**Article 1. – Intégralité**

Les présentes conditions générales expriment l’intégralité des obligations des parties. En ce sens, l’acheteur est réputé les accepter sans réserve.

Elles s’appliquent à toutes les ventes conclues directement entre le fournisseur FAÏENCE PONCHON et l’acheteur, dans les locaux de l’atelier. Elles sont communiquées à l’acheteur avec l’offre de prix, en amont de tout engagement, et prévalent, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

FAÏENCE PONCHON, ci-après dénommé le fournisseur, et l’acheteur conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Le fournisseur se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur communication au client.

Si une clause venait à faire défaut, elle serait réputée régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente aux consommateurs dont les entreprises ont siège en France.

**Article 2. – Objet**

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente directe de biens proposés par le fournisseur à l’acheteur, en dehors du cadre de la vente à distance.

**Article 3. - Informations précontractuelles**

**3.1.** L’acheteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente ainsi que de l’ensemble des informations listées à l'article L. 111-1 du code de la consommation.

**3.2.** Sont transmises à l’acheteur, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

* les caractéristiques essentielles du bien ;
* le prix du bien ;
* la date ou le délai auquel le fournisseur s'engage à livrer le bien, quel que soit son prix ;
* les informations relatives à l’identité du fournisseur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles.

**3.3.** Le fournisseur communique à l’acheteur les informations suivantes :

* son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;
* les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat, ainsi que les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;
* l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 à L. 217-14 du code de la consommation et de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du code civil.

**Article 4. – Commande – Confirmation de commande**

Toute commande suppose l’acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente. La commande est réputée ferme et définitive dès lors que :

* l’acheteur retourne un devis daté, signé, revêtu de la mention « bon pour accord » ;
* ou qu’il verse un acompte ou le montant total indiqué sur le devis.

La commande vaut acceptation des prix, des caractéristiques essentielles du produit et des conditions contractuelles. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre des garanties précisées ci-après.

Les devis ont une durée de validité de trente (30) jours à compter de leur émission. Passé ce délai, le fournisseur se réserve le droit de modifier ses tarifs ou conditions.

La commande peut être confirmée par retour du devis signé :

* par e-mail à l’adresse suivante : atelier@faience-ponchon.com
* ou par courrier à l’adresse de l’atelier : FAÏENCE PONCHON, 619 Rue de Pierrepont - Hameau de Pierrepont – France.

**Article 5. -** **Informations sur les produits**

Les produits régis par les présentes conditions générales sont :

* des pièces fabriquées sur mesure, réalisées à la demande de l’acheteur selon ses spécifications (format, teinte, motif, quantité…) ;
* ou, plus occasionnellement, des produits disponibles en stock, issus de reliquats ou de fins de série.

Les caractéristiques essentielles des produits sont communiquées à l’acheteur de manière lisible et compréhensible, soit par le devis, soit oralement au moment de la vente, selon le contexte.

Des photographies, croquis ou échantillons peuvent être présentés afin d’illustrer l’aspect général des produits. Ces éléments, bien qu’indicatifs, ne permettent pas de garantir une identité parfaite avec le produit livré, notamment en raison du caractère artisanal de la fabrication.

L’acheteur est invité, en cas de doute ou de besoin de précision, à demander des compléments d'information avant de valider sa commande. Le fournisseur reste disponible pour répondre aux questions ou fournir des éléments d’évaluation (échantillons, précisions techniques, photographies), dans la mesure de ce qui est réalisable.

Important : Les produits sur mesure sont entièrement réalisés de manière artisanale. À ce titre, des variations subtiles de teinte, d’émail, de motif ou de dimension peuvent survenir entre différents carreaux d’une même commande, ou entre un échantillon et la production finale. Ces variations font partie intégrante du caractère unique de chaque pièce et ne remettent pas en cause la qualité du produit.

Les carreaux sont exclusivement destinés à un usage mural. La pose des carreaux doit être réalisée conformément aux instructions détaillées dans la fiche technique de pose, disponible en téléchargement sur notre site internet. Tout carreau posé est réputé avoir été approuvé par le poseur. Concernant l'entretien, l’utilisation de vinaigre pur pour le nettoyage est déconseillée, car elle peut endommager les joints, bien que les carreaux eux-mêmes soient moins affectés. Le vendeur ne saurait être tenu responsable des dommages résultant d’une pose non conforme aux instructions fournies ou d’un entretien inadapté des carreaux. Il appartient à l’acheteur ou au poseur de respecter les recommandations de pose et d’entretien communiquées.

