

NOUD studio – CGV Prestations de services ‘Service Upcycling’

Date de la dernière mise à jour : 23 Janvier 2024

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées ‘les CGV’) s’appliquent exclusivement aux prestations de services fournies par NOUD Upcycling, connu sous la marque et le nom commercial NOUD studio (ci-après désignée ‘NOUD studio’), dont le siège social est situé 61 rue de Lyon, 75012 Paris, SAS au capital social de 1000€, immatriculée au RCS de Paris N°979 906 336, contact : bonjour@noudstudio.com, +33 625 09 96 74. Ces prestations sont conclues sur le site Internet accessible à l’adresse suivante : <http://noudstudio.com/> (désigné ci-après le ‘Site’) ou par d’autres voies de communication à distance (téléphone, email, Instagram, WhatsApp).

Elles ne s’appliquent pas :

- à l’Offre de Produits vendues sur le Site, dont les CGV se trouvent sur la page <https://noudstudio.com/policies/terms-of-sale>

Article 1 – Objet

Les présentes CGV ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles NOUD studio fournit des prestations de services intitulées ‘Service de Personnalisation’ (ci-après désigné la ‘Prestation’ à un client (ci-après désigné le ‘Client’).

La Prestation encadrées par ces CGV s’adressent exclusivement à un client consommateur particulier, personne physique majeure et juridiquement capable.

NOUD studio se réserve le droit de refuser / annuler la vente si le Client ne répond pas aux critères mentionnés ci-dessus.

Article 2 – Site

www.noudstudio.com est un site de commerce électronique qui appartient et gérés par NOUD studio.

Le Site est accessible à tous les visiteurs (« Utilisateur ») 24/24h et 7/7j, sauf en cas d’interruption programmée ou non par NOUD studio ou ses prestataires pour des raisons de maintenances ou de cas de force majeur lié à la sécurité. NOUD studio n’est pas tenu responsable de tout dommage, de toutes natures confondues, résultant d’une indisponibilité du Site.

NOUD studio ne garantit pas l’absence totale d’anomalies, erreurs ou bugs sur le Site ainsi que son fonctionnement sans faille.

NOUD studio ne peut être tenu responsable de problèmes de transmission de données, de connexion ou d’indisponibilité du réseau.

Article 3 – Champ contractuel

NOUD studio peut modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles qui sont consultables en ligne sur le Site au moment de la signature du Contrat. Le Client en prend connaissance et les accepte, sans réserve, en signant le Contrat. Le Client reconnaît avoir sollicité et reçu toute l’information nécessaire et/ou complémentaire pour signer le Contrat en toute connaissance de cause.

Les présentes CGV peuvent éventuellement compléter les conditions particulières de vente présentées dans un contrat émises par NOUD studio et signées par le Client (ci-après désignées le ‘Contrat’) si NOUD studio décide d’établir un contrat.

La signature du Contrat vaut conclusion de la vente et adhésions aux présentes CGV.

En cas de contradiction entre le Contrat et les CGV, les dispositions du Contrat priment.

Dans le cas où l’une quelconque des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle et non écrite par un tribunal compétent, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l’intention originelle des parties.

Article 4 – Prestations

Les prestations de services encadrées par ces CGV concernent les Prestations intitulées ‘Service de Personnalisation’ offrant un service de confection sur demande personnalisée à partir de cravates de seconde main possédées et fournies par le Client qu’il souhaite recycler / revaloriser. À l’issue de cette Prestation sont livrées les produits personnalisés commandés par le Client (ci-après intitulé ‘Créations Personnalisées’).

Les Prestations régies par les CGV sont détaillées sur le Site dans les fiches produits où les caractéristiques essentielles de la Prestation ainsi que des Créations Personnalisées qui en résultent y sont décrites et présentées avec la plus grande exactitude possible.

Toutefois, il est possible que des erreurs puisse figurer sur le Site, ce que le Client reconnaît et accepte. NOUD studio ne garantit ni la sécurité ni la précision des informations transmises ou obtenues via le Site.

