

1 - Identification du vendeur

Siège social et adresse du site :

Artapisserie

22, rue Paul Langevin - Entrée C

Z.I. du Hellu

59260 Lezennes

Téléphone : 03 20 86 87 10

Email : contact@artapisserie.fr

2 - Disponibilité et service client

2.1 Service Client

- Disponibilité téléphonique : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h
- Téléphone : 03 20 86 87 10 (prix d'un appel local)
- Courriel : contact@artapisserie.fr
- Chat : Accessible 24h/24 et 7j/7

2.2 Site Internet

- Accessible 24h/24 et 7j/7
- Maintenance possible avec notification préalable des utilisateurs

3 - Loi applicable et Litiges

3.1 Champ d'application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserves, à l'ensemble des ventes conclues par artapisserie.fr (telle que définie dans les Mentions Légales) (ci-après « Artapisserie.fr » « nous » « notre » « nos ») auprès de ses clients professionnels ou particuliers (ci-après « Client(s) » « vous » « votre » « vos »), désirant acquérir les produits proposés à la vente par artapisserie.fr (ci-après « Produit(s) ») sur le site Internet www.artapisserie.fr (ci-après le « Site »). Elles précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels retours des produits commandés par les clients. Ces CGV s'appliquent dans leur intégralité à l'ensemble de nos clients, qu'ils soient particuliers ou professionnels, sauf conditions particulières expressément spécifiées par écrit. Le client reconnaît avoir la capacité requise pour s'engager et acquérir les produits proposés sur le Site.

3.2 Acceptation des conditions générales de vente

Le Client s'engage à lire attentivement les CGV préalablement à toute commande. Lors de l'étape de paiement de sa commande, le client est invité à cocher la case d'acceptation des CGV avant la validation de sa commande. Cette action vaut acceptation sans réserve des CGV présentes.

Les CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à la commande du Client est celle en vigueur sur artapisserie.fr à sa date de passation. La date de dernière mise à jour des CGV est indiquée en en-tête des CGV.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de Artapisserie.fr constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

3.3 Dispositions générales

Les données enregistrées par Artapisserie.fr constituent la preuve des transactions, sauf preuve contraire apportée par le client. Artapisserie.fr peut refuser une commande en cas de :

- Non-respect des présentes CGV
- Demande anormale ou manifestement excessive

La non-application temporaire d'une clause des CGV par Artapisserie.fr ne vaut pas renonciation à ses droits. Si une disposition des CGV est annulée, les autres dispositions demeurent valables.

3.4 Archivage du contrat

Conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par Artapisserie.fr pendant une durée de dix (10) ans. Pour accéder aux contrats archivés qu'il a souscrits, le client devra en faire la demande à contact@artapisserie.fr. Artapisserie.fr est accessible 24h/24h, sous réserves de problèmes de connexion internet indépendants de la Société. Artapisserie.fr se réserve le droit à tout moment de modifier ou d'interrompre de manière temporaire tout ou partie du site pour des raisons d'ordre technique ou autre et ce sans avoir à en informer préalablement le Client. La responsabilité de la Artapisserie.fr ne pourra en aucun cas être engagée à raison des modifications et interruptions effectuées

4 - Produits

Les caractéristiques des produits proposés à la vente sont décrites sur le site www.artapisserie.fr. Les photographies sont présentées à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle. La responsabilité d'Artapisserie.fr ne peut être engagée en cas d'erreur dans les descriptifs ou visuels.

Tous les textes et images présentés sur le site sont protégés, pour le monde entier, au titre des droits d'auteur et de la propriété intellectuelle. Leur reproduction, même partielle, est strictement interdite sans l'accord formel d'Artapisserie.fr.

Toute mise en place de liens hypertextes vers le site sans autorisation expresse du représentant légal de l'entreprise est formellement interdite.

