

Conditions Générales de Vente

1. Identification du vendeur

Entreprise : Amélie Barrat EI (Nom commercial : Satyr & Co)
Statut juridique : Auto-entreprise
Numéro SIRET : 94859002100028
Adresse du siège social : 16 rue nationale, 37150 La Croix en Touraine
Email de contact : satyrnco.shop@gmail.com

2. Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent la vente de produits artisanaux en crochet, destinés à un usage décoratif pour adultes, sur le site de Satyr & Co, exploité par Amélie Barrat EI. Elles s'appliquent à l'ensemble des ventes conclues par Amélie Barrat EI auprès de clients particuliers ou professionnels.

L'activité de Satyr & Co (Amélie Barrat EI) n'est soumise à aucune réglementation professionnelle spécifique autres que celles applicables au commerce en ligne et à la vente de biens de consommation. Le vendeur s'engage néanmoins à respecter les obligations légales en vigueur et les principes de transparence et de loyauté envers ses clients.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site satyrnco.com et prévaudront sur tout autre document. Le client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter dès lors qu'il clique sur le bouton « commander » de la page de validation de commande. Sauf preuve du contraire, les données enregistrées dans le système informatique du vendeur constituent la preuve des transactions conclues avec le client.

3. Produits

Les produits sont entièrement faits à la main et incluent :

- Personnages et créatures en laine chenille sur supports d'exposition (cloches en verre, socles et arches en bois).
- Tapisseries murales au crochet.
- Magnets/broches en crochet.

Satyr & Co propose des produits finis, prêts à être expédiés et des produits personnalisables qui sont réalisés sur commande et ne peuvent être retournés.

Ces produits sont proposés à la vente en France métropolitaine et dans les pays de l'Union Européenne (hors territoires d'outre-mer et pays et territoires d'outre-mer (PTOM)).

Les caractéristiques spécifiques de chaque produit sont présentées sur le site satyrnco.com, sur les fiches de chaque produit. Le client est responsable de la prise de connaissance de ces informations avant de passer commande, mais également du choix et de l'achat final d'un ou plusieurs de ces produits.

Disponibilité des produits

Les offres de produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles, telle que précisée lors de la passation de la commande. Les produits finis proposés à la vente sont des pièces uniques et ne feront pas l'objet d'un réapprovisionnement une fois en rupture de stock. En cas d'indisponibilité d'un produit après commande (exemple : vente simultanée d'un article unique sur plusieurs canaux), le client sera informé dans les plus brefs délais et pourra choisir entre un remboursement intégral de sa commande ou un échange contre un autre produit de valeur équivalente (sous réserve de disponibilité).

Caractère artisanal des produits

Les produits vendus sont entièrement réalisés à la main, ce qui implique des variations naturelles en termes de couleur, de texture, et de dimensions. Chaque pièce est unique et peut légèrement différer des photos présentées sur le site. Ces variations ne constituent pas un défaut de fabrication et ne peuvent donner lieu à un remboursement ou un échange.

Usage des produits

Les produits vendus par Satyr & Co ne sont pas des jouets et ne sont pas destinés aux enfants. Ils sont exclusivement conçus pour un usage décoratif et ornemental et pour un public adulte.

4. Prix et paiement

Prix des produits

Les prix des produits sont indiqués sur les fiches produit du site satyrnco.com et s'appliquent de la même manière aux particuliers et aux professionnels. Ces tarifs sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, sans préavis, mais le prix applicable est celui en vigueur au moment de la validation de la commande par le client. Une fois la commande enregistrée, le prix est ferme et non révisable.

Aucun barème de prix fixe ni remise spécifique n'est appliqué. Pour toute demande particulière, un devis peut être établi sur demande.

Les prix affichés sont indiqués en euros et hors taxes (entreprise non assujettie à la TVA, article 293 B du CGI). Aucune TVA ne sera donc facturée. Les prix affichés ne tiennent pas compte des frais de livraison. Le prix total de chaque commande, incluant la livraison, est indiqué avant la validation de ladite commande.

Paiement et transfert de propriété

Le transfert de propriété des produits intervient après paiement intégral du prix par le client. Toutefois, en application des articles 2367 et suivants du Code civil, Satyr & Co conserve un droit de propriété sur les produits jusqu'au règlement total des sommes dues, incluant les frais éventuels. En cas de non-paiement, Satyr & Co pourra exiger la restitution des produits aux frais du client, sans préjudice de toute action en réparation du préjudice subi.

Le paiement se fait de manière sécurisée via les moyens suivants :

- Carte bancaire,
- PayPal,
- Google Pay ou Apple Pay.
- Le paiement en plusieurs fois est possible par l'intermédiaire de PayPal.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement sélectionné.

