

Rechercher un produit, une marque... ÉTOFFE  
C O MP A P I E R T I S S U N O S  
P E I N T P A N O R A M I Q U E S A M E U B L E M E N T T A P I S C A R R E A U X D É C O R A T I O N I N S P I R A T I O N S M A R Q U E S O U T L E T

Accueil &gt; Conditions Générales de Vente

## Conditions générales de vente

Les présentes conditions de vente sont conclues d'une part par la société Etoffe.com, SAS au capital de 23 833 euros dont le siège social est à Joinville-Le-Pont 94340, au 7 quai Gabriel Péri, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Créteil sous le numéro 520 579 939 ci-après dénommée «Etoffe.com» et d'autre part, par toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat *via* le site Internet de Etoffe.com dénommée ci-après « l'acheteur ».

### Article 1 : Objet

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre Etoffe.com et l'acheteur et les conditions applicables à tout achat effectué à distance et par voie électronique par le biais du site marchand Etoffe.com, que l'acheteur soit professionnel ou consommateur.

L'acquisition d'un bien ou d'un service à travers le présent site implique une acceptation sans réserve par l'acheteur des présentes conditions de vente.

Ces conditions de vente prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par Etoffe.com

Etoffe.com se réserve de pouvoir modifier ses conditions de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

### Article 2 : Caractéristiques des biens et services proposés

Les produits et services offerts sont ceux qui figurent dans le catalogue publié dans le site de Etoffe.com

Chaque produit est accompagné d'un descriptif établi par le fournisseur.

### Article 3 : Réclamations tissus et articles textiles

Il est indispensable de vérifier la marchandise avant toute utilisation.

**Tout tissu découpé ou confectionné ne pourra être repris, ni rentrer dans le cadre de notre garantie satisfait ou remboursé, ni permettre l'exercice de votre droit de rétractation.**

L'acheteur est seul juge de l'utilisation qu'il fait des marchandises commandées. Il est seul responsable des conséquences qui découlent de cette utilisation et il lui appartient de choisir les qualités qui conviennent à la destination qu'il entend leur donner, notamment pour l'emploi en tenture murale.

En fonction de l'hygrométrie ambiante, des variations dans la largeur et la longueur, notamment pour les rideaux, sont considérées comme normales, a fortiori sur les tissus moirés et en cas de nettoyage.

En cas de tissu reconnu défectueux, **la responsabilité d'Etoffe.com est strictement limitée à la valeur du tissu facturé et ne peut en aucun cas être étendue à tout autre remboursement** (main d'oeuvre, fournitures, dommages et intérêts, etc). Toute réclamation doit être effectuée par lettre recommandée avec A.R. dans les 10 jours suivant la livraison des marchandises.

### Article 3 bis : Réclamations papiers peints

A la réception de votre commande, il est indispensable de vérifier qu'aucun des rouleaux n'est endommagé et que le papier peint et les coloris sont corrects. Les papiers peuvent être enroulés dans l'une ou l'autre direction. Avant la pose, vous devez vous assurer que le motif est dans le bon sens. Vous devez vérifier que tous les rouleaux portent le même numéro de bain et que le poseur a bien pris connaissance des instructions de pose jointes ou affichées sur notre site. Nous déclinons toute responsabilité pour des défauts qui étaient visibles avant la pose.

Une fois le papier peint posé, nous ne pouvons plus accepter la responsabilité d'erreurs quelconques. Vous ne pouvez plus bénéficier de notre garantie satisfait ou remboursé ni exercer votre droit de rétractation.

Après avoir posé 3 ou 4 lés (1 rouleau maximum) le poseur doit inspecter le résultat pour s'assurer qu'il n'y a aucun défaut. **Aucune réclamation ne sera prise en compte si plusieurs rouleaux sont posés avec le même défaut.**

En cas de papier peint reconnu défectueux, **la responsabilité d'Etoffe.com est au maximum limitée à la valeur du papier peint facturé et ne peut en aucun cas être étendue à tout autre remboursement** (main d'oeuvre, fournitures, dommages et intérêts, etc). Toute réclamation doit être effectuée par lettre recommandée avec A.R. dans les 10 jours suivant la livraison des marchandises.

L'acheteur est seul juge de l'utilisation qu'il fait des marchandises commandées. Il est seul responsable des conséquences qui découlent de cette utilisation et il lui appartient de choisir les qualités qui conviennent à la destination qu'il entend leur donner.

