

SOMMAIRE

- 1- PRÉAMBULE
- 2- CONTACT
- 3- PRODUITS ET SERVICES PERSONNALISÉS
 - 3.1. LES PRODUITS
 - 3.1.1. Description des Produits
 - 3.1.2. Disponibilité des Produits
 - 3.2. LES SERVICES PERSONNALISÉS
- 4- PRIX DES PRODUITS
 - 4.1. PRIX TARIF
 - 4.2.1. PRIX DE VENTE
- 5- SÉLECTION PRODUITS ET OFFRES (Site / Courrier)
- 6- APPLICATION DES CGV
- 7- COMMANDE
 - 7.1 - COMMANDE SUR LE SITE
 - 7.1.1 – Création du Compte Client
 - 7.1.2 – Etapes de la Commande
 - 7.1.3 – Confirmation de la Commande sur le Site
 - 7.2 - COMMANDE EN VENTE PAR CORRESPONDANCE « VPC » (téléphone et bon de Commande papier)
 - 7.3 - TRAITEMENT DE LA COMMANDE
 - 7.4 - EXPÉDITION DE LA COMMANDE
- 8- LIVRAISON
 - 8.1. ZONE GÉOGRAPHIQUE COUVERTE
 - 8. 2. MODES DE LIVRAISON
 - 8.3. FRAIS DE LIVRAISON
 - 8.4. DÉLAIS DE LIVRAISON
- 9- CADEAUX
- 10- RÉTRACTATION – RETOUR, ÉCHANGE, REMBOURSEMENT
- 11- QUALITÉ ET GARANTIE
- 12- PRÉVENTION DES FRAUDES ET IMPAYÉS
- 13- RESPONSABILITÉ
- 14- DONNÉES PERSONNELLES ET COOKIES
- 15- LOI APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE – MÉDIATION

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, fabriqués par et/ou pour la société 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 ci-après « LINVOSGES », à un Client en **vente à distance** : sur www.linvosges.com (ci-après le « Site »), par correspondance via catalogue, brochure publicitaire ou encart presse, par téléphone ou par l'intermédiaire des réseaux sociaux.

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

Les présentes CGV s'appliquent à toute Commande de Produits, mais également à tout service et toute offre promotionnelle (avec ou sans cadeau, avec ou sans obligation d'achat) ou autre avantage, proposés par LINVOSGES en accompagnement de la vente à distance de ses Produits.

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 10 € TTC (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 charte de confidentialité – [cliquez ici](#)
- Notre politique de cookies - [cliquez ici](#)
- Les mentions légales - [cliquez ici](#)
- Le formulaire de rétractation - [cliquez ici](#)
- Le Programme Fidélité - [cliquez ici](#)

Conformément aux articles L. 541-10 et R. 541-167 et suivants du Code de l'Environnement, LINVOSGES dispose des identifiants uniques suivants :

ÉCO-ORGANISMES	OBJET DE LA FILIÈRE	N° identifiant unique / adhérent
REFASHION	Textile – Linge de maison	4000021941
CITEO ECO-EMBALLAGES	Emballage colis	FR26065_01LPBW
CITEO ECO-FOLIO	Catalogue papier	FR026065_03ISJK
ECO MAISON	Élément d'ameublement	0198683
ECO SYSTEM	Équipement électrique ou électronique	45001142
COREPIL	Article vendu avec des piles	FR026065_06PBOL

2 - CONTACT

Par email : via le [formulaire de contact en ligne](#) ou directement par email :

- Pour la France : service-client@linvosges.fr
- Pour la Belgique : service-client@linvosges.be

Par téléphone : du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h30 à 18h.

- **Dans le cadre d'une Commande** :
 - o En France métropolitaine : 03 29 60 11 11 (prix d'un appel local variable suivant opérateur, non surtaxé)
 - o En Belgique : +32 (0) 2 620 00 70 (prix d'un appel local)
 - o Depuis l'étranger : 0033 329 601 111
- **Besoin d'un service, d'une information avant de passer Commande ou pour passer Commande** :
 - o France : 0892 68 88 13 (0.40€/min + coût d'un appel local à partir d'un poste fixe, variable suivant opérateur)
 - o Belgique : 02 620 00 70 (prix d'un appel local)

Par courrier postal : **France**

LINVOSGES - Service Clients
BP 50002
88401 GERARDMER CEDEX

Belgique

LINVOSGES - Service Clients
Atelier Cambier
BP 10006
6041 GOSELIES

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.

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 disponibles dans la limite des stocks. 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 pourra 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, ni droit de rétractation) dès lors qu'ils sont personnalisés et réalisés spécialement sur demande.

