

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1. - Préambule

Kaly Couture, c'est :

- ✓ L'expression de ma créativité à travers la création d'accessoires textiles pour petits et grands.
- ✓ Le fruit de mon savoir-faire artisanal, avec des produits fabriqués à la main dans mon atelier situé à LA MARNE (44)
- ✓ Un engagement : vous proposer des produits uniques et de qualité.

Kaly Couture, marque de la micro-entreprise de Malika Adnane, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 97924556000011, sise 8 rue de Bel Air, 44270 La Marne.

Soucieuse de votre satisfaction, Kaly Couture est soumise aux dispositions du Code de la consommation et du Code civil.

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les commandes, passées par téléphone, par mail ou via ce site internet et prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières.

En passant commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV et les accepter sans réserve.

La Créatrice se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les CGV applicables à votre commande sont celles en vigueur à la date de la validation de la commande.

Pour simplifier la communication, les termes utilisés seront soit "Kaly Couture", "La Créatrice" ou "Le Vendeur".

Article 2. - Satisfaction Client

La Créatrice s'engage à fournir au Client des produits de qualité et à lui offrir une expérience d'achat agréable.

La Créatrice est à l'écoute du Client et s'engage à répondre à ses questions et à ses demandes dans les meilleurs délais.

En cas de problème avec la commande, le Client peut contacter Kaly Couture par mail ou par téléphone (SMS, WhatsApp, appel)

La Créatrice s'engage à trouver une solution satisfaisante pour le Client dans les meilleurs délais.

Article 3. - Produits

3.1. Produits Kaly Couture

Kaly Couture propose deux types d'accessoires textiles :

- Produits personnalisables :

Le Client choisit un thème parmi ceux proposés, les tissus seront choisis par la Créatrice en fonction de leur pertinence et de leur disponibilité, tout en respectant le choix du Client.

Une broderie (prénom, phrase courte) peut être ajoutée sur certains modèles, selon la taille de l'accessoire et si celui-ci le permet.

- Produits non personnalisables :

Ces produits sont disponibles tels quels, dans les modèles et couleurs proposés sur le site. Il n'y a pas de broderie possible car les accessoires sont déjà réalisés.

Pour qu'il n'y ait pas de confusion avec les produits personnalisables, le choix se fera sur des noms et non plus sur des couleurs. Les noms seront identiques sur tout le site, et correspondront à un motif précis.

- Pour tous les produits

- Fabrication artisanale

Chaque pièce est unique et peut présenter de légères variations. Les tissus sont sélectionnés avec soin auprès de fournisseurs européens, pour leur qualité et leur esthétisme.

- Délais

Les délais de fabrication sont généralement compris entre 2 et 4 semaines. Le Client sera informé de l'avancée de sa commande.

3.2. Informations spécifiques aux produits

- Photos

Les photos présentées sur le site sont des exemples et ne sont pas contractuelles. Elles vous donnent une idée des possibilités, mais votre produit final pourra présenter de légères différences en termes de couleurs ou de nuances. En raison du grand nombre de combinaisons possibles, il est impossible de photographier toutes les options réalisables. L'accessoire que vous recevrez sera unique et reflétera vos choix personnels.

- Caractéristiques des produits

La fiche produit détaille les dimensions et les options de personnalisation disponibles pour chaque modèle.

- Utilisation des photos des produits finis

En commandant un produit, vous m'autorisez à utiliser des photos de votre création à des fins de promotion sur mon site internet et mes réseaux sociaux, pour une durée indéterminée. Votre prénom (si brodé) pourra apparaître sur les photos, mais aucune autre information personnelle ne sera divulguée. Vous pouvez à tout moment demander le retrait de ces photos. La Créatrice en est le droit d'auteur

- Droit de propriété

Le client acquiert la propriété du produit personnalisé à la livraison. Cependant, les droits d'auteur sur le produit final, y compris les modèles, les dessins et les photographies, restent la propriété exclusive de Kaly Couture. Le client n'est autorisé qu'à un usage privé du produit.