En raison des différences de calibrage des écrans et des variations naturelles des matières, les couleurs et textures peuvent différer significativement des visuels présentés. Les produits faisant l'objet d'une coupe ne bénéficiant pas du droit de rétractation, nous recommandons au client de valider son choix en commandant un échantillon préalable.

Tolérances sur les produits vendus au mètre ou au poids

En raison des contraintes techniques liées à la fabrication, au stockage et à la découpe des matières premières, Artapisserie.fr applique une tolérance de $\pm 5\%$ sur les produits vendus au mètre linéaire ou au poids tissus d'ameublement, toiles, galons, mousses, ouates, matières de garnissage, rails rideaux, tringles rideaux, stores bateaux, etc.).

Cette tolérance, conforme aux usages professionnels du secteur de la tapisserie d'ameublement, est inhérente aux caractéristiques techniques des produits proposés. Le client reconnaît et accepte expressément cette tolérance, **qui ne constitue pas un défaut de conformité** au sens du Code de la consommation.

Conformité aux dispositions légales et réglementaires – Exportation

Les produits sont conformes à la réglementation française et européenne en vigueur. Pour les clients situés hors de France, il leur appartient de vérifier la conformité des produits avec la réglementation locale. La responsabilité d'Artapisserie.fr ne saurait être engagée en cas de non-respect de la réglementation applicable dans le pays de livraison.

5 - Disponibilité des produits

Les produits sont disponibles sur Artapisserie.fr dans la limite des stocks disponibles. La disponibilité des produits est actualisée quotidiennement sur notre site.

En cas d'indisponibilité d'un produit après validation de votre commande, Artapisserie.fr s'engage à vous en informer par email sous 8 jours ouvrés. Vous pourrez alors choisir entre :

- L'annulation de votre commande avec remboursement par virement bancaire sous 30 jours maximum
- L'émission d'un avoir sur votre compte client
- L'échange par un produit équivalent

À votre demande, nous pouvons vous notifier par email lors du réapprovisionnement du produit souhaité.

6 - Prix des produits

Les prix sont affichés en euros TTC (Toutes Taxes Comprises) hors frais de port.

Composition du prix final :

- Prix du produit TTC ou HT pour les professionnels
- TVA applicable

- Frais de port calculés en fonction de la livraison

Les frais de douane et taxes éventuelles sont à la charge du client.

Exonération de TVA possible pour :

- Résidents Suisse
- Résidents DOM-TOM
- Sociétés UE (sur présentation du numéro de TVA intracommunautaire)

Artapissierie.fr peut modifier ses prix à tout moment. Les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande, sous réserve de disponibilité. Les prix indiqués sont valables, sauf erreur typographique manifeste.

Durée de validité des offres :

- Les prix affichés sur le site sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site, sauf en cas de promotions ou d'offres spéciales dont la durée est précisée sur la page d'accueil.
- Le prix facturé est celui affiché lors de la validation finale de la commande

Le montant total TTC et TVA et frais de port inclus est affiché avant la validation finale de la commande.

7 - Commandes

7.1 Processus de commande

Le processus de commande se déroule en plusieurs étapes :

1. Le client peut visualiser et modifier son panier d'achat à tout moment
2. Sur la page « Commande / Etape 4 Paiement », le client doit :
 - Vérifier le récapitulatif final de sa commande
 - Choisir son mode de paiement
 - Accepter les conditions générales de vente présentes
 - Valider définitivement sa commande en effectuant le paiement

7.2 Confirmation de commande

Le client reçoit immédiatement un premier email de confirmation automatique du détaillant :

- Le numéro de commande
- Le récapitulatif des produits commandés
- Les prix
- Les modalités de livraison choisies
- L'adresse de livraison.