Il existe 4 modèles de Créations Personnalisées : le Chouchou, le Headband (serre-tête), le Bracelet Mailles et le Collier Mailles.

Le délai de réalisation des Prestations dépend de la quantité commandée. Le délai de référence pour 2 Créations Personnalisées est de 10 jours ouvrés. Celui-ci peut être allongé par NOUD studio, si c’est le cas, sera communiqué au Client au préalable et inscrit sur le Contrat.

Les Créations Personnalisées de la Prestation sont conformes aux modèles exposés par NOUD studio, certaines modifications ou personnalisations sont possibles et doivent être préalablement acceptés par NOUD studio avant la signature du Contrat pour être prises en compte.

La Prestation est faisable et acceptée sous certaines conditions :

Une quantité minimale de commande est requise à raison de 2 Créations Personnalisées issues d'une seule et même cravate.

Le Client doit fournir, par tous moyens, une cravate qu'elle possède à NOUD studio pour l'exécution de la Prestation, sans quoi cette dernière ne peut se produire. Si pour quelque raison, NOUD studio n'est pas en mesure de réceptionner les cravates du Client, la Prestation ne peut pas démarrer.

Les cravates fournies par le Client doivent être exploitables, c'est-à-dire un état général bon, dont le tissu en très bon état sans marques d'usures (frottements, trous, rayures, décoloration). Elles peuvent comporter, en petites quantités et tailles, des marques d'usures légères ne compromettant pas l'exploitation de la pièce. Elles peuvent être neuves ou de seconde main. Les matières acceptées sont : la soie, le coton, le polyester de bonne qualité. Les matières exclues : la laine, la maille tricotée ou autres tissus estimés fragiles par NOUD studio ne pouvant être manipulés pour la Prestation. Le Client doit procéder à une première vérification du caractère exploitable, qui peut être confirmé visuellement en photo par NOUD studio. Si la cravate envoyée n'est pas exploitable, le Client doit procéder à l'envoi d'une autre cravate, sans quoi la Prestation ne pourra pas débuter.

Les Prestations de services proposées par NOUD studio mettent à sa charge une obligation de moyen et de résultat. NOUD studio s'engage à fournir tous les moyens humains et matériaux adéquats et à apporter tous les soins nécessaires à l'exécution de sa Prestation. Comme Résultat, NOUD studio s'engage à délivrer les Créations Personnalisées conformes au modèle type exposé choisi par le Client et à respecter du mieux que possible les indications spécifiques communiquées par le Client qui sont stipulés dans le Contrat.

Article 5 – Commande

Le Client souhaitant recevoir une Prestation passe commande sur le Site (ci-après désignée la 'Commande').

Toute commande passée par le Client implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve, par le Client, des présentes CGV qui seront complétées par le Contrat signé dans un second temps.

La Commande est considérée validée une fois le paiement effectué sur le Site et la confirmation de commande envoyée au Client par mail.

La Commande est considérée finalisée et la vente conclue seulement après signature du Contrat. Une Commande validée sans le Contrat signé ne conduit pas à une conclusion de la vente.

Le Client atteste de l'exactitude des informations transmises à l'occasion de la commande et en assume la responsabilité.

La réception par NOUD studio du Contrat signé par le Client rend exigible le paiement de l'intégralité du prix correspondant à la Prestation.

À défaut de réception du Contrat signé et de la validation de la Commande par le Client, la vente n'a pas lieu et la Prestation ne peut être exécutée.

