

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mise à jour le 11 juin 2026

1 – PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent la commercialisation de produits de linge de maison, d'accessoires de décoration et d'habillement (ci-après les « Produits ») sous la marque LINVOSGES, par LINVOSGES, SAS au capital de 627.000€, immatriculée au RCS d'Epinal sous le n° 475 682 480, dont le siège social est situé 6 Place des Déportés 88400 – GERARDMER – France (ci-après « LINVOSGES »), à un Client en vente à distance par Internet sur linvosges.ch (ci-après le « Site »).

Le Client est entendu comme une personne physique passant commande de Produits pour des besoins non professionnels et en dehors de toute activité commerciale.

Les mineurs ne peuvent commander sans l'accord de l'un de leurs parents ou de leur représentant légal.

Les CGV s'appliquent à toute commande de Produits, mais également à tout service, avantage ou offre promotionnelle, proposés par LINVOSGES en accompagnement de la vente de ses Produits sur le Site.

Sont exclues et ne seront pas servies toutes commandes excédant les besoins normaux d'un consommateur, s'inscrivant dans un flux anormal de commandes (pour une même adresse de facturation ou de livraison) ou dont les coordonnées sont invalides.

Sont également exclues les commandes d'un montant inférieur à 30 CHF (hors frais de livraison).

LINVOSGES se réserve le droit de faire évoluer les CGV à tout moment en publiant une nouvelle version sur le Site. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la commande, consultables, téléchargeables et/ou imprimables à tout moment avant la commande. Elles sont également disponibles sur simple demande auprès du Service Clients.

Complètent les CGV :

- [Nos conditions générales d'utilisation \(CGU\) - cliquez ici](#)
- [Notre politique de protection des données - cliquez ici](#)
- [Notre politique cookies et traceurs - cliquez ici](#)
- [Les mentions légales - cliquez ici](#)
- [Les conditions des offres en cours : cliquez ici](#)

2 – CONTACT

Par email : via le formulaire de contact en ligne ou directement par email : service-client@linvosges.ch

Par téléphone : du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h30 à 18h, au +41 22 567 55 99

Par courrier postal : LINVOSGES - Service Clients BP50002 88401 GÉRARDMER CEDEX France

3 – PRODUITS ET SERVICES PERSONNALISÉS

3.1. LES PRODUITS

3.1.1. Description des Produits

En complément des photographies illustrant les Produits, le Client est invité à consulter le descriptif Produit pour en connaître les caractéristiques précises (dimensions, coloris, composition...). Il peut également solliciter le Service Clients pour toute demande de précisions.

LINVOSGES se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de retirer tout Produit proposé sur le Site ainsi que de remplacer ou mettre à jour toute information ou tout contenu y figurant.

3.1.2. Disponibilité des Produits

À tout moment avant de passer commande, le Client peut vérifier la disponibilité d'un Produit directement sur la page Produit du Site ou auprès du Service Clients.

Les Produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Des Produits disponibles lors de la Commande peuvent ne plus l'être lors de son traitement, en raison de Commandes simultanées ou de retard de livraison des fournisseurs LINVOSGES. Le Client en sera alors informé par tout moyen.

En cas d'indisponibilité d'un Produit, LINVOSGES pourra être amenée à le remplacer par un Produit similaire, de même catégorie, de qualité et de valeur au moins équivalentes au Produit initialement commandé (*par ex. même référence mais couleur approchante*). Si ce Produit de remplacement ne satisfaisait pas le Client, il pourra le retourner, aux frais de LINVOSGES, et obtenir un remboursement.

En cas d'indisponibilité momentanée, LINVOSGES précisera un nouveau délai de livraison. L'annulation ou l'échange de la commande sera possible sur demande auprès du Service Clients.

En cas d'indisponibilité définitive, le Client pourra annuler sa commande et choisir entre un échange, un avoir ou un remboursement du Produit concerné.

3.2. LES SERVICES PERSONNALISÉS

Un service de broderie pour personnalisation est proposé pour certains Produits. Un service de découpe de tissus est proposé pour une vente au mètre. Une confection sur mesure peut également être réalisée sur demande auprès du Service Clients. Après étude du projet, un devis est établi puis adressé au Client pour validation préalable avant la commande.

Une option payante « service cadeau » est également proposée (emballage des Produits et carte à personnaliser).