4 - PRIX DES PRODUITS

4.1. PRIX TARIF

LINVOSGES propose chaque saison une gamme complète de Produits commercialisés à Prix Tarif pour la saison en cours (ces prix sont consultables depuis le Site en bas de page en cliquant sur « CATALOGUE PRIX TARIF » et sur le catalogue papier) dont vous pouvez trouver une sélection sur le Site, sur catalogue et en magasin à enseigne LINVOSGES. Les Prix Tarif constituent également nos prix conseillés pour le réseau des magasins à enseigne LINVOSGES (hors magasins d'usine).

4.2. PRIX DE VENTE

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 Euros, toutes taxes comprises (TVA française, pays d'expédition) et s'entend, hors frais de livraison.

Dans les Etats membres de l'Union Européenne, le prix des Produits est affiché TVA comprise. Dans les DOM-TOM ou Hors de l'Union européenne, le prix des Produits est exprimé hors taxe. Les droits de douane éventuels à destination à acquitter sont à la charge du Client.

En cas d'affichage d'un prix erroné et/ou manifestation 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 - SÉLECTION PRODUITS ET OFFRES (Site / Courrier)

Les Produits disponibles peuvent être commandés à tout moment, au Prix Tarif en vigueur, sur le Site : en entrant la référence du Produit, par téléphone auprès du [Service Clients](#), et par correspondance sur les lignes du bon de Commande ou bien sur papier libre.

La sélection Produits et les offres disponibles en ligne sur le Site (« Offre du Site ») se distinguent de la sélection Produits et des offres proposées en vente par correspondance (« Offre Courrier »), comme détaillé ci-après :

Offre du Site = Sélection Produits proposée sur Internet et offres promotionnelles spécifiques au Site proposées à des conditions particulières et pour une durée limitée (voir [Conditions des offres en cours](#).)

Offre Courrier : Sélection Produits proposée en vente par correspondance sur support papier (courrier, catalogue, brochure publicitaire, presse ...) et offres promotionnelles spécifiques identifiables par un « code avantage » dont les conditions et la durée sont précisées sur chaque support.

Chaque « code avantage » peut être utilisé :

- Depuis le Site, en le saisissant depuis la page « [Mon offre courrier](#) » ou depuis la page « [Mon panier](#) » ;
- Par voie postale, en retournant le bon de Commande complété ;
- Par téléphone, en contactant le [Service Clients](#)

Les offres promotionnelles (du Site ou Courrier) sont systématiquement calculées par rapport au Prix Tarif en vigueur.

6 - 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.

7 - COMMANDE

7.1. COMMANDE SUR LE SITE

7.1.1. 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.

Les mineurs non émancipés ne peuvent ouvrir de Compte Client qu'avec l'accord de leurs parents ou de leur représentant légal. Si jamais des données de mineurs de moins de 16 ans sont enregistrées par LINVOSGES, par tromperie du mineur ou par erreur, le représentant légal peut en demander la suppression.

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

7.1.2. 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 (TVA incluse) » de la sélection 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.

⇒ MODE DE LIVRAISON

Après connexion à son Compte, le Client sélectionne le mode de livraison (Relais Colis - *uniquement pour la France* - ou Colissimo à domicile), 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 « **COMMANDER** », il passe ensuite à l'étape du paiement.

⇒ PAIEMENT EN LIGNE

Avant validation de sa Commande, 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 (Carte Bleue, Visa, Visa Electron, Mastercard, Eurocard, American Express) en indiquant le nom du titulaire de la carte, le numéro de carte bancaire, la date d'expiration et le cryptogramme (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 rétractation, 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.

La réglementation européenne DSP2 a mis en place des dispositions visant à renforcer la sécurité des paiements électroniques, notamment sur Internet, et l'accès à des services de banque en ligne plus sûr. L'utilisation du seul code reçu par SMS pour authentifier ces opérations n'est plus suffisant et est progressivement renforcée au moyen d'un dispositif conforme à la nouvelle réglementation (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 sont choisies par les établissements bancaires et les prestataires de services de paiement, et proposées 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 (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 paiement est effectué directement auprès de LINVOSGES agissant uniquement en qualité de mandataire pour le compte du prestataire choisi, qui crypte l'ensemble des informations que le Client lui a communiqué lors de la création de son compte. Ainsi, aucune information autre que l'adresse e-mail du Client n'est communiquée à LINVOSGES. Les informations financières et personnelles sont cryptées automatiquement lors de l'envoi de toute information sensible vers les serveurs de ces prestataires. Pour plus d'informations sur la sécurité des transactions réalisées entre ces prestataires et l'établissement bancaire du Client, LINVOSGES invite ce dernier à se rapprocher du prestataire choisi.