Processus de commande des Prestations

1/ Le Client passe Commande sur le Site en choisissant les Créations Personnalisées souhaitées dans le cadre de la Prestation : il valide son panier, choisit le mode de livraison et de paiement et procède au paiement de sa Commande avant de recevoir une confirmation de commande par mail envoyée par NOUD studio. (La Commande est validée)

2/ NOUD studio contacte le Client afin de finaliser les détails et les particularités de la Prestation qui seront synthétisés dans un Contrat à retourner signé par le Client. (La Commande est finalisée et la vente conclue)

3/ Le Client procède à l'envoi de ses cravates à NOUD studio vers l'adresse communiquée. Le colis doit être obligatoirement envoyé avec un système de traçabilité (numéro de suivi). Le Client est le seul responsable de cet envoi et de la bonne réception du colis par NOUD studio. Il est tenu de souscrire toutes les assurances qu'il estime nécessaire pour couvrir les dommages possibles durant le transport. En cas de perte ou de vol, le Client doit adresser une réclamation directement auprès du transporteur dont il a fait appel et ne pourra pas faire l'état d'une réclamation auprès de NOUD studio pour dédommagement.

4/ À la réception des cravates, NOUD studio dresse un diagnostic des pièces envoyées pour confirmer la faisabilité de la Prestation, des types et des quantités de Créations Personnalisées commandées.

4.1/ NOUD studio envoie une 2^{ème} confirmation de commande post-diagnostic si le résultat correspond bien à la Commande passée : types et quantités de Créations Personnalisées. (Début de l'exécution de la Prestation)

4.2/ Dans le cas contraire ou à la demande du Client, un ajustement et une modification de la Commande aura lieu après accord des parties. Un avenant au contrat sera édité et devra être signé par le Client. (Début de l'exécution de la Prestation à la signature de l'avenant du Contrat)

5/ NOUD studio exécute la Prestation conclue dans le délai annoncé. Tout retard raisonnable justifié sera notifié au Client qui l'accepte (inférieur à 5 jours ouvrés).

6/ NOUD studio procède à l'expédition des Créations Personnalisées, résultat de sa Prestation, au Client par le mode de livraison choisi à l'adresse communiquée lors de la Commande.

7/ Réception du colis par le Client.

Annulation ou modification de Commande

NOUD studio se réserve le droit d'annuler la Commande si les conditions prévues dans les CGV et le Contrat ne sont pas respectées ou si le Client ne respecte pas ses engagements contractuels. (Liste non exhaustive des motifs possibles : Commande non validée

par le Client, Paiement non effectué, Contrat non signé, envoi des cravates non effectué par le Client, caractère exploitable de la cravate non respecté)

Le Client a le droit d'annuler sa Commande tant qu'il n'a pas procédé à l'envoi des cravates. Une fois les cravates envoyées, il ne pourra plus annuler sa Commande.

Le Client peut modifier sa Commande tant que la Prestation n'a pas encore débuter, c'est-à-dire avant l'envoi de la 2^{ème} confirmation de commande post-diagnostic ou la signature de l'avenant du Contrat s'il y a. Il peut modifier le type de Créations Personnalisées et leur quantité à condition de respecter la quantité minimale de commande requise de 2 Créations Personnalisées par cravate. Une fois la Prestation démarrée, aucune modification de Commande ne pourra être acceptée, sauf pour un ajout d'une Création Personnalisée lorsque cela est possible – sous accord de NOUD studio.

Cas de Force Majeure

Lorsque NOUD studio est contrainte d'annuler une Prestation de services pour cause de Force Majeure, celle-ci pourra conserver les sommes versées à concurrence des dépenses déjà engagées au titre de la prestation de services. Le solde sera restitué au Client, mais aucune indemnité ne sera due à titre de dommages et intérêts.

Article 6 – Prix

Le prix des Prestations sont indiqués sur le Site en Euros TTC – toutes taxes comprises – pour les marchés de l'Union Européenne soumis à la Taxe sur Valeur Ajoutée (TVA) en zone Euro ou en devise locale TTC pour l'Union Européenne hors zone Euro ou en devise locale HT pour les marchés internationaux hors Union Européenne.

Les Prix affichés ne comprennent pas les frais de livraison (affranchissement, emballage et confection du colis). Le montant des frais de livraison est précisé durant le processus de commande et les informations relatives sont disponibles sur le Politique d'Expédition.

Les taxes locales des marchés internationaux applicables ne sont pas compris dans le Prix et sont à la charge du Client.