**Article 6. – Prix**

Les prix sont indiqués en euros. Ils ne tiennent pas compte des éventuels frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués sur le devis avant la validation de la commande. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des produits du catalogue en ligne.

**Article 7. - Mode de paiement**

Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de l’acceptation du devis, sauf stipulation contraire au devis. Sauf mention contraire, les sommes versées ne pourront en aucun cas être considérées comme des arrhes. Le paiement s’effectue par virement bancaire, chèque ou espèces. Les paiements effectués par l’acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le fournisseur.

Le fournisseur se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de non-paiement. Le fournisseur se réserve notamment le droit de refuser d’effectuer une livraison ou d’honorer une commande émanant d’un acheteur qui n’aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d’administration.

**Article 8. – Retard de paiement**

En cas de retard de paiement, le fournisseur pourra suspendre l’exécution de la commande jusqu’au règlement complet des sommes dues. L’acheteur sera contacté pour régulariser la situation. En l’absence de réponse dans un délai raisonnable, la commande pourra être annulée.

**Article 9. – Résolution du contrat pour défaut de paiement**

En cas de non-paiement dans le délai prévu, et après une mise en demeure écrite restée sans effet pendant plus de 15 jours, le fournisseur pourra prononcer la résolution de la vente par notification écrite à l’acheteur.

Cette résolution pourra porter sur la commande concernée et, le cas échéant, sur d'autres commandes en cours, si leur exécution est liée ou si leur paiement est déjà exigible.

Le fournisseur pourra également demander une indemnisation pour les frais engagés et le préjudice subi, sous réserve d’en justifier.

En cas de recouvrement contentieux, l’acheteur sera redevable des frais de justice et d’exécution forcée, dans les conditions prévues par le Code de procédure civile.

**Article 10. – Délais de livraison – Remboursement – Résolution**

Les délais de mise à disposition à l’atelier ou d’expédition courent à compter de l’acceptation du devis et de la réception du paiement par le fournisseur. Ces délais sont mentionnés sur le devis remis à l’acheteur.

En cas de dépassement du délai convenu, l’acheteur devra, avant de pouvoir résoudre le contrat, mettre en demeure le fournisseur d’exécuter celui-ci dans un délai supplémentaire raisonnable, par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre écrit sur support durable. À défaut d’exécution à l’issue de ce nouveau délai, l’acheteur pourra librement résoudre le contrat dans les mêmes formes. La résolution prendra effet à la réception par le fournisseur de la notification, sauf si l’exécution est intervenue entre-temps.

L’acheteur pourra également résoudre immédiatement le contrat si le délai de livraison constituait pour lui une condition essentielle, à condition que cette exigence ait été exprimée avant la commande.

En cas d’impossibilité de fabrication liée à une rupture imprévisible de matières premières, à un défaut d’approvisionnement ou à un événement indépendant de la volonté du vendeur, ce dernier informera l’acheteur dans les meilleurs délais. L’acheteur pourra alors choisir d’annuler la commande et d’obtenir le remboursement intégral des sommes versées, sans indemnité supplémentaire.

En cas de résolution du contrat, le fournisseur remboursera à l’acheteur l’intégralité des sommes versées, au plus tard dans un délai de 14 jours suivant la réception de la notification de résolution.

En l’absence de retrait du produit dans un délai de deux (2) mois suivant la notification de sa disponibilité, le fournisseur se réserve le droit de facturer des frais de stockage raisonnables, ou, à défaut de réponse de l’acheteur, de considérer la commande comme abandonnée. Dans ce dernier cas, le fournisseur conservera les sommes versées à titre d’indemnité forfaitaire, sans préjudice de toute autre action en réparation du préjudice subi.

**Article 11. - Modalités de livraison**

La livraison s’entend du transfert au consommateur de la possession physique du bien. L’acheteur a la possibilité de retirer son produit directement à l’atelier ou de se faire livrer par transporteur. L’option retenue figure au devis.

En cas de livraison par transporteur, les produits sont livrés à l’adresse indiquée par l’acheteur, cette adresse de livraison est mentionnée sur le devis et l’acheteur devra veiller à son exactitude. Tout colis renvoyé au fournisseur à cause d’une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais de l’acheteur.

