Produits jugés non conformes ou défectueux, conformément à la loi. Lorsque la garantie est reconnue, les frais de retour raisonnables sont remboursés sur présentation de justificatifs.

La responsabilité du Vendeur ne peut être engagée dans les cas suivants :

- non-respect de la législation du pays de livraison, qu'il appartient au Client de vérifier ;
- mauvaise utilisation, utilisation professionnelle non prévue, négligence ou défaut d'entretien imputable au Client ;

- usure normale du Produit ;
- accident, choc, casse après livraison ou force majeure ;
- utilisation contraire aux recommandations d'usage et d'entretien communiquées (article 5).

Les variations artisanales décrites à l'article 4, lorsqu'elles correspondent aux caractéristiques normales d'une fabrication artisanale et ne rendent pas le Produit impropre à son usage, ne constituent pas un défaut de conformité.

Article 15 – Force majeure

Le Vendeur n'est pas responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations lorsqu'il résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (notamment panne ou incident de cuisson majeur, grève des transporteurs, intempéries, catastrophe naturelle, défaillance de la Plateforme ou des réseaux de télécommunication). Le Client en est informé dans les meilleurs délais. Si l'empêchement dépasse trente jours, chacune des parties peut résoudre la vente, et le Client est remboursé des sommes versées.

Article 16 – Données personnelles

Les données personnelles du Client sont collectées par la Plateforme et transmises au Vendeur dans la mesure nécessaire à l'exécution de la commande. Elles sont traitées conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi « Informatique et Libertés ». Le Vendeur et la Plateforme agissent, chacun pour ce qui le concerne, en qualité de responsable de traitement ; la politique de confidentialité de la Plateforme décrit les traitements qu'elle réalise.

Responsable du traitement pour la partie vente : Adeline Lepriol – 11 La Saudrais, 22830 Plouasne – adelinelepriol@atelierkeramika.eu.

Données traitées : nom et prénom, adresses de facturation et de livraison, numéro de téléphone, adresse e-mail, informations relatives à la commande. Les données de paiement sont traitées par le prestataire de paiement de la Plateforme ; le Vendeur n'y a pas accès.

Finalités : traitement et suivi des commandes, livraison, facturation, service après-vente, prévention de la fraude, réponse aux demandes du Client, respect des obligations légales, comptables et fiscales.

Destinataires : transporteurs, prestataires de paiement, prestataires techniques d'hébergement, prestataires comptables si nécessaire, ainsi que la Plateforme.

Base légale : exécution du contrat de vente, obligations légales et, le cas échéant, consentement du Client.

Prospection commerciale : les données ne sont pas utilisées à des fins publicitaires sans le consentement préalable du Client lorsqu'il est requis. Le Client peut retirer son consentement à tout moment.

Durée de conservation : le temps nécessaire à la gestion de la relation commerciale, puis pendant les durées légales applicables (notamment dix ans pour les pièces comptables).

Sécurité : le Vendeur met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données contre la perte, l'altération et les accès non autorisés. Aucun système de transmission ou de stockage sur Internet n'étant totalement sécurisé, une sécurité absolue ne peut être garantie.

Droits du Client : accès, rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité, à exercer par e-mail ou par courrier aux coordonnées ci-dessus. Il est répondu dans un délai d'un mois, prolongeable dans les conditions légales. Le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Article 17 – Propriété intellectuelle

Les créations du Vendeur (formes, modèles, décors, textes, photographies, visuels, logos) sont protégées par le droit de la propriété intellectuelle. L'achat d'un Produit ne confère au Client aucun droit de reproduction ou d'exploitation sur les créations. Toute reproduction, représentation, adaptation ou exploitation, totale ou partielle, des créations et contenus du Vendeur sans autorisation écrite préalable est interdite, notamment la fabrication de copies ou la réutilisation des photographies à des fins commerciales.

Article 18 – Service client

Pour toute question ou réclamation, le Client peut contacter le Vendeur :

- par e-mail : adelinelepriol@atelierkeramika.eu ;
- par téléphone : 06 08 55 74 57 ;
- par la messagerie de la Plateforme ;
- par courrier : Adeline Lepriol, 11 La Saudrais, 22830 Plouasne.

Le Vendeur s'efforce de répondre dans un délai de 48 heures ouvrées.

Article 19 – Médiation et règlement des litiges

Pour toute réclamation, le Client doit en premier lieu contacter le Vendeur par écrit (article 18) afin de rechercher une solution amiable.

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige. Le médiateur désigné par le Vendeur est :

CNPM Médiation Consommation Centre d'Affaires Stéphanois, Immeuble l'Horizon – Esplanade de France, 3 rue J. Constant Milleret, 42000 Saint-Étienne Site internet : https://www.medconsodev.eu

Le Client ne peut saisir le médiateur qu'après avoir adressé une réclamation écrite préalable au Vendeur et si celle-ci n'a pas abouti à une solution satisfaisante ou est restée sans réponse dans un délai raisonnable.

À défaut de règlement amiable ou de médiation, les litiges sont soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Article 20 – Droit applicable, langue et dispositions générales

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française ; en cas de traduction, seul le texte français fait foi.

Le Vendeur peut modifier les présentes CGV à tout moment ; les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande. Si l'une des clauses des présentes était déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses resteraient en vigueur. Le fait de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Vendeur conserve les CGV et les éléments de la commande sur un support durable. Le Client est invité à conserver une copie des présentes CGV et de sa confirmation de commande.

Annexe – Formulaire type de rétractation

(À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter de la commande.)

À l'attention de : Adeline Lepriol – 11 La Saudrais, 22830 Plouasne, France – adelinelepriol@atelierkeramika.eu

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

- Produit commandé : ……
- Commandé le / reçu le : ……
- Numéro de commande (Un grand marché) : ……
- Nom du Client : ……
- Adresse du Client : ……
- Date : ……

Signature du Client, uniquement en cas de notification sur papier : ……