Les Produits objets de services personnalisés (broderie, découpe, confection sur mesure ...) ainsi que l'option « service cadeau » ne peuvent ni être repris ni échangés (pas de retour) dès lors qu'ils sont personnalisés et réalisés spécialement sur demande.

4 – PRIX DES PRODUITS

Le prix en vigueur d'un Produit est celui affiché sur le Site à la date de la validation de la commande en ligne. Il est exprimé en Francs suisses, toutes taxes comprises (TVA du pays d'expédition) et s'entend, hors frais de livraison.

Les droits de douane éventuels à acquitter à destination sont intégralement pris en charge par LINVOSGES.

En cas d'affichage d'un prix erroné et/ou manifestement dérisoire, quelle qu'en soit la raison (bug informatique, erreur manuelle, erreur technique...), la commande, même validée par LINVOSGES, pourra être annulée, le Client en sera alors informé dans les meilleurs délais. Il pourra au choix, annuler sa commande ou bien la confirmer au prix corrigé.

En aucun cas, le Client n'est autorisé à modifier le prix d'un Produit qui ne serait pas conforme à celui proposé par LINVOSGES.

5 – APPLICATION DES CGV

Le Client est invité à prendre connaissance des présentes CGV, consultables et téléchargeables en ligne sur le Site ou disponibles sur simple demande auprès du Service Clients, préalablement à son achat.

La commande auprès de LINVOSGES implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV.

Le contrat de vente entre le Client et LINVOSGES est formé lors de la confirmation par le Client de sa commande dont il s'engage à payer le prix.

6 – COMMANDE

6.1. CRÉATION DU COMPTE CLIENT

La création d'un espace Client (ci-après « Compte Client ») peut se faire à tout moment sur le Site et permet notamment au Client d'être reconnu lors de ses visites, de suivre ses commandes et d'indiquer s'il souhaite recevoir des offres.

Lors de la création du Compte Client, il sera demandé de remplir le formulaire mis à disposition, sur lequel le Client mentionnera les informations nécessaires à son identification, dont une adresse électronique valide et un mot de passe personnel et confidentiel, qui lui serviront ultérieurement pour s'identifier sur le Site. Pour une plus grande sécurité, LINVOSGES recommande d'utiliser des mots de passe complexes (12 caractères et comportant à la fois des majuscules, minuscules et caractères spéciaux).

En cas de perte et/ou d'oubli du mot de passe, il suffit de cliquer sur « mot de passe oublié » sur la page d'identification pour que LINVOSGES communique un lien à l'adresse électronique associée au compte, d'une durée limitée, permettant la création d'un nouveau mot de passe.

Passer commande sur le Site nécessite la création et/ou la connexion préalable à son Compte Client.

6.2. ÉTAPES DE LA COMMANDE

Les différentes étapes à suivre pour passer commande sur le Site sont les suivantes :

1 Panier - 2 Livraison - 3 Paiement

→ Validation du panier

Pour passer commande, le Client doit sélectionner le(s) Produit(s) de son choix en cliquant sur « Ajouter au panier ». Lors de la validation du panier, le « Total TTC » de la sélection de Produits s'affiche. Le Client peut alors cliquer sur « COMMANDER », après avoir entré son éventuel code avantage. Le Client est alors invité à créer et/ou se connecter à son Compte Client. Lors d'une première commande, le Client pourra ensuite renseigner son code parrainage transmis par son parrain, le cas échéant, pour bénéficier de l'offre associée.

→ Mode de livraison

Après connexion à son Compte, le Client sélectionne le mode de livraison et l'adresse choisie. Le Client est invité à renseigner son numéro de téléphone pour faciliter les communications nécessaires à la livraison de sa commande. Les frais de livraison sont ajoutés au total de la commande. Un service d'emballage cadeau est également proposé. Le Client est ensuite invité à valider son mode de livraison en cliquant sur « ACHETER », il passe ensuite à l'étape du paiement.

→ Paiement en ligne

Avant validation de sa commande, LINVOSGES propose un récapitulatif de la commande que le Client peut vérifier et modifier le cas échéant. Puis le Client est invité à consulter et télécharger les CGV applicables. Il poursuit en cliquant sur « RÉGLER MA COMMANDE » afin de procéder au paiement par le mode de règlement de son choix :

Carte bancaire

Le Client peut payer sa commande par carte bancaire (Visa, Mastercard, Eurocard, American Express) en indiquant le nom du titulaire de la carte, le numéro de carte bancaire, la date d'expiration et le code de sécurité (numéro à 3 chiffres figurant au dos de la carte bancaire).