Un deuxième email est envoyé au client le jour de l'expédition des produits

7.3 Preuve et archivage

Les données enregistrées par Artapisserie.fr constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande. Ces données sont archivées selon les délais légaux en vigueur. Le client peut accéder à cet archivage en contactant le Service Client par email à contact@artapisserie.fr

7.4 Commandes professionnelles

Pour les commandes émanant d'entreprises, seuls les documents suivants seront pris en compte :

- Devis de Artapisserie.fr
- Documents dûment signés par un représentant légal
- Mentionner « Bon pour accord, lu et approuvé »
- Cachet de la société cliente

7.5 Commandes d'échantillons

- Limite maximale : dix (10) échantillons par commande
- Toute commande dépassant cette limite sera automatiquement annulée par artapisserie.fr

8 - Paiement

Le paiement peut être effectué de quatre manières :

8.1 Carte bancaire en ligne

Les cartes bancaires acceptées : Carte Bleue, MasterCard, Visa.

Le paiement est sécurisé via BNP Paribas avec authentification 3D Secure. Le client est redirigé vers l'espace sécurisé axapta.bnpparibas pour saisir ses coordonnées. Le débit est effectué au moment de la commande, après vérification des données bancaires. En cas de refus de paiement, la commande sera automatiquement annulée. Artapisserie.fr n'a aucun accès aux coordonnées bancaires.

8.2 Paypal

Le client est redirigé automatiquement vers la plateforme PayPal pour identification et paiement. La commande n'est validée qu'après confirmation du paiement par PayPal. En cas d'échec, le client est invité à utiliser un autre mode de paiement. Artapisserie.fr n'a aucun accès aux coordonnées bancaires.

8.3 Virement bancaire

Les coordonnées bancaires sont fournies dans l'email de confirmation de commande. Tous frais de virement sont à la charge du client. La commande est réservée 15 jours (jours ouvrés). Sans paiement reçu dans ce délai du montant total en euros de la commande, la commande est automatiquement annulée.

Délai de traitement : 24h ouvrées après réception du virement. En cas de virement non reçu ou incorrect, le service client contactera le client.

8.4 Avoir

Validité : 1 an à partir de la date d'émission. Utilisable sur l'ensemble du site sans minimum d'achat. Non remboursable en numéraire. Cumulable avec d'autres offres en cours.

8.5 Sécurité

Artapisserie.fr ne conserve aucune donnée bancaire de ses clients. Les transactions sont intégralement sécurisées par nos partenaires bancaires.

9 - Droit de rétractation, Retours et remboursements

9.1 Droit de rétractation

Si un ou plusieurs articles de votre commande ne correspondent pas à vos attentes, conformément à la réglementation (article L121-20 du Code de la consommation), vous bénéficiez d'un droit de rétractation que vous pouvez exercer dans un délai de 14 jours à compter de la réception par vos soins de l'intégralité de votre commande. Pour exercer ce droit, vous devez dans ce délai nous informer de votre décision de vous rétracter, par e-mail, ou sur notre site artapisserie.fr. Nous vous enverrons un accusé de réception par e-mail.

Passé ce délai, les articles ne sont ni repris ni échangés sauf en cas de défauts de fabrication avérés.

9.2 Modalités de retour

Pour retourner votre article, vous devez respecter les conditions suivantes :

Délais et conditions

- Le retour doit être effectué dans un délai maximum de 14 jours à compter de la communication de votre décision de rétractation.
- L'article doit être retourné dans son emballage d'origine
- Le produit doit être non utilisé, non endommagé et en parfait état de revente
- Les étiquettes et accessoires d'origine doivent être présents

Procédure de retour

1. Informez nous de votre décision de retour par email à contact@artapisserie.fr ou via le formulaire de rétractation disponible dans votre espace client
2. Emballez soigneusement l'article pour éviter tout dommage pendant le transport
3. Joignez une copie de votre facture ou bon de livraison
4. Expédiez le colis à l'adresse suivante : Artapisserie.fr Service Clients 22 rue Paul Langevin
ZI du Hellu 59260 Lezennes

Important

- Les frais de retour sont à votre charge
- Nous vous conseillons d'utiliser un service de transport suivi pour sécuriser votre envoi
- La responsabilité du produit pendant le transport vous revient jusqu'à sa réception dans nos locaux
- Tout retour non conforme aux conditions ci-dessus pourra être refusé

Conformément à l'article L.221-23 du Code de la consommation, la responsabilité du Client pourra être engagée par Artapisserie.fr en cas de dépréciation de l'article résultant de manipulations autres que celles nécessaires afin d'apprécier leurs caractéristiques essentielles.

