

# CONDITIONS GENERALES PRESTATIONS - VENTES

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent entre :

KALIGRAFIA,

Dont le siège social est situé 88 Bis Route de Sauve – 30900 Nîmes

Numéro d'identification SIRET : 89164339700021

Email : [contact.kaligrafia@gmail.com](mailto:contact.kaligrafia@gmail.com)

Site internet : [www.kaligrafia.fr](http://www.kaligrafia.fr)

Téléphone : 07 85 21 16 30

(ci-après «KALIGRAFIA»)

ET

Toute personne physique ou morale effectuant un achat ou une commande auprès de KALIGRAFIA,  
(ci-après le « Client »)

## PRÉAMBULE

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales préalablement à la validation de sa commande. Le fait de passer commande implique la consultation préalable des présentes Conditions Générales de vente et vaut acceptation entière et irrévocable de celles-ci. En conséquence, le Client déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir à tout autre document.

Le fait que KALIGRAFIA ne se prévale pas à un moment donné de l'une ou l'autre des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites Conditions.

KALIGRAFIA se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales. En cas de modification, les Conditions Générales en vigueur au jour de la passation de la commande seront appliquées.

## DÉFINITIONS

« commande » : Désigne tout contrat liant le Client à KALIGRAFIA permettant l'achat d'une prestation ou d'un produit.

« Client » : Désigne toute personne physique ou morale effectuant l'achat d'une prestation ou une commande auprès de KALIGRAFIA.

« prestation » : Constitue une prestation au sens des présentes Conditions Générales l'ensemble des services proposés à la vente par KALIGRAFIA notamment confection de produits de papeterie et de signalétique pour différents événements comme les mariages, anniversaires, tels que détaillés dans les présentes Conditions Générales.

« produit » : désigne tout produit proposé à la vente par KALIGRAFIA.

## PARTIE 1 – DISPOSITIONS APPLICABLES À LA VENTE DE PRODUITS

### Article 1.1. CARACTERISTIQUES DE PRODUITS

1.1.1. Les produits proposés à la vente par KALIGRAFIA sont ceux qui figurent sur son catalogue et sur son site internet, le jour de la consultation du catalogue/site internet par le Client dans la limite des stocks disponibles.

1.1.2. KALIGRAFIA n'a pas vocation à vendre ses produits en quantités importantes. Par conséquent, elle se réserve le droit de refuser les commandes qu'elle considère irréalisables par les ateliers sous-traitants de l'entreprise dans un délai raisonnable.

1.1.3. Les produits proposés sont décrits avec le plus de précisions possibles mais les photographies et textes fournis et rédigés ne peuvent assurer une similitude parfaite entre le bien proposé et l'article commandé. Par conséquent, les descriptifs, présentations et photographies n'entrent pas dans le champ contractuel. Si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à la présentation du produit, la responsabilité de KALIGRAFIA ne pourra être engagée.

Par ailleurs, le Client est informé qu'il peut y avoir des variations entre les couleurs figurant à l'écran et les couleurs d'impression.

1.1.4. Les biens proposés à la vente par KALIGRAFIA sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

### Article 1.2. CHOIX DES PRODUITS

#### 1.2.1. Produits non personnalisés

Le Client commande son article à partir d'un modèle existant. Ces articles ne sont pas personnalisables.

#### 1.2.2. Produits personnalisés (notamment tous les produits papeterie)

KALIGRAFIA offre au Client la possibilité de concevoir et personnaliser son article à partir d'un modèle pré-existant dans l'éventail de produits personnalisables proposés par KALIGRAFIA sur son catalogue/site, avec différentes options configurations disponibles (qualité de papier, police, couleur, matière,...).

Le Client choisit son modèle parmi ceux proposés dans le catalogue et fait une demande de devis avec les différents éléments nécessaires, les quantités, et les informations de personnalisation demandées (texte, mise en page, couleur, écriture,...).

Une fois la commande validée dans les conditions décrites à l'article 2.3 ci-dessous, Kaligrafia adressera par email au Client les informations de personnalisation requises pour la réalisation du produit (textes, police,...)

Le Client devra transmettre à KALIGRAFIA toutes les informations nécessaires à l'édition des documents commandés. KALIGRAFIA décline toute responsabilité en cas d'erreur ou d'information incomplète du Client.

### 1.3. VALIDATION DE LA COMMANDE

Toute commande ne sera définitivement validée et prise en compte qu'après règlement par le Client d'un acompte de 50% du montant total de la commande.

La validation de la commande vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

De plus, en validant les présentes conditions générales de vente, le Client déclare avoir la capacité juridique permettant la conclusion d'un contrat au sens des Articles 1123 et suivants du Code Civil.

