CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Créativ' bois 12

Entrepreneur : Garcia Frédéric
SIRET : 515 317 071 00030
21 route de Carmaux - 12440 La Salvetat-Peyralès
E-mail : contact@creativbois12.fr

Version du 2 novembre 2026

1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les ventes conclues entre Créativ' bois 12, exploité par Garcia Frédéric, et tout consommateur agissant à des fins non professionnelles. Elles s'appliquent notamment aux commandes passées à distance, par le site internet, messagerie, réseau social, e-mail ou tout autre moyen convenu avec le client.

Toute commande implique l'acceptation des présentes CGV par le client. Les caractéristiques essentielles, le prix et, le cas échéant, les options de personnalisation sont communiqués avant la validation de la commande.

2. Produits et caractère artisanal

Créativ' bois 12 propose notamment des objets, supports, rangements et décorations fabriqués ou personnalisés, en particulier par découpe et gravure laser.

Le bois étant un matériau naturel, des variations de teinte, de veinage, de texture, la présence de petits noeuds ou de légères différences d'aspect peuvent exister d'une pièce à l'autre. Ces particularités naturelles ou les faibles variations inhérentes à une fabrication artisanale ne constituent pas, à elles seules, un défaut de conformité.

Les photographies et visuels ont une valeur illustrative. Les caractéristiques essentielles du produit commandé restent celles communiquées au client lors de la commande.

3. Commandes et personnalisation

Le client est responsable de l'exactitude des informations qu'il transmet : dimensions, textes, prénoms, orthographe, motifs, références, adresse de livraison et toute autre spécification nécessaire à la fabrication.

Lorsqu'un bon à tirer, une maquette ou un aperçu est soumis au client, la validation du client vaut accord sur les éléments visibles qui lui ont été présentés. Créativ' bois 12 reste toutefois tenu de livrer un bien conforme à ce qui a été convenu et aux garanties légales applicables.

Créativ' bois 12 peut refuser une commande manifestement illicite, techniquement irréalisable ou portant atteinte aux droits de tiers.

4. Prix

Les prix sont indiqués en euros. Le prix applicable est celui communiqué au client avant la validation définitive de la commande.

Les frais de livraison, calculés selon le pays de destination, le mode de livraison choisi et le poids de la commande, ainsi que les éventuels suppléments liés aux options choisies, sont indiqués avant que le client ne s'engage.

Créativ' bois 12 relève du régime de la franchise en base de TVA. Les prix sont donc indiqués et facturés sans TVA, avec la mention : **« TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts »**. Cette mention figure sur le site internet et sur les factures.

5. Paiement

Les moyens de paiement acceptés sont :

- **PayPal**, y compris le paiement par carte bancaire proposé par PayPal : le paiement est effectué immédiatement lors de la commande.
- **Virement bancaire** et **Wero** : la commande est enregistrée en attente de paiement. Les coordonnées de paiement et la référence de la commande, à rappeler lors du paiement, sont communiquées au client à la validation de la commande.

Pour un paiement par virement bancaire ou par Wero, le paiement doit être reçu dans un délai de **7 jours** à compter de la validation de la commande. À défaut, Créativ' bois 12 peut annuler la commande.

Sauf accord écrit contraire, la commande devient définitive après validation de la commande et réception du paiement demandé. La fabrication ne commence qu'après réception du paiement. En cas de défaut de paiement ou de paiement rejeté, Créativ' bois 12 peut suspendre l'exécution de la commande.

6. Fabrication et délai de préparation

Le délai habituel maximal annoncé pour la fabrication et/ou la préparation est de 10 jours ouvrables, soit environ deux semaines, **à compter de la réception du paiement**, sauf délai différent expressément indiqué au client avant la commande. Pour un paiement par virement bancaire ou par Wero, ce délai court donc à partir du jour où le paiement est reçu, et non du jour de la commande.

Ce délai correspond à la fabrication/préparation avant remise au transporteur ou, en cas de retrait à l'atelier, avant la mise à disposition de la commande. Le délai de transport s'y ajoute. En cas de retard prévisible, le client est informé dans les meilleurs délais. Les droits du consommateur prévus par la loi en cas de retard de livraison demeurent applicables.