### Article 3 ter : Réclamations carreaux

Il est indispensable de vérifier à la réception du colis que les carreaux n'ont pas été endommagés durant le transport.

Merci de prendre en compte que la plupart de nos carreaux sont réalisés à la main par des artisans, les manipulations répétées peuvent (inévitablement) créer des imperfections : nuances de couleurs, auroles en surface, fines craquelures, petites bulles, différence d'épaisseur.

Tous les carreaux devront être stockés à l'abri des intempéries, de la chaleur, de l'humidité ; ce sont des matières qui réagissent à leurs environnements. Il faudra également veiller à ce que la pose et l'imperméabilisation soit faites par un artisan qualifié qui jugera lui-même des moyens à mettre en oeuvre. Le Vendeur n'est pas responsable de la pose et de l'étanchéification du carrelage.

Une fois le carreau posé, nous ne pouvons plus accepter la responsabilité d'erreurs quelconques. Vous ne pouvez plus bénéficier de notre garantie satisfait ou remboursé ni exercer votre droit de rétractation.

En cas de carreau reconnu défectueux, **la responsabilité d'Etoffe.com est au maximum limitée à la valeur des carreaux facturés et ne peut en aucun cas être étendue à tout autre remboursement** (main d'oeuvre, fournitures, dommages et intérêts, etc). Toute réclamation doit être effectuée par lettre recommandée avec A.R. dans les 10 jours suivant la livraison des marchandises.

L'acheteur est seul juge de l'utilisation qu'il fait des marchandises commandées. Il est seul responsable des conséquences qui découlent de cette utilisation et il lui appartient de choisir les qualités qui conviennent à la destination qu'il entend leur donner.

### Article 4 : Ecarts sur les nuances de coloris

Le vendeur est responsable de la communication au client des caractéristiques essentielles des produits.

Les photographies du catalogue sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent toujours assurer une similitude parfaite avec la nuance exacte du coloris du produit offert. Il est souligné que les écrans d'ordinateurs peuvent présenter d'importantes différences dans le rendu des couleurs.

Si le client désire vérifier la nuance précise du coloris, il lui est conseillé de commander un échantillon ou de reporter son choix sur un autre produit si l'échantillon n'est pas disponible. Le site propose la commande d'échantillons pour la majorité de ses produits.

Les contraintes de production font qu'il peut exister des variations de coloris entre différents bains de teintures ou lots de fabrication. Si le client désire connaître le la nuance exacte de coloris qu'il recevra, il doit demander un échantillon sur stock au préalable avec réserve de la quantité désirée.

Aucune réclamation ne pourra être reçue concernant un écart de nuance de coloris entre plusieurs lots ou bains de fabrication, si l'acheteur a passé plusieurs commandes distinctes.

### Article 5 : Tentures murales

Certaines fibres étant sensibles aux variations atmosphériques, il est recommandé de poser les tissus concernés en atmosphère saturée d'humidité.

### Article 6 : Tarifs

Les prix figurant dans le catalogue sont des prix TTC en euros tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande; tout changement du taux pourra être répercuté sur le prix des produits ou des services.

Etoffe.com se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable à l'acheteur.

Les prix indiqués comprennent les frais de traitement des commandes mais ne comprennent pas les frais de transport et de livraison.

### Article 7 : Droits de douane, frais et taxes d'importation

S'agissant des produits expédiés vers les Dom, les Tom et les pays hors Union Européenne, des droits de douane, frais ou taxes locales d'importation sont susceptibles d'être exigés par les services fiscaux ou douaniers. Leur règlement reste dans tous les cas à la charge de l'acheteur.

### Article 8 : Commandes

La langue proposée pour la conclusion du contrat est le français. Le contrat sera, en application des dispositions du Code civil, conclu dès le second clic de commande, par lequel l'acheteur aura confirmé son panier d'achat après avoir pu le corriger.

L'acheteur, qui souhaite acheter un produit ou un service doit obligatoirement :

- remplir la fiche d'identification sur laquelle il indiquera toutes les coordonnées demandées ou donner son numéro de client s'il en a un

- remplir le bon de commande en ligne en donnant toutes les références des produits ou services choisis

- valider sa commande après l'avoir vérifiée

- confirmer sa commande et son règlement

- effectuer le paiement dans les conditions prévues

Conformément aux dispositions du Code Civil sur la conclusion des contrats en ligne, le contrat sera conclu lorsque vous cliquerez sur le bouton vous permettant de confirmer votre commande après avoir visualisé le détail de celle-ci et en particulier son prix total et avoir eu la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs.