Pour tous les clients, le paiement est exigible en totalité au moment de la commande. Il sera considéré comme effectif à la réception par le vendeur, des sommes dues. Ce dernier n'est pas tenu de procéder à la délivrance des produits si le client n'a pas réglé l'intégralité du prix selon les conditions indiquées précédemment.

Pour les clients professionnels, le paiement s'effectue comptant, en ligne, au moment de la validation de la commande, sauf conditions particulières spécifiées sur un devis. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront exigibles dès le jour suivant la date d'échéance, sans qu'un rappel soit nécessaire. Le taux d'intérêt des pénalités de retard est fixé à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement sera également due, conformément aux articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement engagés dépassent ce montant.

Les factures sont envoyées sur simple demande à satyrnco.shop@gmail.com pour les clients particuliers (pensez à rappeler votre nom et numéro de commande). Elles sont envoyées automatiquement aux clients professionnels.

5. Commandes

Procédure de commande

Afin de passer commande sur le site satyrnco.com, le client se rend sur la fiche du produit désiré et l'ajoute dans son panier après avoir sélectionné la ou les options souhaitées (quand il y en a), et la quantité (dans la limite des stock disponibles indiqués).

Sur la page ou l'onglet « Panier » il peut ensuite modifier la quantité pour chaque produit ajouté ou le supprimer. Il peut aussi renseigner son pays, son code postal et sa ville pour voir les options de livraison disponibles et leur coût estimé.

En cliquant sur « Valider la commande » le client pourra préciser ses coordonnées de livraison et de facturation, choisir de se connecter à son compte client, de le créer, ou bien préciser qu'il commande en tant qu'invité. C'est aussi sur cette page que le client choisit son mode de livraison et son moyen de paiement. En cliquant sur le bouton « Commander », le client accepte les présentes CGV, confirme ses informations de livraison et de paiement et valide définitivement sa commande. Le paiement est exigible immédiatement selon les modalités prévues, il correspond au montant total du ou des produits commandés et leur livraison.

Il appartient au client de vérifier l'exactitude des informations renseignées avant de cliquer sur « Commander ». Le client dispose de 24 h pour nous contacter après le passage de la commande en cas d'erreur dans les informations renseignées (nom, adresse de livraison ou de facturation). Il peut le faire à l'adresse mail suivante : satyrnco.shop@gmail.com . Au-delà de ce délai, aucune modification ne sera acceptée.

Le client pourra suivre l'évolution de sa commande sur le site s'il a créé un compte ou bien par le biais des mails envoyés par Satyr & co sur l'adresse mail qu'il aura renseignée au moment de la commande.

Refus ou annulation de commande

Satyr & Co se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un client pour **motif légitime**, conformément à l'article L.121-11 du Code de la consommation. Cela peut notamment être le cas en présence :

- d'un litige antérieur avec le client, quelle qu'en soit la nature (paiement, retours abusifs, comportement inapproprié, etc.),
- d'une commande anormale ou passée de mauvaise foi,
- d'une suspicion de fraude ou d'utilisation frauduleuse du moyen de paiement.

Satyr & Co se réserve également le droit d'annuler une commande en cas de force majeure empêchant son exécution, sans que cela puisse engager sa responsabilité.

En cas d'annulation d'une commande déjà payée, le client sera intégralement remboursé dans un délai de 14 jours.

Délais de traitement

- Les commandes de produits finis sont expédiées (remises au transporteur) sous 1 à 3 jours ouvrés.
- Les commandes personnalisées sont expédiées (remises au transporteur) sous 1 à 3 semaines.

Afin de limiter les frais et l'impact environnemental, les commandes comportant plusieurs articles sont expédiées en un seul colis. Lorsque les délais d'expédition diffèrent, le délai le plus long s'applique à l'ensemble de la commande.

Espace client

Pour suivre sa commande, le client est invité à créer son espace personnel sur le site satyrnco.com. Pour ce faire, il lui sera demandé de compléter un formulaire au moment du passage de sa commande ou directement depuis la page d'accès à l'espace client. Le client s'engage à fournir des informations exactes concernant son état civil et ses coordonnées, elles sont indispensables au bon déroulement de la commande. Il est également responsable de la vérification et de la mise à jour de celles-ci notamment avant tout passage d'une commande. La création d'un compte entraîne l'acceptation des présentes CGV.