Le client est invité à vérifier l’état apparent des colis à la livraison, et ce impérativement en présence du livreur même si l’emballage ne présente aucun défaut apparent. Il est conseillé de vérifier l’intégrité de la marchandise, son état général et la conformité de la commande avant de signer le récépissé de livraison. En cas de dommage visible (colis endommagé, produit cassé, manquant…), il est recommandé de formuler des réserves précises et caractérisées lors de la livraison, en présence du livreur lorsque cela est possible, et d’en informer le vendeur dans un délai de trois (3) jours calendaires. (exemple : 2 carreaux cassés). Des mentions générales telles que « sous réserve de déballage » ou « colis ouvert » ne sont pas considérées comme des réserves recevables.

**Article 12. - Transfert des risques**

Le transfert de propriété ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par l’acheteur, peu importe la date de livraison.

La livraison est réputée effectuée dès la remise des produits commandés par le fournisseur à l’acheteur ou à un tiers désigné par ce dernier.

**Article 13. - Garantie légale de conformité et garantie légale des vices cachés**

FAÏENCE PONCHON – France est garant de la conformité des biens au contrat, permettant à l’acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 à L. 217-14 du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que :

— l’acheteur bénéficie d’un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;

— l’acheteur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l’article L. 217-9 du code de la consommation ;

— l’acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l’existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien ;

— l’acheteur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l’article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l’article 1644 du code civil.

**Article 14. – Absence de droit de rétractation**

La vente étant conclue directement dans les locaux de l’atelier, aucun droit de rétractation ne s’applique, conformément aux dispositions du Code de la consommation.  
En outre, les produits proposés par FAÏENCE PONCHON sont le plus souvent fabriqués sur mesure ou personnalisés selon les choix du client (format, teinte, motif, quantité…). À ce titre, ils ne peuvent être ni retournés, ni échangés.

**Article 15. - Force majeure**

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l’exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d’exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension. La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l’autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d’approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, épidémies, l’arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l’incidence de l’événement et convenir des conditions dans lesquelles l’exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeur a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

**Article 16. - Propriété intellectuelle**

Les noms FAÏENCE PONCHON ainsi que toutes les illustrations, images, logotypes sont la propriété exclusive du fournisseur. Toute reproduction partielle ou totale, modification ou utilisation du nom, illustrations, images et logotypes pour quelque motif ou sur quelque support que ce soit, sans accord express, écrit et préalable du fournisseur est strictement interdite.

**Article 17. - Informatiques et Libertés**

Les données nominatives fournies par l’acheteur sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures. Elles peuvent être communiquées aux partenaires du fournisseur chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Les informations collectées pourront être utilisées pour adresser à l’acheteur des informations concernant des opérations promotionnelles ou publicitaires du fournisseur. L’ensemble des informations relatives au respect du Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) le fournisseur sont disponibles sur le site internet www.faience-ponchon.com  à la page « politique de confidentialité » https://www.faience-ponchon.com/politique-de-confidentialite/*.*L’acheteur dispose d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies dans la rubrique « Charte de confidentialité ».

**Article 18. - Non-validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d’une loi, d’un règlement ou à la suite d’une décision définitive d’une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

**Article 19. - Non-renonciation**

Le fait pour l’une des parties de ne pas se prévaloir d’un manquement par l’autre partie à l’une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l’avenir comme une renonciation à l’obligation en cause.

**Article 20. – Titre**

En cas de difficulté d’interprétation entre l’un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l’une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistants.

**Article 21. – Médiation de la consommation**

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges, lorsque l’acheteur a adressé une réclamation écrite au fournisseur et qu’il n’a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut recourir au système de règlement en ligne des litiges accessible en cliquant ici :  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.   
Il peut également soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d’un an à compter de la réclamation initiale.

FAÏENCE PONCHON a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.  En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :  [http://cnpm-mediation-consommation.eu](http://cnpm-mediation-consommation.eu/) ou par voie postale en écrivant à   - CNPM - MÉDIATION – CONSOMMATION - 27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND – France.

**Article 22. - Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l’application du droit français, à l’exclusion des dispositions de la Convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l’acheteur s’adressera en priorité au fournisseur pour obtenir une solution amiable. Les tribunaux français seront seuls compétents.

**ANNEXE 1**

**CODE DE LA CONSOMMATION FRANÇAIS**

**Dispositions relatives aux garanties légales**

**Article L217-4**

Le vendeur est tenu de livrer 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**

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

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

**Article L217-12**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

**CODE CIVIL FRANCAIS**

**Article 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.

**Article 1648**

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.

Dans le cas prévu par [l'article 1642-1](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006070721&idArticle=LEGIARTI000006441942&dateTexte=&categorieLien=cid), l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.