- Importance de la fiche produit :

Le Client est invité à lire attentivement la fiche produit avant de passer commande. La fiche produit est le document contractuel qui fait foi entre les parties : en cas de différence entre la photo du produit et la fiche produit, les informations figurant sur la fiche produit prévalent.

Article 4. - Modification et personnalisation de l'accessoire

Lors du processus de commande, selon les accessoires, un espace est disponible afin que le Client mentionne les personnalisations qu'il souhaite.

En complément des options de personnalisation proposées lors de la sélection de l'accessoire, le Client peut, si l'accessoire le permet, demander :

- Une broderie personnalisée offerte : Prénom, initiales, courte phrase... La taille de la broderie est limitée par les dimensions de l'accessoire. Le Client indiquera ce qu'il souhaite faire broder dans la case prévue à cet effet, et disponible sous les produits concernés.
- Un choix de couleur spécifique pour la mercerie : Zip, pressions, boutons...
- D'autres personnalisations sur-mesure : Sous réserve d'accord de Kaly Couture et en fonction des possibilités techniques. Les modifications importantes de la structure de l'accessoire ne sont généralement pas possibles.

Pour toute demande de personnalisation spécifique, le Client est invité à contacter Kaly Couture par email à l'adresse suivante : [shop\[at\]kalycouture.fr](mailto:shop[at]kalycouture.fr)
Kaly Couture s'engage à répondre à toute demande dans un délai moyen de 5 jours ouvrés.

Kaly Couture étudiera la demande et mettra tout en œuvre pour conserver le tarif affiché. Si cela n'était pas possible en raison des spécificités de la personnalisation, la Créatrice en informera le Client par email et lui transmettra une liste détaillée des prestations supplémentaires ainsi que le montant total des frais engendrés. Le Client est libre d'accepter ou non.

En cas de refus, la personnalisation sera réalisée dans la limite du tarif initial, sans que le Client ne puisse prétendre à une prestation supérieure.

Le Client peut modifier sa commande jusqu'à 7 jours après le paiement. Passé ce délai, aucune demande de modification ne sera acceptée. Kaly Couture informera le Client par email de la date estimative de livraison une fois la commande validée et les éventuels ajustements validés par le client.

Article 5. - Rupture de stocks

Si le tissu initialement choisi est en rupture de stock, Kaly en informe le Client et lui propose plusieurs tissus similaires en termes de couleur et de motifs.

Le Client peut alors :

- Choisir un autre tissu parmi la sélection proposée
- Attendre le réapprovisionnement du tissu initialement choisi
- Bénéficier d'un avoir du montant de sa commande

L'avoir est valable pendant un an à partir de la date d'émission et peut être utilisé pour une future commande sur la boutique en ligne du Vendeur.

Le Client peut contacter le Vendeur pour obtenir des informations complémentaires sur les tissus disponibles et les délais de réapprovisionnement.

Kaly Couture s'engage à tout mettre en œuvre pour trouver un tissu correspondant à la demande du Client.

Article 6. - Prix

Les prix des produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC) et sont valables à la date de commande

Les frais de livraison sont facturés en sus et indiqués au Client avant la validation de la commande.

Le prix total de la commande, incluant les frais de livraison, est indiqué au Client avant la validation de sa commande.

Article 7. - Commande

Le Client peut passer commande en ligne sur le site internet de la Créatrice, en suivant les étapes du processus de commande

La commande est validée par le Client après vérification du contenu de son panier, acceptation des CGV et paiement du prix

La Créatrice accuse réception de la commande par mail et informe le Client de l'avancement de sa commande.