Pour accéder à son espace personnel et modifier ses informations ou suivre une commande, le client s'identifie à l'aide du nom d'utilisateur et du mot de passe choisi lors de la création de son compte, ces derniers étant strictement personnels. Le client reste seul responsable de l'usage qui pourrait être fait de ses identifiants de connexion s'il les divulgue. Le client pourra solliciter la suppression de son espace personnel et de ses informations sur simple demande par mail à satyrnco.shop@gmail.com.

En cas de non respects des CGV et/ou CGU, satyrnco.com se réserve le droit de suspendre voire supprimer le compte d'un client après mise en demeure adressée par voie électronique restée sans effet. Toute suppression de compte, par le client ou Satyr & co, entraîne la suppression des informations personnelles du client.

6. Formation et archivage du contrat

Toute commande passée sur le site satyrnco.com constitue un contrat de vente entre l'acheteur et le vendeur, régi par les présentes Conditions Générales de Vente.

Une fois la commande validée et le paiement effectué, le client reçoit un e-mail de confirmation récapitulant les détails de sa commande et les CGV en vigueur au moment de l'achat. Ce document vaut preuve du contrat conclu entre les parties.

Conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, Satyr & Co archive les contrats de vente conclus en ligne (détails des commandes et CGV applicables) pour une durée de 10 ans pour toute commande d'un montant supérieur à 120€. Le client peut en demander l'accès en adressant une demande par e-mail à l'adresse suivante : satyrnco.shop@gmail.com.

7. Livraison

- Modes de livraison proposés :
 - À domicile via La Poste (lettre suivie ou colissimo),
 - En point retrait via Mondial Relay (dans les pays éligibles, voir liste sur le site du transporteur).

Le choix du mode de livraison se fait lors du passage de commande, en fonction des options disponibles pour la destination concernée.

- Zones couvertes : France métropolitaine et pays de l'UE (hors territoires d'outre-mer et pays et territoires d'outre-mer (PTOM)).
- Délais d'acheminement indicatifs (Ces délais sont fournis à titre indicatif par les transporteurs et peuvent être sujets à variation.) :
 - Mondial Relay : 3 jours (France) - 3 à 6 jours (UE).
 - Colissimo : 2 jours (France) - 3 à 4 jours (UE).
 - Lettre suivie : 3 jours (France) - 4 à 5 jours (UE).

La livraison est constituée par le transfert au client de la possession physique ou du contrôle des produits. Sauf cas particulier, les produits commandés seront livrés en une seule fois. Le vendeur s'engage à faire son possible pour livrer les produits commandés par le client dans les délais précisés ci-dessus (délais de traitement de la commande + délais d'acheminement). Dans le cas d'une commande vers un autre pays que la France métropolitaine, le client devient « l'importateur » du ou des produits.

Retard de livraison

En cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil (catastrophes naturelles, grèves, pandémies, guerres, interruptions des services de transport, etc.), Satyr & Co ne pourra être tenue responsable des retards de livraison ou de l'impossibilité d'exécuter la commande. Dans ce cas, les délais de livraison habituels sont suspendus jusqu'à résolution de l'évènement empêchant l'exécution du contrat. Le client sera informé dès que possible et pourra choisir entre le maintien de la commande avec un report du délai ou son annulation avec remboursement.

Pour les clients particuliers : Si la commande n'est pas livrée dans un délai de 7 jours après la date de livraison prévue, sauf en cas de force majeure ou de faute du client, celui-ci peut demander l'annulation de la vente par écrit, conformément aux articles L216-2, L216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Le remboursement intégral des sommes versées sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de l'annulation, sans indemnisation supplémentaire.

Pour les clients professionnels : Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Aucun retard ne pourra donner lieu à une annulation de commande ou à une indemnisation, sauf accord écrit préalable entre les parties.

Frais de livraison

Le prix de la livraison pour la France métropolitaine en Mondial Relay ou en Lettre suivie est déjà inclus dans le prix de vente de tous les produits. Pour l'envoi en Colissimo et les envois Mondial Relay vers les pays de l'UE éligibles autres que la France, des frais supplémentaires s'appliqueront au moment du paiement.

Les frais de livraison indiqués sur le site ne correspondent pas strictement aux tarifs des transporteurs, ils incluent une marge pour couvrir les charges liées à l'emballage, aux commissions des plateformes de paiements et à l'auto-entreprise.

Les frais de livraisons finaux sont calculés comme suit : coût total de la livraison selon le poids de la commande et le transporteur sélectionné - coût de la livraison déjà inclus dans le prix du produit (correspondant aux prix de livraison en lettre suivie ou Mondial Relay pour la France métropolitaine).

Le montant final des frais de livraison est affiché avant la validation de la commande.