Pour établir les caractéristiques essentielles de l'article, le Client doit uniquement le manipuler et l'inspecter d'une manière qui lui serait également permise en magasin. Le Client doit manipuler et inspecter l'article, pendant la période de rétractation, avec toute la précaution nécessaire.

9.3 Remboursement

Le remboursement sera effectué dans les 14 jours suivant la réception du produit retourné, sous réserve qu'il soit conforme aux conditions de retour mentionnées ci-dessus.

Le remboursement peut se faire sous forme d'avoir ou de virement bancaire.

9.4 Conditions de remboursement

Le remboursement interviendra selon les modalités suivantes :

- Le colis est retourné dans son intégralité, nous vous remboursons le prix du colis et les frais d'envoi éventuels (tarif livraison standard), frais de retour à votre charge.
- Le colis n'est pas retourné dans son intégralité (vous conservez un ou plusieurs des articles commandés), nous vous remboursons le prix du (ou des) article(s) retourné(s), les frais d'envoi éventuels ne sont pas remboursés, les frais de retour demeurant à votre charge.

9.5 Articles défectueux ou erreur d'expédition

En cas de produit défectueux, non conforme, ou d'erreur d'expédition, le client devra impérativement contacter notre service client dans un délai maximal de 30 jours à réception de l'article. Une preuve du défaut constaté doit impérativement être fournie au préalable.

Les frais de réexpédition seront pris en charge par Artapissierie.fr. Notre service client vous communiquera une étiquette retour.

Le remboursement se fera après réception du produit. Le remboursement sera effectué dans les 14 jours suivant la réception du produit retourné, sous réserve qu'il soit conforme aux conditions de retour mentionnées ci-dessus.

Le remboursement peut se faire sous forme d'avoir ou de virement bancaire.

9.6 Exception au droit de rétraction

Conformément à l'article 16 de la directive européenne 2011/83/UE du parlement européen et du conseil, le droit de rétractation n'est pas applicable à la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Ainsi, tous les produits faisant l'objet d'une coupe, tous les tissus, toiles, galons, rails à rideaux et tous autres produits sur-mesure sont exclus du champ d'application du droit de rétractation et de retour. Cette exception au droit de rétraction s'applique dès la conclusion du contrat. Ainsi aucune annulation de commande des produits mentionnés ci-dessus ne pourra être acceptée.

Pour ces produits, seul le cas de défaut évident constaté et admis par artapissierie.fr pourra donner lieu à un échange. En raison des différences de calibrage des écrans, la perception des matières et des couleurs peut varier de manière significative. Pour cette raison, aucune réclamation ne pourra être acceptée à ce sujet. Toutefois, si le client a commandé un échantillon, avant ou après la commande, pour effectuer une comparaison, il pourra formuler une réclamation en cas de différence constatée.

Les Produits bénéficient, sur présentation de la facture, des dispositions relatives aux garanties légales. Certains produits bénéficient de garanties contractuelles qui sont celles accordées par les fabricants des produits vendus par Artapissierie.fr.