La confirmation de la commande entraîne acceptation des présentes conditions de vente, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions.

L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction. La confirmation vaudra signature et acceptation des opérations effectuées.

Le vendeur communiquera par courrier électronique confirmation de la commande enregistrée.

**Echantillons** : le vendeur propose l'envoi d'échantillons contre une **participation aux frais** qui est inférieure à la valeur réelle du service. Le nombre d'échantillons est limité à 4 échantillons par commande. Le vendeur se réserve la possibilité de considérer comme abusive toute demande supérieure à 12 échantillons sur une période de 30 jours et de ne pas y donner suite. La commande abusive sera annulée et l'éventuel montant déjà payé sera remboursé au client.

### Article 9 : Droit de rétractation

Les acheteurs, personnes physiques non professionnelles, bénéficient d'un délai de quatorze jours pour exercer leur droit de rétractation légal à compter de la réception des produits. Dans le cas d'une commande de prestation de service, le délai court à compter de l'acceptation de l'offre. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Vous n'avez pas à fournir de motif pour exercer votre droit de rétractation. Vous ne subirez aucune pénalité.

Etoffe.com, dans le cadre de sa politique de satisfaction client, a choisi :

- d'étendre le délai légal à la durée de 60 jours, exclusivement pour les personnes physiques non professionnelles.
- d'intégrer les tissus (métrages coupés aux dimensions du client) dans le champ d'application du droit de rétractation.

### Exercice du droit de rétractation

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier de votre décision de rétractation par voie postale à l'adresse 7 quai Gabriel Péri, 94340 Joinville-Le-Pont, France ; par téléphone au +33 (0)9 72 30 30 39 ; ou à l'adresse email suivante : [serviceclient@etoffe.com](mailto:serviceclient@etoffe.com) ou via notre formulaire de retour sur le site dans la rubrique Mon Compte / Mes commandes.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il faut que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### Conséquence du droit de rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation, le produit retourné devra être dans un état propre à une nouvelle commercialisation.

Vous devrez renvoyer le produit à l'adresse suivante :

Etoffe.com, 7 quai Gabriel Péri, 94340 Joinville-Le-Pont, France.

Les frais de retours sont exclusivement à votre charge. L'exercice du droit de rétractation donne lieu à un remboursement des sommes versées lors de la commande dans les meilleurs délais et au plus tard 14 jours à compter de la date à laquelle vous avez exercé ce droit, sauf dans le cas où la date de récupération des biens est supérieure ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de l'expédition des biens. Le remboursement sera effectué par crédit sur le compte utilisé lors de l'achat ou par virement à votre demande.

### Exception au droit de rétractation

L'exercice du droit de retour est exclu pour les produits ou services suivants :

- les services dont l'exécution a commencé avec votre autorisation

- les produits confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (notamment, et sans que cette énumération ne soit exhaustive, les mobiliers personnalisés avec un tissu de votre choix, les tapis réalisés à vos mesures, les panneaux de papier peint réalisés à vos mesures).

**Nous attirons votre attention sur le fait que les produits qui ont été coupés ou confectionnés par l'acheteur, même partiellement, sont exclus du droit de rétractation.**

### Article 10 : Délai de livraison

Sur chaque fiche produit figure le délai de livraison en France métropolitaine.

Il faut ajouter 2 à 3 jours pour les autres pays d'Europe et environ 7 jours pour les DOM-TOM et le reste du monde. Ces délais s'appliquent aux capitales. Pour les endroits plus éloignés il est plus prudent de compter quelques jours de plus.

En cas de retard de plus de 7 jours par rapport à ces délais, et sauf cas de force majeure, l'acheteur pourra dénoncer sa commande par courrier recommandé avec accusé de réception et obtenir un remboursement intégral des sommes versées dans les 60 jours.

En aucun cas, un retard éventuel ne peut donner droit à l'acheteur de réclamer des dommages et intérêts.

### Article 11 : Paiement

Le prix est exigible à la commande.

Les cartes bancaires acceptées sont : CB, Visa, MasterCard et American Express. Suivant la date de la commande, une demande de débit du compte bancaire sera envoyée dans un délai de 3 jours à la banque de l'acheteur. La commande sera considérée comme définitive après accord du centre de paiement.