Article 8. - Paiement

Le paiement de la commande peut s'effectuer en ligne par :

- Carte bancaire (Visa, Mastercard) via la plateforme de paiement sécurisée intégrée Stripe
- PayPal
- Virement bancaire

Le Client garantit qu'il est titulaire du moyen de paiement choisi et qu'il dispose des autorisations nécessaires pour l'utiliser.

Article 9. - Livraison

9.1. Livraison

La livraison est effectuée à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande.

Le Client a le choix entre deux modes de livraison :

- Mondial Relay : Livraison en point relais en 3 à 7 jours ouvrés (délai indicatif fourni par le prestataire).
- Colissimo : Livraison à domicile en 48 h à 72 h (délai indicatif fourni par le prestataire).

Les frais de livraison sont calculés automatiquement en fonction du montant de votre commande et du mode de livraison choisi. Ils sont indiqués clairement dans votre panier avant validation de votre commande, afin d'assurer une transparence totale.

9.2. Livraison Gratuite :

- **Montant de la commande :**
 - La livraison est gratuite pour toute commande d'un montant supérieur à 50 €. Ce montant est susceptible d'être modifié. Les clients seront informés de tout changement via notre site.
- **Promotions :**
 - Des promotions temporaires, telles que la livraison gratuite pendant les soldes, peuvent être mises en place. Ces offres seront clairement annoncées sur notre site ou/et sur nos réseaux sociaux quelques jours avant leur lancement et resteront affichées durant toute la période de validité.

9.3. Service de proximité

Pour les clients résidant dans la commune de LA MARNE et les communes alentour (code postal 44270), nous proposons un service de retrait gratuit de leur colis sur rendez-vous. Cette option de proximité permet aux clients de récupérer leur colis facilement, sans frais.

9.4. Délais de livraison

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction des transporteurs et des périodes de l'année.

En cas de retard de livraison, nous vous en informerons dans les meilleurs délais.

9.5. Responsabilité

La Créatrice ne peut être tenue responsable des retards de livraison dus à des événements indépendants de sa volonté, tels que les grèves, les intempéries ou les défaillances des transporteurs.

En cas de perte ou d'endommagement du colis, merci de contacter Kaly Couture dans les plus brefs délais par téléphone ou par mail, qui procédera à une enquête auprès du transporteur et mettra tout en œuvre pour apporter au Client une solution satisfaisante.

9.6. Suivi de commande

Le Client peut suivre l'acheminement de son colis grâce au lien de suivi qui lui sera communiqué par email.

Article 10. - Politique de retour et d'échange

10.1. Satisfait ou remboursé

Le client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception de sa commande pour exercer son droit de rétractation conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation. La date de réception est celle mentionnée par le transporteur lors de la livraison au domicile du client ou, en cas de retrait en point relais, celle à laquelle le colis est effectivement retiré.

10.2. Produits non conformes ou défectueux

Soucieuse de la satisfaction de sa clientèle, Kaly Couture invite tout client ayant constaté un défaut apparent ou une non-conformité du produit (c'est-à-dire si le produit est abîmé ou ne correspond pas à la description, et sauf exceptions mentionnées ci-dessous), à en informer le service client par écrit dans les 48 heures maximum suivant la réception afin d'accélérer le traitement de sa demande. Le service client de Kaly Couture se tient à la disposition du client pour l'accompagner dans ses démarches de retour.

10.3. Demande de retour

Pour retourner un article, le client doit suivre les étapes suivantes :

- **Envoi d'un email :**
Un email doit être envoyé à l'adresse [adv\[at\]kalycouture.fr](mailto:adv[at]kalycouture.fr). Celui-ci doit préciser le numéro de commande, le motif du retour et inclure des photos de l'article.
- **Confirmation de Kaly Couture :**
Le client doit attendre la confirmation de Kaly Couture avant de procéder au renvoi du produit.
- **Traitement de la demande :**
Kaly Couture traitera toutes les demandes de retour dans un délai de 48 heures ouvrées.