10 - Garanties, Responsabilité et Circonstances exceptionnelles

10.1 Garanties légales

Artapissierie.fr. est tenu des défauts de conformité des Produits à la commande dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation, ainsi que des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

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

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à :

- La réparation ou au remplacement du bien, selon l'appréciation du service client
- Une réduction du prix ou à la résolution du contrat si :
 - La réparation et le remplacement sont impossibles
 - Le vendeur refuse la mise en conformité
 - La mise en conformité n'est pas effectuée dans un délai d'un mois

10.2 Garantie de conformité

Le Client, dans le respect des conditions prévues par la loi :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir
- peut bénéficier de la réparation ou du remplacement du bien, selon l'appréciation du service client, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-12 du Code de la consommation.

Extraits du Code de la Consommation :

Garantie de conformité :

Art. L.217-3. Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L.217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Art. L.217-4. Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Art. L.217.5. Le bien est conforme au contrat :

1 - S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2 - Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L.217-7. – Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L.217-9. – En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Art. L.217-12. – L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Art. L.217-16. – Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

10.3 Garantie des vices cachés

Le Client peut invoquer un défaut caché, inhérent au Produit et le rendant impropre à son utilisation. Si les conditions des articles 1641 et suivants du Code civil sont respectées, il peut demander soit la résolution de la vente, soit une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644

du Code civil.

Extraits du Code civil : Garantie des vices cachés

Art. 1641. – 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. 1648 alinéa 1. – L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Pour toute demande concernant les garanties légales, le client doit contacter le service client d'Artapissierie.fr selon l'une des modalités suivantes :

- email : contact@artapissierie.fr ;
- téléphone : 03 20 86 87 10 (numéro non surtaxé)
- courrier adressé à: Artapissierie - Service client - 22, rue Paul Langevin - Entrée C - Z.I. du Hellu - 59260 Lezennes

Les garanties légales s'appliquent indépendamment des éventuelles garanties commerciales.

10.4 Garantie commerciale

Certains produits proposés par Artapissierie.fr. peuvent éventuellement bénéficier de garanties commerciales. Ces garanties commerciales et leurs conditions d'application sont fixées par le fabricant. L'étendue des garanties commerciales ne saurait excéder celles accordées par les fabricants. Ces garanties sont valables sous réserve d'une utilisation conforme et normale des marchandises, et des recommandations des fabricants.

Sont exclus de la garantie commerciale, le remplacement des consommables ainsi que les dysfonctionnements liés à un défaut d'entretien et/ou à l'usure normale des marchandises. Le délai de garantie commence à courir à compter de la délivrance des produits par Artapissierie.fr. Cette garantie est facultative. Elle s'applique indépendamment des garanties légales et ne s'y substitue pas. La garantie commerciale est susceptible de différer des garanties légales quant à son contenu, ses modalités de mise en œuvre, sa durée, son étendue etc.

11 - Limitation de responsabilité

Le client reconnaît et accepte, dans toute la mesure admise par la réglementation applicable et notamment celle applicable aux clients consommateurs, que Artapissierie.fr ne pourra être tenue pour responsable que des seuls dommages matériels directs et prévisibles résultant d'une faute prouvée. Sont exclus :

- Les dommages indirects ou imprévisibles
- Les pertes de profits ou d'opportunités commerciales
- Les dommages résultant d'une utilisation anormale des produits
- Les dommages liés à l'utilisation du réseau Internet (virus, piratage, perte de données)
- Les dommages liés à des actions ou omissions fautives du Client dans la mise en œuvre des présentes conditions générales de vente
- Les dommages causés par la force majeure.

La responsabilité de Artapissierie.fr. ne pourra, en tout état de cause, pas excéder le montant total effectivement versé par le Client en règlement de la commande. Toute demande ou réclamation sera prescrite de plein droit dans un délai d'un an à compter du jour de la remise de l'Offre au Client.

12 - Force majeure

Artapisserie.fr et le client ne pourront être tenus responsables de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de leurs obligations en cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence associée, c'est-à-dire en cas de survenance d'un événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté des parties.