Pour chaque commande, le Client doit s'acquitter, en complément du prix des produits, d'une participation forfaitaire correspondant aux frais de traitement et de livraison de sa commande. Cette participation est calculée en fonction du volume des références commandées, du pays de la livraison. La page récapitulative de la commande du Client précise automatiquement le prix de cette participation.

Lorsqu'une commande est irréalisable dans les délais indiqués, le Client est informé par email et dispose de la faculté d'annuler sa commande ou de patienter durant le délai supplémentaire qui lui est indiqué.

KALIGRAFIA se réserve par ailleurs le droit de refuser la commande pour tout motif légitime comme un défaut de paiement, des problèmes sur le compte de l'acheteur ou lorsqu'il existe un litige avec le Client concernant le paiement d'une commande antérieure.

#### Article 1.4. PRIX

1.4.1. Les prix des produits sont indiqués en Euros et toute taxe comprise hors frais de livraison. La conversion en devise locale se fait automatiquement via la plateforme de la banque du Client.

1.4.2. Les prix ne tiennent pas compte des frais de livraison indiqués avant la validation de la commande, comme des frais annexes, frais de dédouanement en cas de livraison à l'étranger, frais bancaires ou tout autre frais qui sont à la charge du Client.

1.4.3. KALIGRAFIA se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve des disponibilités à cette date.

1.4.4. Toute livraison hors Union Européenne pourra être soumise à des droits de douane et à des taxes éventuelles qui sont imposées lorsque le colis parvient à destination. Ces droits sont à la charge exclusive du client et relèvent de son entière responsabilité tant en termes de déclarations que de paiement aux autorités compétentes. KALIGRAFIA n'est pas tenue de vérifier et d'informer ses clients des droits de douane et taxes applicables.

Pour les connaître, il appartient au Client de se renseigner auprès des autorités compétentes du pays de livraison.

## Article 1.5. LIVRAISON

### 1.5.1. Modes de livraison

Les modalités de livraison sont les suivantes.

- Retrait sur rendez-vous au sein de nos entrepôts à Nîmes.
- Envoi postal aux frais du Client. Le Client recevra par courrier électronique le numéro de suivi de son colis pris en charge afin qu'il puisse suivre le cheminement de sa commande sur le site Internet du transporteur.

### 1.5.2. Adresse de livraison

En cas d'envoi postal, les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de la procédure d'achat. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du Client, KALIGRAFIA ne peut être tenue responsable de l'impossibilité de livrer la commande. Dans ce contexte, les frais engagés pour le réacheminement de la commande seront à la charge exclusive du Client.

### 1.5.3. Délais de livraison

Les délais de livraison varient en fonction du stock disponible, du mode de livraison choisi par le Client et de sa localisation géographique.

Sauf en cas de force majeure ou précisions spécifiques apportées par KALIGRAFIA au moment de la passation de la commande, les délais habituels de livraison sont les suivants :

- Produits non personnalisés

Les produits non personnalisés disponibles en stock sont livrés dans un délai de quinze (15) jours ouvrables en moyenne à compter du jour suivant la validation de la commande. Les produits non personnalisés mais non disponibles en stock (produits faisant l'objet de pré-commandes) sont livrés dans un délai de 4 à 8 semaines en moyenne à compter du jour suivant la validation de la commande.

- Produits personnalisés (notamment papeterie)

Les produits personnalisés requièrent en plus le temps de confection, ce qui représente un délai de 8 à 12 semaines en moyenne à compter de la confirmation de la commande. Dans le cadre d'une personnalisation assistée, le BAT (Bon à Tirer) est émis en PDF sous 1 semaine ouvrée après réception des informations de personnalisation/textes et de l'acompte de 50%.

Dans le cadre d'une personnalisation semi-mesure et sur-mesure, la date de réception du BAT (Bon à Tirer) vous sera donnée à titre indicatif lors des échanges par mails et du devis)

Une fois le BAT approuvé par email et le solde de la commande réglé, un délai de 2 semaines ouvrées est à prendre en compte pour la production.

La commande est ensuite expédiée avec un numéro de suivi.

### 1.5.4. Frais de livraison

Le montant des frais de livraison dépend du mode de livraison choisi par le Client. Le montant des frais de livraison est indiqué au client avant la validation de la commande et inclus dans le prix total de la commande.

Les frais de douanes sont à la charge exclusive du Client. Aucun remboursement ne pourra être effectué par KALIGRAFIA

#### 1.5.4. Frais de livraison

Le montant des frais de livraison dépend du mode de livraison choisi par le Client. Le montant des frais de livraison est indiqué au client avant la validation de la commande et inclus dans le prix total de la commande.