7. Livraison

Pays livrés. Les commandes passées sur le site internet sont livrées en France métropolitaine, dans les départements d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte), en Belgique, aux Pays-Bas, en Espagne, en Italie et en Allemagne.

Modes de livraison.

- **Mondial Relay, en point relais** : France métropolitaine, Belgique, Pays-Bas, Espagne, Italie et Allemagne. Le client choisit son point relais lors de la commande.
- **Colissimo (La Poste), à domicile contre signature** : France métropolitaine et départements d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte).
- **Retrait gratuit à l'atelier**, 21 route de Carmaux, 12440 La Salvetat-Peyralès, sur rendez-vous : lorsque la commande est prête, Créativ' bois 12 en informe le client par e-mail afin de convenir d'un créneau de retrait. Le client (ou la personne qu'il désigne) retire la commande sur présentation de la référence de commande.

Livraisons en outre-mer. Les départements d'outre-mer ne font pas partie du territoire fiscal de l'Union européenne : les colis à destination de la Guadeloupe, de la Martinique, de la Guyane, de La Réunion et de Mayotte font l'objet d'une déclaration en douane établie par Créativ' bois 12. L'octroi de mer et les éventuelles autres taxes ou frais de dédouanement perçus à l'arrivée ne sont pas compris dans le prix et restent à la charge du destinataire, qui les règle au transporteur lors de la livraison. Les délais de transport vers l'outre-mer sont plus longs qu'en France métropolitaine. Les autres collectivités d'outre-mer (Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Wallis-et-Futuna) ne sont pas livrées via le site : une livraison peut être étudiée sur demande.

Pour les commandes passées par un autre moyen que le site internet, d'autres modalités de livraison peuvent être convenues avec le client.

Frais de livraison. Les frais de livraison dépendent du pays de destination, du mode de livraison et du poids de la commande. Ils sont communiqués avant la validation de la commande. Le retrait à l'atelier

est gratuit.

Livraison offerte. La livraison est offerte pour toute commande livrée en point relais Mondial Relay en France métropolitaine, dès 99 € d'achat de produits (montant calculé hors frais de livraison). Cette offre ne s'applique pas à la livraison Colissimo ni aux livraisons vers les autres pays.

Le client doit fournir une adresse ou un point de retrait exact et complet. En cas de retour du colis dû à une information erronée fournie par le client, à une non-réclamation du colis ou à une impossibilité de livraison imputable au client, une nouvelle expédition pourra nécessiter le paiement de nouveaux frais d'envoi, sous réserve des droits légaux du consommateur.

Le risque de perte ou d'endommagement est transféré au consommateur lorsqu'il prend physiquement possession du bien, sauf cas particulier prévu par la loi.

8. Réception - produit endommagé ou non conforme

Il est recommandé au client de vérifier l'état du colis et du produit à réception et de contacter rapidement Créativ' bois 12 en cas d'anomalie, avec si possible des photographies permettant de faciliter le traitement du dossier.

Cette recommandation ne prive pas le client de ses droits légaux et l'absence de réserve immédiate auprès du transporteur ne supprime pas, à elle seule, les garanties légales dont bénéficie le consommateur.

9. Droit de rétractation - produits standards

Pour les ventes à distance de produits non personnalisés, le consommateur dispose en principe d'un délai de 14 jours à compter de la réception du bien pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Pour exercer ce droit, le client adresse avant l'expiration du délai une déclaration dénuée d'ambiguïté à Créativ' bois 12, notamment par e-mail à contact@creativbois12.fr, ou utilise le formulaire figurant à la fin des présentes CGV.

Après rétractation, le client retourne le produit dans les délais légaux. Sauf disposition contraire annoncée avant la commande ou obligation légale différente, les frais directs de retour sont à la charge du client. Le remboursement est effectué conformément aux délais et modalités prévus par le Code de la consommation. Le client peut être responsable d'une dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien.