Pour les marchés en dehors de la zone Euro, la conversion en devise locale est automatique sur le Site. Les frais de conversion ne sont pas compris dans le Prix et sont à la charge du Client.

Tarifs de référence des Prestations par type de Créations Personnalisées :

Chouchou : 35€

Headband : 45€

Bracelet Mailles : 65€

Collier Mailles : 100€

Les Tarifs pour les marchés internationaux hors U.E. et zone euro peuvent différer en raison de l'application d'une majoration ou d'un taux de change ou de frais de conversion de devise.

NOUD studio se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment sur le Site, les CGV ou sur le Contrat. Le Prix applicable est celui réglé par le Client au moment de la validation de Commande ou sur le Contrat ou sur la Commande provisoire envoyée.

Taxes et frais de douane si applicable

Les taxes ne prennent pas en compte les frais/taxes de douane ou autres taxes, si applicable, notamment pour les livraisons hors Union Européenne. Les frais/taxes de douane et autres taxes sont à la charge du Client et doivent être acquittés directement auprès du transporteur pour réceptionner la Commande. Ces frais ne peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement, si le Client refuse de payer, le colis sera retourné à son expéditeur. NOUD studio considère que le Client refuse de son plein gré la réception des Créations Personnalisées sans motif légitime, et que la Prestation a été exécutée conformément au Contrat signé par le Client. Le renvoi du colis, si demandé par le Client, conduira des frais de livraison supplémentaire. Le prolongement anormal du délai de livraison ne peut être mis sur la responsabilité de NOUD studio dans ce contexte et faire l'objet d'une réclamation pour livraison retardée.

Article 7 – Paiement

La Commande est payable comptant lors du passage de Commande sur le Site.

Les paiements peuvent être effectuée en euros ou en devise locale, automatiquement convertie sur le Site.

Si le Contrat a été conclu avant la validation de Commande sur le Site, le Paiement est à effectuer sous 10 jours calendaires à partir de la date de signature du Contrat.

Les modes de paiement acceptés sont : Carte Bancaire, Paypal, Apple Pay.

Une solution de paiement en plusieurs fois est proposée sur le Site via la solution Paypal 4X sans frais. Les conditions sont exclusivement définies par Paypal.

Le règlement de la Commande s'effectue soit via une solution de paiement sécurisée de l'hébergeur Shopify Payments, soit via Paypal Express Checkout, soit via Apple Pay selon le mode de paiement choisi.

Le Client reconnaît que la communication de ses coordonnées bancaires à NOUD studio sur son Site vaut autorisation de débit du compte bancaire du Client. Lorsque le paiement et la commande sont acceptés, le Client reçoit une confirmation de commande. Lorsque le paiement est refusé, une notification par e-mail d'annulation de Commande pour défaut de paiement est envoyée au Client.

Les données enregistrées par Paypal ; Shopify Payments ou Apple Pay constituent la preuve de transaction entre le Client et NOUD studio.

Retard de paiement

Des pénalités de retard peuvent être exigées si les conditions ne sont pas respectées dès le jour suivant la date limite de paiement, sans qu'un rappel soit nécessaire. Il s'agit de l'application du taux d'intérêt légal fixe à 15.21% au 1^{er} Trimestre 2024 (évolue selon la date du Contrat).

Une indemnité forfaitaire de frais de recouvrement est également due en cas de retard de paiement, d'un montant de 40 euros. En cas de retard de paiement, la Prestation est suspendue.

Article 8 – Livraison

La livraison des Créations Personnalisées sont soumis à la Politique d'expédition du Site.

La livraison est exécutée selon le mode de livraison choisi par le Client.

Les livraisons sont assurées par le transporteur prestataire La Poste du lundi au vendredi hors jours fériés ou jours de grèves ou par le prestataire Mondial Relay.

La Livraison est effectuée à l'adresse de livraison renseignée par le Client durant la procédure de Commande. Le Client s'engage à renseigner une adresse postale valide où il sera en capacité de réceptionner le colis.