Les paiements seront réalisés par le biais du système sécurisé de la solution de paiement Stripe qui utilise le protocole SSL (*Secure Socket Layer*) de telle sorte que les informations transmises sont cryptées par un logiciel et qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau.

Il appartient à l'acheteur d'enregistrer et d'imprimer son bordereau de paiement s'il souhaite conserver les détails de l'opération bancaire relative à la transaction.

Les règlements Paypal sont acceptés. Le détenteur du compte Paypal est la société Etoffe.com SAS dont le siège social est au 7 quai Gabriel Péri, 94340 Joinville-Le-Pont, téléphone 09 72 30 30 39.

À la demande de l'acheteur, il lui sera adressée une facture sur papier faisant ressortir la TVA.

### Article 12 : Livraisons

Les livraisons sont faites à l'adresse indiquée dans le bon de commande.

En cas de dommage pendant le transport, la protestation motivée doit être formulée en lettre recommandée avec accusé de réception auprès du transporteur dans un délai de 3 jours à compter de la livraison.

Les livraisons de mobilier (sièges, banquettes, canapés et assimilés) en étage nécessitant un appareil mécanique de levage sont exclusivement à la charge de l'acheteur.

Pour les clients professionnels faisant l'objet de conditions commerciales spécifiques, les risques sont à la charge de l'acquéreur à compter du moment où les produits ont quitté leur lieu d'expédition. En cas de dommage pendant le transport, la protestation motivée doit être formulée en lettre recommandée avec accusé de réception auprès du transporteur dans un délai de 3 jours à compter de la livraison.

### Article 13 : Garanties légales

Tous les produits fournis par le vendeur bénéficient des garanties légales :

- garantie de conformité du bien au contrat (articles L211-1 et suivants du Code de la Consommation)

- garantie des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code Civil)

- garantie contractuelle

En cas de non conformité d'un produit vendu, il pourra être retourné au vendeur dès le lendemain, l'échange ou le remboursement.

Toutes les réclamations pour défauts de conformité ou action en garantie des vices cachés doivent être adressées aux coordonnées ci-dessus ou par e-mail. Aucun renvoi de colis ne doit être effectué avant l'enregistrement de votre réclamation et l'envoi des instructions de retour.

### Article 14 : Garantie satisfait ou remboursé

Le droit de rétractation défini article 9 concerne uniquement les personnes physiques non professionnelles.

La garantie satisfait ou remboursé de Etoffe.com étend ce droit à une durée de 60 jours et inclut les métrages de tissu, alors qu'ils sont découpés à la mesure du client.

Les acheteurs professionnels non physiques ou morale n'entrant pas dans le périmètre légal ou contractuel du droit de rétractation article 9, bénéficient également d'une possibilité de retour de leurs marchandises dans un délai de 10 jours, dans la limite de 1000 euros incluant taxes et frais de livraison.

### Article 15 : Responsabilité

Le vendeur, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens; sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

### Article 16 : Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site de Etoffe.com sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de Etoffe.com.

Personne n'est autorisée à reproduire, exploiter, redistribuer, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores.

Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord exprès de Etoffe.com.

Lorsque l'acheteur commande sur le site Etoffe.com des produits pour les commercialiser à son tour, préalablement transformés ou non, l'acheteur est entièrement responsable de l'utilisation commerciale qu'il en fait et de l'éventuelle autorisation préalable à demander au titulaire des droits portant sur la revente des produits en question.

L'utilisation par l'acheteur des marques des éditeurs couvrant les produits vendus sur le site doit être strictement limitée à un usage nécessaire pour identifier l'origine des produits et ne doit pas avoir pour effet, volontairement ou non, de faire croire aux tiers que l'acheteur détiendrait des droits sur la marque en question, ni ne doit tendre, volontairement ou non, à faire croire que l'acheteur aurait créé les produits couverts par la marque, ou établir une relation de partenariat avec le titulaire de la marque, ni à créer les conditions d'un risque de confusion dans l'esprit du public sur la titularité des droits sur la marque.

Les imprimés et motifs des produits (tels que ceux des tissus, papiers peints, carreaux, objets de décoration...) présentés sur le site de Etoffe.com sont susceptibles d'être protégés par des droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers et notamment aux éditeurs des produits. Toute reproduction, totale ou partielle, des imprimés et motifs sur tout support, physique ou numérique, à des fins commerciales ou non, est susceptible de constituer une contrefaçon si elle n'est pas autorisée expressément et préalablement par le titulaire des droits. Une telle utilisation est donc strictement interdite.