Pour finaliser le paiement, le Client devra cliquer sur le bouton de validation du règlement, et sera redirigé vers sa banque pour une authentification selon sa procédure de validation

Le débit de la carte bancaire est réalisé en totalité à l'expédition de l'intégralité de la commande (ou au fur et à mesure pour les commandes expédiées en plusieurs fois). Les Produits épuisés ne sont pas débités.

Si un produit n'est pas immédiatement disponible, un alias, lié à la carte bancaire mais ne permettant pas d'en déduire le numéro, est conservé par notre prestataire de paiement jusqu'à l'expiration du délai de retour, échange ou remboursement et pendant la durée nécessaire à la bonne fin d'encaissement. Ceci permettant de procéder à un remboursement par crédit sur la carte bancaire utilisée lors de la commande, le cas échéant.

Si l'intégralité des Produits de la commande sont indiqués comme « disponibles » mais que LINVOSGES n'était finalement pas en mesure d'expédier l'intégralité de la commande dans les 7 jours suivants la date de commande, pour des raisons techniques le débit de la carte bancaire des Produits non encore expédiés sera réalisé le 8ème jour, LINVOSGES s'engageant à les livrer dans les meilleurs délais.

Le paiement en ligne par carte bancaire est entièrement sécurisé, les informations carte bancaire sont directement communiquées de manière cryptée (protocole Secure Socket Layer « S.S.L. ») à une plateforme de paiement sécurisée qui interroge la banque du Client lors de l'enregistrement de la transaction. Ainsi les données de paiement ne sont jamais enregistrées par le serveur informatique LINVOSGES et ne sont utilisées qu'aux seules fins de réalisation de la transaction.

Afin de renforcer la sécurité des paiements électroniques, notamment sur Internet, et l'accès à des services de banque en ligne plus sûr, les établissements financiers mettent en place des dispositifs d'authentification plus robustes. L'utilisation du seul code reçu par SMS pour authentifier ces opérations n'est plus suffisant et est progressivement complétée par des méthodes plus sécurisées (par exemple une application pour smartphone ou carte SIM qui nécessite la saisie d'un code secret ou la vérification d'une donnée biométrique). Ces solutions peuvent varier selon les établissements bancaires et les prestataires de services de paiement, qui les proposent à leurs clients. Pour plus de renseignements, nous invitons nos Clients à s'adresser à leur établissement bancaire ou leur prestataire de services de paiement habituel.

Prestataire de paiement (TWINT / Apple Pay / Google Pay / PayPal)

Le Client peut payer sa commande par le biais d'un prestataire de paiement (Apple Pay / Google Pay / PayPal). Il sera alors invité à valider son règlement via le prestataire choisi. Ces services étant fournis par des tiers, le paiement sera traité par le prestataire concerné selon ses propres conditions d'utilisation. Le Client pourra bénéficier du paiement en plusieurs fois si proposé par le prestataire choisi seulement si l'intégralité des Produits de la commande est indiquée « disponible ».

Le débit est réalisé en totalité à l'expédition de la commande (en intégralité ou lors du premier envoi pour les commandes expédiées en plusieurs fois). Le ou les autres colis de la commande sont expédiés dès disponibilité sans surcoût.

Pour des raisons techniques, le début du paiement interviendra sous un maximum de vingt-sept (27) jours. Si LINVOSGES ne peut livrer dans les vingt-sept (27) jours suivants la commande (notamment pour les commandes de Produits disponibles sous quatre (4) semaines ou plus), LINVOSGES débitera la totalité du paiement le vingt-huitième (28^{ème}) jour, LINVOSGES s'engageant à livrer les Produits dans les meilleurs délais.

Klarna

Le Client peut payer sa commande par l'intermédiaire du système sécurisé de paiement en ligne Klarna. Il sera alors redirigé vers la plateforme du prestataire de paiement choisi où il devra s'identifier pour effectuer le règlement de sa commande selon les modalités proposées (paiement immédiat, échelonné ou différé). Les informations financières et personnelles sont cryptées automatiquement lors de l'envoi de toute information sensible vers les serveurs du prestataire de paiement.

Le débit auprès du prestataire de paiement est réalisé en totalité à l'expédition de la commande (en intégralité ou lors du premier envoi pour les commandes expédiées en plusieurs fois). Le ou les autres colis de la commande sont expédiés dès disponibilité sans surcoût.