10. Exclusion du droit de rétractation - produits personnalisés

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

Cette exception concerne notamment, lorsqu'ils sont effectivement fabriqués selon la demande particulière du client, les produits comportant un prénom, un texte, un motif choisi spécifiquement, des dimensions sur mesure ou toute autre personnalisation rendant le bien propre à ce client.

Cette exclusion ne supprime pas les garanties légales : un produit personnalisé qui est défectueux ou non conforme à la commande reste couvert par les droits légaux du consommateur.

11. Garanties légales

Le consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues par le Code de la consommation ainsi que de la garantie relative aux défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues par le Code civil.

En cas de défaut relevant de la garantie légale de conformité, le consommateur peut bénéficier des remèdes prévus par la loi, notamment la mise en conformité du bien et, lorsque les conditions légales sont réunies, une réduction du prix ou la résolution du contrat. L'exercice de ces garanties est gratuit pour le consommateur dans les conditions prévues par la loi.

Pour toute demande, le client peut écrire à : contact@creativbois12.fr.

12. Propriété intellectuelle et contenus fournis par le client

Les créations, dessins, photographies, fichiers, modèles et éléments graphiques appartenant à Créativ' bois 12 restent protégés par les droits de propriété intellectuelle applicables et ne peuvent être reproduits ou exploités sans autorisation lorsque ces droits s'appliquent.

Le client qui fournit un texte, une image, un logo, un dessin ou un fichier pour personnalisation déclare disposer des droits ou autorisations nécessaires à son utilisation pour la commande. Il garantit que cette utilisation ne porte pas atteinte aux droits de tiers.

13. Données personnelles

Les données communiquées lors d'une commande sont utilisées pour traiter la commande, le paiement, la livraison, la facturation, le service après-vente et le respect des obligations légales. Elles ne doivent être conservées que pendant les durées nécessaires ou imposées par la réglementation.

Le client peut contacter Créativ' bois 12 à contact@creativbois12.fr pour toute demande relative à ses données personnelles, sous réserve des obligations légales de conservation.

14. Réclamations

En cas de difficulté, le client est invité à adresser en priorité une réclamation écrite à Créativ' bois 12 : contact@creativbois12.fr ou 21 route de Carmaux, 12440 La Salvetat-Peyralès.

Créativ' bois 12 et le client s'efforceront de rechercher une solution amiable.

15. Litige - médiation de la consommation

En cas de litige entre le client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. Le client adressera d'abord une réclamation écrite au professionnel.

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable, le client consommateur peut, si les conditions légales de recevabilité sont réunies, saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent désigné par Créativ' bois 12 :

Société Médiation Professionnelle - Médiation de la consommation

Alteritae - 5 rue Salvaing - 12000 Rodez

Site : www.mediateur-consommation-smp.fr

Les modalités de saisine sont disponibles sur le site du médiateur.

16. Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige non résolu à l'amiable ou par médiation, les règles légales de compétence juridictionnelle applicables aux consommateurs demeurent applicables.

17. Modification des CGV

Créativ' bois 12 peut modifier les présentes CGV pour l'avenir, notamment afin de les adapter à une évolution de son activité ou de la réglementation. La version applicable à une commande est celle communiquée ou accessible au client au moment où la commande est conclue.

FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À utiliser uniquement pour les commandes bénéficiant du droit de rétractation. Les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés en sont notamment exclus dans les conditions prévues par la loi.

À l'attention de :

Créativ' bois 12 - Garcia Frédéric
21 route de Carmaux
12440 La Salvetat-Peyralès
E-mail : contact@creativbois12.fr

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

.....

.....

Commandé le / reçu le : .....

Nom du consommateur : .....

Adresse du consommateur : .....

.....

Date : .....

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification sur papier) :

.....

Note : ce document a été préparé à partir des informations communiquées par l'entreprise et des règles générales applicables aux ventes à distance aux consommateurs. Il ne remplace pas un conseil juridique personnalisé, notamment si l'activité, la fiscalité ou les modes de vente évoluent.