### Article 17 : Protection des données à caractère personnel

Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, les informations à caractère nominatif relatives aux acheteurs pourront faire l'objet d'un traitement automatisé.

Les données personnelles collectées sur notre site sont utilisées pour réaliser le traitement des commandes et gérer la relation commerciale (livraisons, factures, service après-vente). Nous pouvons également utiliser vos données à des fins publicitaires, soit après avoir recueilli votre consentement exprès, soit dans les limites autorisées par la loi. Nous sommes également susceptibles d'utiliser vos données pour satisfaire le cas échéant à nos obligations légales et/ou réglementaires.

Les destinataires de vos données à caractère personnel sont, le cas échéant, nos prestataires de moyens de paiements, nos prestataires de livraison, nos partenaires commerciaux. Dans le cas où c'est prévu par la loi, votre consentement est recueilli ou une possibilité de refus vous est aménagée avant toute transmission de données.

Notre site internet utilise des cookies. Il s'agit de petits fichiers texte enregistrés sur votre disque dur. Les cookies utilisés sur notre site nous permettent de vous proposer notamment les services suivants : panier en cours, liste d'envies, recommandations de produits. La plupart des cookies sont destinés à permettre ou faciliter votre navigation et sont nécessaires au fonctionnement de notre produit en ligne. L'utilisation de cookies, propres ou tiers, n'étant pas nécessaires au fonctionnement du site nécessite un consentement exprès de votre part. Vous pouvez manifester votre consentement ou vous opposer à l'utilisation des cookies en paramétrant votre dispositif de connexion de manière appropriée ; reportez-vous pour cela notamment au guide d'utilisation de votre navigateur. Si vous choisissez de souscrire à la Protection acheteurs, des données personnelles seront transmises à la société Trusted Shops. Vous trouverez plus de détails dans la politique de protection des données personnelles de Trusted Shops. <http://www.trustedshops.fr/mentions-legales.html>

Il est rappelé que la personne dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant à : Service client - Etoffe.com.

Si vous avez donné votre consentement pour recevoir notre newsletter, vous pourrez le retirer à tout moment grâce au lien de désinscription qui se trouve en bas de nos newsletters. Vous pouvez également adresser votre demande à : Service client - Etoffe.com.

Le traitement automatisé d'informations, y compris la gestion des adresses e-mail des utilisateurs du site a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL le 09 avril 2010 enregistrée sous le numéro 1423371. Le responsable du traitement des données à caractère personnel est : SAS Etoffe.com.

En aucun cas, Etoffe.com n'a accès aux coordonnées bancaires de ses clients.

### Article 18 : Archivage - Preuve

Les contrats conclus sur notre site Internet (données relatives à votre commande et CGV en vigueur au jour de votre commande) sont archivés pour une durée de 10 ans. Vous pouvez accéder aux contrats archivés en faisant la demande par e-mail auprès des services de notre service client ou par courrier postal.

Les registres informatisés de Etoffe.com constituent un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil. Ils seront considérés par les parties comme preuve des communications, CGV, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

### Article 19 : Clause de réserve de propriété

Etoffe.com se réserve la propriété des marchandises jusqu'à paiement intégral de leur prix en principal et intérêts. A défaut du paiement à l'échéance convenue, Etoffe.com pourra reprendre les marchandises et la vente sera résoluée de plein droit si bon semble à Etoffe.com.

### Article 20 : Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions sont soumises à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du produit.

NEWSLETTER

SUIVEZ-NOUS

ABONNEZ-VOUS À NOTRE NEWSLETTER ET RECEVEZ NOS OFFRES ET ACTUALITÉS

Adresse email

OK

avis Vérifiés

AVIS DE NOS CLIENTS  
★★★★★ 4,5/5

PAIEMENT SÉCURISÉ

TRANSPORTEURS EXPRESS

**À propos d'Etoffe.com**Qui sommes-nous ?  
Conditions Générales de Vente  
Mentions légales  
Protection des données**Nos services**Échantillons  
Prix, taxes et devises  
Livraison et transporteurs  
Retours et remboursements  
Moyens de paiement**Nous joindre**Nous contacter  
Espace Professionnel  
Espace Presse  
Nous rejoindre

www.etoffe.com - Copyright © 2023

Tous droits réservés  
7 quai Gabriel Péri, 94340 JOINVILLE-LE-PONT, France

Ce site est protégé par recAPTCHA. Les règles de confidentialité et d'utilisation de Google s'appliquent.