Le paiement est ainsi sécurisé par le prestataire de paiement, auprès duquel le Client s'engage à régler le montant de sa commande selon les conditions convenues avec lui.

Pour plus d'informations sur la sécurité des transactions réalisées, LINVOSGES invite le Client à se rapprocher de Klarna le cas échéant.

Paiement après réception

Le Client peut payer sa commande dans un délai de quatorze (14) jours après réception de celle-ci, grâce à la facture jointe au colis, par carte bancaire ou virement selon les conditions détaillées aux CGV. Dans certaines circonstances particulières (notamment pour une première commande, un montant élevé, un motif légitime tel que prévu à l'article 6.4), LINVOSGES se réserve le droit de demander le versement préalable de la totalité du prix de la commande avant l'envoi du colis.

6.3. CONFIRMATION DE LA COMMANDE SUR LE SITE

Une fois toutes ces étapes validées, une page récapitulative confirmant la commande s'affiche sur le Site. Le contrat de vente entre le Client et LINVOSGES est alors formé. Un email de confirmation de commande est également adressé au Client, reprenant les éléments de celle-ci (notamment : le(s) Produit(s) acheté(s) disponible(s), ou leur délai de disponibilité le cas échéant, le montant facturé, les modalités de livraison ...)

6.4. TRAITEMENT DE LA COMMANDE

Après validation de la commande en ligne, celle-ci est transmise pour traitement.

LINVOSGES se réserve la possibilité de refuser ou suspendre l'exécution d'une commande, y compris après l'envoi de l'email de confirmation récapitulatif, notamment en cas d'indisponibilité du Produit ou d'erreur affectant la commande ou de toute commande non-conforme ou incertaine, notamment:

- En cas de refus d'autorisation de paiement par l'établissement bancaire,
- En cas d'arriéré de paiement ou de litige relatif au paiement d'une commande antérieure non résolu,
- Pour un motif légitime (notamment : caractère anormal de la commande, moyen de paiement irrégulier, création de comptes clients multiples pour bénéficier d'avantages indus ...)
- En cas de coordonnées erronées, etc.

Le Site est exclusivement destiné à un usage personnel par des consommateurs. Toute utilisation à des fins professionnelles, notamment en vue de la revente, est strictement interdite. À ce titre, LINVOSGES se réserve le droit de refuser toute commande présentant un caractère manifestement professionnel, en particulier lorsque les quantités commandées excèdent les besoins habituels d'un consommateur.

6.5. EXPÉDITION DE LA COMMANDE

Une fois la commande traitée, elle est expédiée par LINVOSGES. La facture et le formulaire de retour sont directement mis à disposition depuis le Compte Client sur le Site.

7 – LIVRAISON

Les frais d'envoi vers la Suisse s'élèvent à 6,90 CHF, cette participation forfaitaire aux frais de livraison s'ajoute au prix de la commande. Nos prix s'entendent au départ de GÉRARDMER – 6 Place des Déportés 88400 FRANCE.

Le délai moyen de livraison est de 8 jours. Il englobe le délai de préparation, de traitement et d'acheminement de la commande à l'adresse indiquée, dépendant du transporteur, hors traitement prioritaire. Pour les Produits brodés, le délai moyen de préparation et de traitement de la commande est allongé en fonction de l'activité de l'Atelier LINVOSGES.

La livraison se fait uniquement à domicile.

8 –RETOUR ET REMBOURSEMENT

Le Client peut retourner sa commande sur le Site dans un délai de trente (30) jours sans frais, ni pénalités et réaliser une demande de remboursement du/des Produit(s), sans avoir à justifier sa décision. Les Produits confectionnés sur mesure ou services personnalisés (tels que broderie, service cadeau) ou ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène (oreiller, couette, traversin, surmatelas, protection de lits) ne pourront pas faire l'objet d'un retour / remboursement (sauf en cas d'erreur imputable à LINVOSGES). Les Produits conditionnés par lot ne peuvent pas être retournés séparément. Les Produits accompagnés d'un emballage spécifique ou contenant des accessoires, doivent obligatoirement être retournés avec ces derniers dans leur état d'origine, sans manquant.

Pour procéder à un retour, le Client peut réaliser directement sa demande en ligne en accédant à son Compte Client pour effectuer sa demande de retour directement depuis la commande.