Les frais de douanes sont à la charge exclusive du Client. Aucun remboursement ne pourra être effectué par KALIGRAFIA

#### 1.5.5. Retard de livraison

KALIGRAFIA décline toute responsabilité en cas de retard de livraison imputable au transporteur. En cas de retard de livraison, il est donc conseillé au Client de contacter le transporteur dans un premier temps pour établir l'état de livraison du colis. Si l'acheteur est absent le jour de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres du Client qui lui permettra de retirer le colis à l'endroit et pendant le délai indiqué.

En cas de retard de livraison de plus de huit semaines par rapport au délai de livraison indiqué dans la commande, le Client aura la possibilité d'annuler la commande.

#### 1.5.6. Vérification de la commande

Le Client est tenu de vérifier l'état de l'emballage lors de la livraison. Si l'emballage d'origine est abîmé, il appartient au Client d'émettre les réserves et les réclamations qu'il estime nécessaire, voire de refuser la livraison. Les réclamations doivent être adressées directement au transporteur.

#### 1.5.7. Réserve de propriété

Les produits vendus restent l'entière propriété de KALIGRAFIA jusqu'à parfait paiement du prix, principal et intérêts.

### Article 1.6. DROIT DE RÉTRACTATION – REMBOURSEMENT

#### 1.6.1. Produits personnalisés

Il est rappelé que conformément à l'article L. 221-28 3° du code de la consommation, « Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : (...) 3° de fournitures de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ».

Toutefois, KALIGRAFIA accorde au Client la possibilité d'annuler ou de modifier sa commande dans un délai de 24h à compter de la validation de la commande. A cet effet, le Client devra contacter KALIGRAFIA le plus rapidement possible à l'adresse [contact.kaligrafia@gmail.com](mailto:contact.kaligrafia@gmail.com). En cas d'annulation, le Client sera remboursé de la totalité du prix du produit acheté dans un délai de trente (30) jours. Passé ce délai de 24 heures, l'annulation n'est plus autorisée.

#### 1.6.2. Produits non personnalisés

Concernant les produits non personnalisés, le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de sa commande pour demander le remboursement d'une référence qui ne donnerait pas satisfaction.

Le Client est invité à adresser sa demande de retour en contactant le service client à l'adresse suivante : [contact.kaligrafia@gmail.com](mailto:contact.kaligrafia@gmail.com).

Le retour est à la charge du Client et à ses risques. Les articles devront être retournés à l'adresse suivante : 88 Bis Route de Sauve – 30900 Nîmes

KALIGRAFIA effectue le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui qui aura été utilisé pour le paiement de la commande. Si et seulement si ce dernier a expiré, KALIGRAFIA se rapprochera du Client afin de réaliser le remboursement par un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais supplémentaire pour KALIGRAFIA.

Les remboursements sont effectués dans un délai de 30 jours à compter de la réception des articles jugés conformes par KALIGRAFIA.

Les articles retournés doivent être intacts et complets, dans leur emballage d'origine (avec l'étiquette comportant ses références) et accompagnés du bordereau de livraison. Tout article qui serait retourné modifié ou qui aurait subi des altérations, abimé, usé, ou salis par le Client ne fera l'objet d'aucun remboursement. Les étiquettes doivent en aucun cas être ôtées. Seule KALIGRAFIA peut juger de la conformité ou non des produits retournés. Si des articles retournés ne répondent pas aux conditions précitées, KALIGRAFIA est en droit de retourner la marchandise au Client et les lui facturer. Les frais de livraison peuvent, dans ce cas, être mis à la charge du Client.

Le respect des conditions de retour prescrites aux présentes CGV est un préalable obligatoire au remboursement. À défaut de respecter ces conditions, le Client s'expose à un refus de remboursement des articles retournés.

KALIGRAFIA se réserve le droit de refuser toute commande ultérieure en cas de retours frauduleux, anormaux ou abusifs.

## PARTIE 2 – DISPOSITIONS FINALES

### Article 2.1. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CONFIDENTIALITÉ

Les présentes Conditions Générales ne sauraient entraîner une quelconque cession de droits de propriété intellectuelle pouvant être mis en œuvre au titre de la commande. Les équipements logiciel et documentation ainsi que tout renseignement technique ou de toute nature appartenant à KALIGRAFIA sont et demeureront sa propriété exclusive. Chaque partie garantira à l'autre la confidentialité des informations de quelque nature que ce soit, écrites ou orales, dont elle a connaissance au titre de la commande et s'interdit de les communiquer aux personnes autres que celles qui ont qualité pour en connaître le contenu au titre de la réalisation de la prestation commandée.