- Réponse :
 - Autorisation de retour :
En cas d'acceptation, le client recevra un email contenant un bon de retour.
 - Refus de retour :
Dans certains cas (détaillés dans la section "Exceptions au retour"), le retour pourra être refusé.

10.4. Préparation et retour du colis

Afin de garantir un retour en bonne condition :

- État de l'article :
L'article retourné doit être en parfait état, sans aucune trace d'utilisation.
- Protéger le produit :
Emballer soigneusement l'article pour éviter tout dommage pendant le transport.
- Joindre le bon de retour :
Le bon de retour, fourni par Kaly Couture, doit impérativement être joint au colis.
- Envoi du colis :
Le client renvoie le colis à l'adresse indiquée sur le bon de retour dans les délais impartis. Il est conseillé de conserver la preuve d'expédition.
- Frais de retour :
Les frais de retour sont à la charge du client, sauf en cas de produit défectueux ou non conforme à la commande (hors exceptions mentionnées).

10.5. Exceptions aux retours

- Petites imperfections liées à la fabrication artisanale :
Chaque pièce étant réalisée à la main, de légères différences peuvent apparaître d'une création à l'autre (coutures légèrement irrégulières, fils apparents, etc.). Ces caractéristiques uniques font partie intégrante du charme et de l'authenticité des créations textiles faites main. Ces imperfections mineures ne sont pas considérées comme des défauts et ne donnent pas lieu à un remboursement.
- Produits personnalisés :
Par "produits personnalisés", on entend les produits créés sur mesure selon les spécifications du client (par exemple, broderie, choix de couleurs spécifiques, etc.). Compte tenu du caractère unique et artisanal des produits fabriqués par la Créatrice, le droit de rétractation prévu par l'article L. 221-18 du Code de la consommation ne s'applique pas aux produits personnalisés.
- Produits endommagés ou incomplets :
Kaly Couture évaluera les photos transmises lors de l'autorisation de retour. La reprise de tout produit endommagé, incomplet, sali, portant des traces d'utilisation excessive ou ayant subi une modification sera systématiquement refusée.

10.6. Échange ou remboursement (à choisir sur le bon de retour)

- Échange :
Possible contre un modèle similaire ou de valeur équivalente, sous réserve de disponibilité
- Avoir :
Valable sur une prochaine commande.

- Remboursement :

Effectué dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception par Kaly Couture du produit retourné et de la preuve de l'expédition, par le moyen de paiement sélectionné par le Client sur le bon de retour

Kaly Couture conservera toutes les pièces inhérentes au retour d'un produit (mails, photos, preuves de remboursement, etc.)

Article 11. - Responsabilité

La Créatrice est responsable de la bonne exécution de la commande, elle garantit que les produits livrés sont conformes à la commande et exempts de défauts de fabrication.

La créatrice ne garantit pas la résistance des produits à l'usure normale.

La créatrice ne peut être tenue responsable des dommages causés par une utilisation non conforme des produits, ni des évènements rentrant dans le cadre de la force majeure, voir article 15 des présentes CGV.

Article 12. - Propriété intellectuelle

Conformément à l'article L.112-1 du Code de la propriété intellectuelle, tous les éléments du site internet, les produits, les images, les dessins, les logos, les vidéos, les textes, les logiciels et les bases de données sont protégés par le droit d'auteur. La marque Kaly Couture est déposée à l'INPI.

Les créations réalisées par Kaly Couture, y compris les personnalisations, sont des œuvres originales protégées par le droit d'auteur. Même si certains éléments fournis par le Client (comme un prénom) ne sont pas protégeables par le droit d'auteur, la manière dont ces éléments sont intégrés dans le produit final, notamment le choix de la police, de la taille, de l'emplacement et l'ensemble de la composition, constitue une création originale et reste la propriété exclusive de Kaly Couture. Certaines créations peuvent également être protégées en tant que modèles.