Le remboursement sera effectué dès que le(s) produit(s) aura(ont) été pris en charge par notre prestataire/transporteur. Après réception du/des Produit(s) chez LINVOSGES, un contrôle de l'état des Produits retournés est effectué pour vérifier qu'ils sont bien conformes, accompagnés de leur emballage d'origine, accessoires et notices d'utilisation le cas échéant. Une décote sur le prix à rembourser pourra être appliquée dans le cas d'une utilisation non conforme, prolongée ou au-delà du raisonnable, de retour d'un Produit dégradé ou d'accessoire manquant. LINVOSGES utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande (carte bancaire, avoir, bon de réduction, bon cadeau). En cas de retour intégral de la commande, les frais de livraison seront remboursés sur la base du tarif standard uniquement, le supplément éventuellement acquitté pour un traitement prioritaire ou personnalisé, restant à la charge du Client. Les cadeaux et autres avantages accordés en contrepartie de la commande sont perdus, le Client est donc tenu de les retourner. En cas de retour partiel les frais de livraison ne seront pas remboursés.

9 – QUALITÉ ET GARANTIE

Si malgré toutes les précautions prises par LINVOSGES, un Produit était livré avec un défaut, abimé ou incomplet LINVOSGES s'engage à procéder à un échange ou un remboursement.

Le consommateur dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour intenter une action en garantie, conformément à l'article 210 alinéa 1 du Code civil suisse (Livre cinquième: Droit des obligations) du 30 mars 1911; ("CO"; RS 220).

Pour procéder au retour de ces Produits contactez notre Service Clients.

10 – PRÉVENTION DES FRAUDES ET IMPAYÉS

10.1. LUTTER CONTRE LES FRAUDES

Nos Clients sont informés qu'un contrôle des paiements peut être effectué dans le cadre de la lutte contre la fraude, pour les transactions effectuées à partir des Sites Internet et des supports de vente à distance LINVOSGES.

10.2. PÉNALITES DE RETARD

Tout retard ou défaut de paiement du montant de la commande, en tout ou en partie, à la date d'encaissement prévue ou à l'une des quelconques échéances de paiement entrainera donnera lieu à l'application d'un intérêt moratoire à 5% l'an, conformément à l'article 104 CO, sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 106 CO.

10.3. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les Produits demeurent l'entière propriété de LINVOSGES jusqu'au complet encaissement du prix.

11 – RESPONSABILITÉ

La responsabilité de LINVOSGES ne saurait être engagée à l'égard du Client ou de tout tiers du fait du retrait d'un Produit, de la modification du contenu du Site, ou du refus d'exécuter une commande dans les conditions des présentes CGV.

Par ailleurs, LINVOSGES ne saurait être tenue pour responsable, lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat en tout ou en partie est imputable soit au Client, soit à un cas de force majeure. LINVOSGES ne saurait être tenue responsable de tous dommages résultant de l'intrusion frauduleuse d'un tiers ayant entraîné une altération des informations du Site ou de l'impossibilité d'accès au Site, et généralement de tous dommages en découlant. La responsabilité de LINVOSGES ne saurait être engagée en cas d'utilisation frauduleuse du mot de passe et de l'adresse électronique du Client. Des liens hypertextes présents sur le Site peuvent renvoyer vers d'autres sites. LINVOSGES ne peut être tenue responsable dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Quelle que soit la date du transfert de propriété des Produits, le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits.

12 – DONNÉES PERSONNELLES ET COOKIES

- [La politique de protection des données est disponible ici](#)
- [La politique cookies et traceurs est disponible ici](#)

13 – LOI APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE – MÉDIATION

Les présentes CGV et les relations contractuelles entre LINVOSGES et le Client sont soumises au droit matériel suisse

LINVOSGES et le Client s'efforceront de résoudre à l'amiable tout différend né à l'occasion d'une commande ou lié à l'application des présentes CGV. Tout différend pourra être soumis à une procédure de médiation interne au travers du Service Clients de LINVOSGES.

Si la médiation n'aboutit pas dans un délai de quinze (15) jours, le différend sera soumis à la seule compétence des tribunaux du domicile ou de la résidence habituelle du Client ou, selon le choix du Client, du siège de LINVOSGES si l'action est intentée par le Client, ou du domicile ou de la résidence habituelle du Client si l'action est intentée par LINVOSGES.

Nonobstant ce qui précède, chacune des parties conserve le droit de saisir directement le tribunal compétent avant l'achèvement de la médiation interne en cas de motifs impératifs, notamment en présence d'un risque de préjudice irréparable ou de mesures provisionnelles urgentes.