Responsabilité en cas de perte/vol pendant la livraison

Les livraisons sont assurées par un transporteur indépendant à l'adresse mentionnée par le client lors de la commande et à laquelle le transporteur doit pouvoir facilement accéder.

Lorsque le client choisit lui-même le transporteur, la responsabilité du vendeur s'arrête à la remise des produits au transporteur. En cas de perte, vol ou de dommage, le client devra directement se retourner contre le transporteur pour toute réclamation et demande d'indemnisation, sauf preuve d'une faute du vendeur lors de l'emballage ou du chargement. Satyr & Co s'engage cependant à accompagner le client dans ses démarches en lui fournissant les informations nécessaires (numéro de suivi, preuve de dépôt) et en lui indiquant la procédure à suivre auprès du transporteur.

Lorsque le client ne peut pas choisir son transporteur et que l'envoi est effectué exclusivement via La Poste, Satyr & Co demeure responsable jusqu'à la livraison effective du produit à l'adresse de livraison renseignée par le client au moment de la passation de commande. En cas de perte ou vol confirmé par le transporteur, Satyr & Co proposera un remboursement total de la commande (frais de livraison inclus) ou un renvoi du produit au client, dans la limite des stocks disponibles.

Responsabilité en cas de colis endommagé

Si le colis arrive endommagé, le client doit le signaler immédiatement au transporteur et émettre des réserves précises sur le bon de livraison, voire refuser le colis. Le client est tenu de vérifier l'état du colis et des produits dès réception. Si l'endommagement est constaté après la réception, le client doit contacter le transporteur dans un délai de 48h avec des preuves (photos du colis et du produit endommagé).

Satyr & Co n'est pas responsable des détériorations causées par le transporteur et ne pourra pas procéder à un remboursement ou un remplacement, sauf si sa responsabilité est avérée (emballage insuffisant, erreur d'expédition, etc.). Satyr & Co s'engage cependant à accompagner le client dans ses démarches en lui fournissant les documents nécessaires pour déposer une réclamation auprès du transporteur.

8. Droit de rétractation et retours

Les clients disposent d'un délai de 14 jours pour exercer leur droit de rétractation sur les produits finis uniquement. Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, les produits personnalisés ne sont ni repris ni échangés.

Les produits doivent impérativement être retournés pour bénéficier d'un remboursement. Les retours donnent lieu à un remboursement uniquement (aucun échange n'est proposé).

Les frais de retour sont à la charge du client. Afin d'éviter tout litige sur l'état du produit retourné, il est recommandé d'opter pour un envoi avec suivi ou en recommandé. Satyr & Co ne pourra être tenu responsable en cas de perte ou de détérioration du colis lors du transport.

Les produits doivent être retournés dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...), permettant leur re-commercialisation à l'état neuf. L'acheteur doit s'assurer de bien protéger le ou les produits retournés afin d'éviter des litiges en cas de casse pendant le transport du retour. Les produits endommagés, salis ou incomplets ne seront pas repris.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne via [le formulaire de rétractation ci-joint](#), à renvoyer complété à satyrnco.shop@gmail.com, ou par toute autre déclaration écrite envoyée à cette même adresse e-mail.

Délais de remboursement

Le remboursement sera effectué sous 14 jours après notification de la rétractation par le client, mais peut être différé jusqu'à récupération effective des produits ou preuve de leur renvoi. Il s'effectuera via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat, sauf accord contraire avec le client. Le remboursement inclut les frais de livraison initiaux lorsque l'intégralité de la commande est retournée.

9. Garanties et responsabilités

Le vendeur est tenu responsable des défauts de conformité des biens dans les conditions des articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation, et des défauts cachés des biens vendus dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Garantie légale de conformité (articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation)

Conformément aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation, les produits bénéficient d'une garantie légale de conformité de 2 ans à compter de la livraison.

Cette garantie couvre les défauts existants au moment de l'achat et rendant le produit impropre à l'usage prévu comme par exemple : une couture mal réalisée qui se défait immédiatement, une fixation défectueuse d'un support en bois...

Recours en cas de défaut de conformité

Pour tout défaut constaté dans les 24 mois suivant la livraison, le client peut invoquer la garantie sans avoir à prouver que le défaut existait au moment de l'achat.

Il peut alors en priorité demander la réparation ou le remplacement avant d'exiger un remboursement si les deux premières options ne sont pas possibles (article L. 217-8 du Code de la consommation).

Satyr & Co pourra toutefois demander des éléments (photos, description du problème...) afin de constater le défaut avant de proposer une solution adaptée. Ensuite, Satyr & Co prendra en charge la réparation, le remplacement ou le remboursement dans les plus brefs délais et sans frais pour le client, conformément aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation.