Le Client s'engage à ne pas copier, reproduire, modifier, diffuser, louer, prêter, vendre, distribuer ou exploiter de quelque manière que ce soit les éléments du site internet, les produits, les images, les logos, les vidéos et les textes sans l'autorisation expresse et écrite de Kaly Couture.

Toute utilisation non autorisée constitue une contrefaçon susceptible d'entraîner des poursuites judiciaires et le versement de dommages et intérêts. Kaly Couture se réserve également le droit de réclamer une rémunération pour toute exploitation ultérieure de ses créations (droit de suite).

Article 13. - Règlement des litiges

Les litiges sont soumis au droit français. Le tribunal compétent sera défini par les règles du Code de Procédure Civile.

Article 14. - Informations relatives aux dispositions légales sur les vices cachés et la garantie légale de conformité

14.1. Vices cachés

Article 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie des vices cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel elle est destinée, ou qui diminuent tellement cet usage qu'on n'aurait pas dû l'acquérir, ou à un prix inférieur.

L'action en garantie des vices cachés doit être intentée par l'acquéreur dans les deux ans à compter du jour de la découverte du vice.

14.2. Garantie légale de conformité

Article L.217-1 du Code de la consommation : Le vendeur est tenu de délivrer un bien conforme au contrat et exempt de défauts de conformité.

En cas de défaut de conformité, l'acheteur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien. Si la réparation ou le remplacement sont impossibles, l'acheteur peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat.

14.3. Service de médiation

En cas de litige, le consommateur peut recourir à un service de médiation de la consommation pour obtenir une solution amiable.

La liste des centres de médiation de la consommation est disponible sur le site internet <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

Article L. 653-1 du Code de la consommation : "Tout consommateur a le droit de recourir à un médiateur de la consommation pour le règlement amiable d'un litige né d'un contrat de vente ou de prestation de services de consommation."

Article 15. - Force majeure

La survenance d'un événement de force majeure, défini comme tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible, tel qu'une catastrophe naturelle, une pénurie de matières premières, une grève, une pandémie, une panne d'électricité généralisée ou tout autre événement similaire, extérieur au contrôle des parties et ayant des conséquences comparables, est indépendante de la volonté de Kaly Couture.

Si l'un de ces événements rend objectivement impossible la production ou la livraison des produits, Kaly Couture s'engage à informer le Client dans un délai de 48 heures par tout moyen disponible (email, SMS, téléphone, etc.), sous réserve du respect des dispositions légales en vigueur, notamment le RGPD.

Les obligations contractuelles des parties seront suspendues pendant la durée de l'événement. Les délais de livraison pourront être adaptés d'une durée maximale égale à la durée de l'événement de force majeure, majorée de 10 jours ouvrés.

Une fois l'événement de force majeure terminé, Kaly Couture s'engage à reprendre l'exécution du contrat dans les meilleurs délais, et en tout état de cause dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

Kaly Couture ne saurait être tenue responsable des retards de livraison causés par des événements de force majeure et ne pourra être tenue à aucune indemnité à ce titre, sous réserve des droits du Client prévus par la loi.

Article 16. - Conclusion

Kaly Couture, c'est plus qu'une simple créatrice d'accessoires. C'est une passionnée à votre service, dédiée à la réalisation de pièces uniques et personnalisées qui reflètent votre style et vos envies.

La Créatrice sélectionne avec soin chaque matériau et utilise des techniques artisanales éprouvées pour donner vie à des créations durables et raffinées.

Une idée précise en tête ou à la recherche d'inspiration ? Kaly prend le temps d'écouter et de guider ses Clients pour leur créer l'accessoire idéal.

Kaly reste disponible pour toute questions. Elle est à votre disposition pour conseiller et aider ses Clients à concrétiser leurs envies. Kaly Couture remercie chaleureusement ses Clients de leur intérêt pour ses créations et espère leur créer des accessoires qui leur conviennent parfaitement, grâce à une confection de qualité et sur-mesure !