Les délais et frais de livraison applicables à la Commande sont ceux mentionnés lors de la procédure de Commande et sur la Politique d'expédition du Site.

Les délais affichés sont des délais estimés par NOUD studio en fonction des informations mises à disposition par le transporteur. Il est indicatif et n'engage en aucun cas NOUD studio sur la garantie du respect des délais affichés.

Une fois le mail de confirmation d'expédition envoyé par NOUD studio, la responsabilité des Créations Personnalisées est confiée au transporteur qui a pour obligation d'assurer la livraison en toute sécurité de la Commande au Client. En cas de perte ou d'avarie produites durant la livraison, le Client doit faire une réclamation au transporteur La Poste pour être dédommagé / indemnisé du préjudice.

Les frais et taxes douanières sont de la responsabilité du Client et devront être acquittés auprès du transporteur du pays de livraison.

Article 9 – Droit de rétractation / Retour / Remboursement

Attention, le droit de rétractation et les modalités de retour pour les Prestations de services 'Service de Personnalisation' sont spécifiques et détaillées ci-dessous. Ils ne sont pas soumis à la Politique de Retour et de remboursement présente sur le Site.

Droit de rétractation

La Prestation ne peut être annulée une fois l'envoi des cravates effectuée par le Client. Le Client ne pourra plus se rétracter à partir de cette étape pour aucun motif.

Les Créations Personnalisées ne sont ni reprises, ni échangées et ne peuvent faire l'objet d'une demande de retour ou de remboursement dans le cadre du droit de rétractation du code de consommation. Du fait de leur caractère personnalisé confectionnés sur demande dans le cadre de la Prestation 'Création Sur-mesure', NOUD studio n'a pas l'obligation de mettre en place un délai de rétractation.

Remboursement

Aucun remboursement ne pourra être accordé au Client pour quelconque motif, sauf dans le cas d'une annulation de commande respectant les conditions et acceptée par NOUD studio.

Article 10 - Garantie

Les Produits résultant de la Prestation de service (ou Créations Personnalisées) bénéficient de la garantie légale de conformité (Art. L217-4 et suivants du Code de la Consommation) et de la garantie contre les vices cachés (Art. 1641 et suivants du Code Civil) permettent aux Clients de renvoyer les Produits défectueux ou non conformes.

- Article L217-4 du Code de la consommation : 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.

- Article L217-5 du Code de la consommation : 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 L217-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

- Article L217-16 du Code de la consommation : 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 viennent 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.

- Article 1641 du Code civil : 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.

- Article 1648 al 1er du Code civil : 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.

Exclusion de garanties

Les Produits modifiés, réparés, intégrés ou ajoutés par le Client sont exclus des garanties. Elles ne s'appliquent pas aux vices apparents et ne prennent pas en charge les Produits endommagés lors du transport après la livraison, du fait d'une mauvaise utilisation, ou d'une usure causée par une utilisation normale du Produit par le Client.

La Garantie n'est pas appliquée si le Client n'a pas respecté les conseils et recommandations d'utilisation et d'entretien des Produits communiqués par NOUD studio sur son Site ou par tout autre moyen.

Mise en œuvre des garanties

Garantie légale de conformité : Le Client bénéficie de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien sous les conditions prévues par l'article L217-9 du Code de la Consommation. Il est tenu d'apporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les deux ans de délai.

Garantie légale de vices cachés : Le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix

Article 11 - Litiges

En cas de litige, le Client doit s'adresser en priorité à NOUD studio et son service client, uniquement par mail à bonjour@noudstudio.com. En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent sa demande, le Client peut recourir gratuitement au service de médiation. Le Client peut également utiliser la plateforme de résolution des litiges de la Commission Européenne : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Article 12 – Loi applicable et juridiction compétente

Les CGV sont soumises au droit français.

Conformément au droit de la consommation, à défaut d'accord amiable, tous les litiges auxquels les CGV pourraient donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au tribunal compétent conformément aux règles de compétence du droit commun.

Article 13 – Confidentialité et traitement des données

Voir Politique de Confidentialité présente sur le Site.