Si un retour du produit est nécessaire pour procéder à la réparation ou au remplacement, Satyr & Co prendra en charge les frais de retour. Le client recevra une étiquette de retour prépayée ou un

remboursement des frais d'envoi sur présentation d'un justificatif. Afin d'éviter tout litige sur l'état du produit retourné, il est recommandé d'opter pour un envoi avec suivi ou en recommandé.

Garantie légale contre les vices cachés

Conformément aux articles 1641 à 1649 du Code civil, les produits bénéficient également de la garantie légale contre les vices cachés.

Un vice caché est un défaut structurel non apparent lors de l'achat ou de la livraison, rendant le produit impropre à l'usage prévu ou diminuant fortement son utilité comme par exemple : une colle interne ou un vernis qui se détériore anormalement vite, une fixation interne qui se fragilise et casse sans usage inapproprié, ...

Recours en cas de vice caché

Si un vice caché est constaté, le client peut demander :

- Un remboursement total en retournant le produit,
- Un remboursement partiel en conservant le produit.

Le client dispose d'un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice pour agir, dans la limite de 5 ans après l'achat. Le client devra fournir des éléments justifiant l'existence du vice caché, tels que des photos, une description détaillée, des témoignages ou, si nécessaire, une expertise.

Satyr & Co s'engage à effectuer le remboursement dans les plus brefs délais et à ses frais des produits dont les défauts de vice caché auront été dûment prouvés par le client. Si le vice caché est confirmé, Satyr & Co remboursera également les frais de livraison initiaux du produit, en plus du prix d'achat.

Si un retour est nécessaire, les frais seront pris en charge par Satyr & Co en cas de confirmation du vice caché. Le client recevra une étiquette de retour prépayée ou un remboursement des frais d'envoi sur présentation d'un justificatif. Afin d'éviter tout litige sur l'état du produit retourné, il est recommandé d'opter pour un envoi avec suivi ou en recommandé.

Exclusion de garanties

Les garanties légales de conformité et la garantie contre les vices cachés ne couvrent pas :

- Les variations naturelles liées à la fabrication artisanale (teinte, texture, dimensions, ...).
- L'usure normale du produit (décoloration légère avec le temps, les légères variations de forme ou de texture dues à l'usure naturelle du matériau ...).
- Les dommages causés par une mauvaise utilisation ou un entretien inadapté (exposition de l'objet en plein soleil ou en extérieur, manipulation brutale, ...).

Délais de remboursement

Le remboursement en cas de défaut de conformité ou de vice caché est effectué sous 14 jours après réception du retour du produit ou après accord sur un remboursement sans retour. Il s'effectuera via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat, sauf accord contraire avec le client.

10. Protection des données personnelles

Les informations personnelles collectées dans le cadre des commandes sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Elles sont utilisées uniquement pour :

- La gestion des commandes,
- La communication avec les clients,
- Et le respect des obligations légales et comptables.

Le traitement des données repose sur l'exécution du contrat de vente et les obligations légales du vendeur

Les données ne sont ni vendues ni cédées à des tiers.

Conformément au RGPD, le client peut exercer ses droits d'accès, de rectification et de suppression de ses données en contactant Satyr & Co à l'adresse suivante : satyrnco.shop@gmail.com.

Une politique de confidentialité détaillée est disponible ici : [Politique de confidentialité](#).

11. Résolution des litiges

En cas de différend, le client doit d'abord tenter une résolution amiable avec le vendeur.

À défaut, le client particulier peut recourir gratuitement à la médiation à la consommation auprès de :

- **Société Médiation Professionnelle** (mediateur-consommation-smp.fr), Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez.

Cette médiation est réservée aux particuliers. Les professionnels devront saisir les juridictions compétentes.

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut d'accord amiable, les litiges seront portés devant :

- **Pour les particuliers** : le tribunal du domicile du consommateur (article R.631-3 du Code de la consommation).
 - **Pour les professionnels** : le tribunal de Tours.
-

12. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site Satyr & Co, y compris les textes, images, graphismes, logos, ainsi que les créations artisanales vendues, sont protégés par le droit d'auteur et/ou la propriété intellectuelle. Toute reproduction, exploitation, distribution ou utilisation, même partielle, de ces éléments, sans l'accord préalable écrit de Satyr & Co, est strictement interdite et pourra faire l'objet de poursuites.

13. Modification des CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à compter du 27 février 2025. Satyr & Co (Amélie Barrat EI) se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment, la version en vigueur étant celle disponible sur le site au moment de la commande du client.