Toute reproduction, totale ou partielle, des catalogues présentés par KALIGRAFIA ou sur son site [www.kaligrafia.fr](http://www.kaligrafia.fr) est formellement interdite et constitue un délit de contrefaçon, exposant son auteur à des poursuites judiciaires aux termes des dispositions du Livre III du Code de la propriété intellectuelle, et sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. De même, toute représentation, reproduction, totale ou partielle, du site [www.kaligrafia.fr](http://www.kaligrafia.fr), par quelque procédé que ce soit, constituerait également une contrefaçon.

Le Client autorise KALIGRAFIA à le citer dans ses documents commerciaux sous quelque forme que ce soit en qualité de référence commerciale.

### Article 2.2. FORCE MAJEURE

KALIGRAFIA ne pourra être tenue pour responsable des retards ou des défauts de livraison dus à la force majeure ou à toute raison indépendante de sa volonté, telle que, de façon non limitative, grève, intempérie, accident, interdiction officielle, ...

## Article 2.3. INFORMATIONS NOMINATIVES ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel du Client sont collectées par KALIGRAFIA, responsable du traitement des données.

Les données à caractère personnel sont collectées et traitées pour les finalités suivantes :

- KALIGRAFIA met en œuvre des traitements de données à caractère personnel pour les besoins de la fourniture des produits et services indiqués dans les présentes Conditions Générales (la gestion des commandes, des livraisons et des factures notamment). Ces données sont nécessaires à la bonne exécution de ses services.
- KALIGRAFIA peut également être tenue de collecter certaines données personnelles requises aux fins de respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires auxquelles elle est soumise, le cas échéant.
- Enfin, dans la mesure où vous nous aurez donné votre consentement préalable, KALIGRAFIA aura la possibilité d'utiliser vos données personnelles afin de vous tenir informé des évolutions de nos produits et services et de vous proposer des offres de produits et services, et à des fins statistiques.

En ce qui concerne les données relatives à la gestion de notre relation commerciale, vos données à caractère personnel ne seront pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la gestion de notre relation commerciale. Concernant d'éventuelles opérations de prospection, vos données pourront être conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale. Au terme de ce délai de trois ans, nous pourrions reprendre contact avec vous pour savoir si vous souhaitez continuer à recevoir des sollicitations commerciales. Vous conservez bien évidemment la possibilité de retirer votre consentement à tout moment.

KALIGRAFIA s'engage à ne pas diffuser son fichier clients et à le conserver secret.

Néanmoins, ces données personnelles pourront être transmises aux tiers chargés de l'exécution et du paiement des commandes ainsi qu'à des sociétés tierces lorsque KALIGRAFIA a recours à des fournisseurs ou sous-traitants dans le cadre de l'exécution du contrat.

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, le Client est informé de son droit, à tout moment, de demander au responsable de traitement :

- d'accéder aux données à caractère personnel le concernant ;
- de rectifier ou d'effacer les données à caractère personnel le concernant ;
- de limiter le traitement ou de s'opposer au traitement des données à caractère personnel le concernant ;
- de son droit à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

Vous pouvez à tout moment, sans frais et sans avoir à motiver votre demande, exercer ces droits en adressant un courrier à KALIGRAFIA au 88 Bis Route de Sauve – 30900 Nîmes.

Il est précisé que ces droits ne peuvent s'exercer qu'en justifiant de son identité. Toute demande incomplète ne pouvant pas être traitée par KALIGRAFIA.

En cas de différend avec KALIGRAFIA concernant le traitement des données, si aucune solution satisfaisante n'est trouvée ou si le différend persiste, vous aurez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ou de l'autorité de contrôle de l'Etat Membre de l'Union Européenne au sein duquel vous résidez habituellement.

#### Article 2.4. DROIT APPLICABLE- LITIGES - RECLAMATIONS

En cas de litige avec KALIGRAFIA, le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle (Articles L 611-3 et suivants du Code de la consommation) ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

KALIGRAFIA adhère à la Médiation de la Consommation et du Patrimoine (MCP Médiation) dont les coordonnées sont les suivantes :

Coordonnées du Médiateur : <https://mcpmediation.org>  
12 square Desnouettes - 75015 PARIS  
Tél : 01 40 61 03 33  
Antenne Paca Région Sud  
34 rue Gioffredo - 06000 NICE

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit faire l'objet d'une réclamation préalablement par écrit à l'adresse [contact.kaligrafia@gmail.com](mailto:contact.kaligrafia@gmail.com) avant toute demande de médiation. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de KALIGRAFIA, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur : <https://mcpmediation.org/saisir-le-mediateur/>

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>