Sont considérés notamment comme cas de force majeure :

- Les catastrophes naturelles
- Les épidémies et pandémies
- Les grèves totales ou partielles, notamment des services postaux et moyens de transport
- Les restrictions gouvernementales ou légales
- Les blocages des télécommunications
- Les blocages d'Internet
- Les cyber-attaques

La partie affectée par un cas de force majeure en informera l'autre partie dans les meilleurs délais. Si le cas de force majeure se prolonge au-delà de 30 jours, chacune des parties aura la possibilité de résilier la commande en cours sans indemnité.

13 - Livraison

Les délais de livraison estimés sont indiqués sur chaque fiche produit et au moment de la validation du panier. Ces délais sont donnés à titre indicatif et peuvent varier selon le transporteur, le contexte politico-social et les conditions climatiques.

Conformément à l'article L.216-1 du Code de la consommation, la livraison s'effectue au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, sauf délai différent convenu entre les parties.

En cas de dépassement du délai de livraison ou d'indisponibilité du produit, le client sera informé et pourra :

- Être livré d'un produit d'une qualité et d'un prix équivalents
- Annuler sa commande et être remboursé dans les 14 jours suivant sa demande d'annulation.

Artapisserie.fr ne peut être tenu pour responsable dans le retard de livraison de votre marchandise. En cas de difficultés de livraison, le client devra contacter notre service clientèle ou s'informer auprès du transporteur mentionné sur le mail de confirmation d'expédition.

La livraison est effectuée à l'adresse de livraison fournie par le client lors de sa commande.

En cas d'impossibilité de livrer la commande à l'adresse définie par le client, le client devra suivre la procédure qui lui sera communiquée par le transporteur afin de convenir d'une autre date de livraison.

En cas d'impossibilité de livraison due à une adresse erronée ou incomplète, la commande pourra être réacheminée chez Artapisserie.fr. Les frais de réexpédition seront à la charge du client.

Dans le cas où la commande serait livrée en plusieurs fois, Artapisserie.fr en informera par e-mail le client lors de l'envoi de récapitulatif de commande et lors de chaque expédition. Le colis sera réputé non livré 30 jours après son expédition par Artapisserie.fr.

14 - Protection des données personnelles

Lors de votre navigation sur Artapisserie.fr, nous collectons et traitons vos données personnelles conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD - Règlement UE 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés modifiées.

14.1 Base légale et finalités du traitement

Nous collectons et traitons vos données personnelles sur les bases légales suivantes :

- L'exécution du contrat pour la gestion de vos commandes
- Notre intérêt légitime pour améliorer nos services
- Votre consentement pour l'envoi de communications commerciales
- Le respect de nos obligations légales

Les données sont utilisées pour :

- La gestion de vos commandes et de votre compte client
- Le traitement des paiements
- La livraison des produits
- Le service après-vente
- L'amélioration de nos services
- La personnalisation de votre expérience sur notre site
- L'envoi de communications commerciales (avec votre accord)

14.2 Données collectées

Nous collectons uniquement les données nécessaires aux finalités envisagées :

- Identité (nom, prénom)
- Coordonnées (adresse postale, email, téléphone)
- Données de commande et de paiement
- Historique de navigation (avec votre consentement)

14.3 Durée de conservation

Vos données sont conservées :

- Pour les commandes : 10 ans à compter de la dernière commande
- Pour les comptes client : 3 ans à compter de la dernière commande
- Pour les données de navigation : 13 mois maximum

14.4 Destinataires des données

Vos données sont destinées :

- À nos services internes capacités
- À nos sous-traitants (hébergement, paiement, livraison)
- Aux autorités compétentes sur réquisition

14.5 Transferts hors UE

Certains de nos sous-traitants peuvent être situés hors UE. Dans ce cas, le traitement de vos données peut nécessiter des transferts hors Union Européenne. Ces transferts sont encadrés par l'article 49 b) du RGPD qui autorise le transfert lorsqu'il est "nécessaire à l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et le responsable du traitement ou à la mise en œuvre de mesures précontractuelles".

14.6 Vos droits

Vous bénéficiez des droits suivants :

- Droit d'accès à vos données
- Droit de rectification
- Droit d'effacement
- Droit à la limitation du traitement
- Droit à la portabilité
- Droit d'opposition
- Droit de retirer votre consentement
- Droit de définir des directives relatives au tri de vos données après votre décès

Pour exercer ces droits ou pour toute question, contactez notre Délégué à la Protection des Données :

- Courriel : dpo@artapisserie.fr
- Courrier : Artapisserie - DPO - 22 rue Paul Langevin - ZI du Hellu - 59260 Lezennes

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

14.7 Bloctel

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, nous vous informons de votre droit à vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel sur www.bloctel.gouv.fr .

14.8 Politique de confidentialité

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données, consultez notre [«Politique de confidentialité»](#).



15 - Réserve de propriété

Les produits vendus sur le site de Artapisserie.fr demeurent la propriété de Artapisserie.fr tant que le paiement des produits commandés n'est pas effectif.

16 - Droits d'auteur

L'ensemble des images, textes, vidéos et charte graphique présent sur le site sont protégés par le droit de propriété intellectuelle. Toute copie, extraction, diffusion ou modification de ces contenus à des fins commerciales est interdite sous peine de poursuites. Le téléchargement et l'impression de textes, images et éléments graphiques sont autorisés uniquement pour un usage privé et non commercial. La reproduction d'images, textes, vidéos et documents sonores dans des publications électroniques ou imprimées nécessite obligatoirement le consentement écrit préalable d'Artapisserie.fr.

Tous les noms de marques et de produits cités dans ce site ainsi que leurs images ou logos utilisés pour proposer lesdits produits et marques à la vente sont la propriété de leur ayant droits respectifs.

Le défaut d'autorisation est sanctionné par le délit de contrefaçon, régi dans l'article L.335-3 du Code de Propriété intellectuelle. Toute reproduction, intégrale ou partielle, est obligatoirement soumise à l'autorisation d'Artapisserie.fr.

17 - Litiges, loi applicable et juridictions compétentes

Les présentes conditions générales de vente sont soumises pour leur validité, leur interprétation et leur exécution, à la loi française.

Pour toute question ou réclamation, nous vous invitons à adresser en priorité votre demande au Service Client d'Artapisserie.fr.:

En cas de différend survenant au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes CGV, le client et artapisserie.fr s'efforceront de le régler à l'amiable. Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec bienveillance, la bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer ses situations.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir AME CONSO, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO :www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.

A défaut d'issue amiable et quelle que soit l'origine du litige, celui-ci sera de la compétence des juridictions françaises compétentes, conformément aux règles de droit commun.

18 - Langue du contrat

Les présentes CGV sont rédigées en français. En cas de traduction dans une autre langue, seule la version française fait foi en cas de litige.

Tous les échanges avec le service client et les documents contractuels sont établis en français.

19 - contact

Toutes questions ou réclamations en lien avec les CGV, une commande ou toutes autres demandes peuvent être formulées selon l'une des modalités suivantes :

- email : contact@artapisserie.fr
- chat sur artapisserie.fr , lequel peut selon le type de question / réclamation concerné, renvoyer le Client à utiliser une des autres modalités de contact
- téléphone : 03 20 86 87 10 (numéro non surtaxé)
- courrier adressé à: Artapisserie - Service client - 22, rue Paul Langevin - Entrée C - Z.I. du Hellu - 59260 Lezennes

Le service client d'Artapisserie.fr est accessible du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h. Le service client s'engage à répondre dans un délai maximum de 48 heures ouvrées à toute demande. Pour toute réclamation, le client devra fournir le numéro de commande et exposer clairement sa demande. Le client est également invité à consulter les questions / réponses proposées sur artapisserie.fr dans la rubrique « Aide et contacts ».