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 27 jours. Si LINVOSGES ne peut livrer dans les 27 jours suivants la Commande (notamment pour les Commandes de Produits disponibles sous 4 semaines ou plus), LINVOSGES débitera la totalité du paiement le 28ème jour.

- **Chèque**

Le Client peut payer par chèque à adresser par voie postale dans un délai d'1 mois à la suite de la Commande, avec une copie de celle-ci, à : LINVOSGES - Service règlements - BP 50002 - 88401 GÉRARDMER CEDEX. Passé ce délai, si le chèque n'a pas été réceptionné la Commande sera annulée. La Commande ne sera transmise au Service Clients pour traitement qu'à compter de la réception du chèque. L'encaissement sera réalisé en totalité à l'expédition de la Commande (en intégralité ou lors du premier envoi pour les Commandes expédiées en plusieurs fois).

- **Paiement en plusieurs fois avec ALMA**

Le Client peut payer sa Commande (entre 100 et 2000 €) en plusieurs fois sans frais par carte bancaire grâce à la solution de financement ALMA. Il sera alors redirigé vers la plateforme ALMA affichant le récapitulatif de la Commande et la demande de financement personnalisée, qui doit être validée.

Une fois validée, la première échéance est immédiatement débitée, les suivantes le seront selon l'échéancier convenu avec ALMA (personnalisable et modifiable).

En choisissant ce mode de paiement le Client ne pourra plus modifier sa Commande (hormis pour un échange de Produit au même prix, en contactant le [Service Clients](#)). Toute demande de rétractation / retour / échange ou remboursement entraînera la renonciation du Client aux facilités de paiement accordées par ALMA.

- **Carte Cadeau LINVOSGES**

Le Client peut payer sa Commande par carte cadeau LINVOSGES dans la limite du montant crédité sur celle-ci. Le Client ne peut utiliser qu'une seule carte cadeau par Commande, si toutefois le montant crédité sur la carte n'était pas suffisant, il sera alors invité à régler le solde de sa Commande avec un autre mode de paiement.

Il est précisé qu'en cas de retour, aucun remboursement en numéraire ne pourra être réalisé pour la partie réglée via la carte cadeau LINVOSGES, en revanche celle-ci pourra être recreditée. En cas d'impossibilité technique (*carte cadeau jetée, perdue, indisponible*) un échange ou bien un avoir pourront alors être proposés au Client. Le paiement en carte cadeau ne permet pas le cumul de points dans le cadre du programme fidélité LINVOSGES.

- **Carte Cadeau ILLICADO**

Le Client peut payer sa Commande par carte cadeau ILLICADO dans la limite du montant crédité sur celle-ci. Si le montant de la Commande excède ce plafond, le Client sera invité à compléter son paiement avec un autre moyen mis à disposition sur le Site.

Pour la Belgique, les moyens de paiements suivants sont également acceptés :

- **Virement bancaire**

Le Client peut régler sa Commande par virement bancaire à :

LINVOSGES

Code IBAN : BE14736033379683

Code BIC : KREDBEBB

Le Client doit indiquer le montant de sa Commande et préciser en objet du virement le numéro de sa Commande. Dès réception du virement, LINVOSGES traitera la Commande dans les meilleurs délais, sous réserve de la disponibilité des Produits.

- **Paiement après réception**

Le Client peut payer sa Commande dans un délai de 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 défini à l'article 7.3 ...), LINVOSGES se réserve le droit de demander le versement préalable d'un acompte avant l'envoi du colis.

- **Giropay / Klarna / Bancontact**

Le Client peut payer sa Commande par l'intermédiaire d'un de systèmes sécurisés de paiement en ligne suivant : Giropay, Klarna ou Bancontact. 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 sélectionné.

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 sélectionné, 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 Giropay, Klarna ou Bancontact le cas échéant.

7.1.3 - 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 ...)

7.2. COMMANDE EN VENTE PAR CORRESPONDANCE « VPC » (BON DE COMMANDE PAPIER ET TÉLÉPHONE)

Le Client peut également passer Commande :

- Par courrier, en adressant un bon de Commande papier complété à l'adresse suivante :
 - France : Linvosges, 88406 GÉRARDMER CEDEX
 - Belgique : Linvosges, Service Clients, Atelier Cambier, BP10006, 6041 GOSELIES

- Par téléphone, en appelant le Service Clients :
 - o France : 0892 68 88 13 (0.40€/min + coût d'un appel local à partir d'un poste fixe, variable suivant opérateur)
 - o Belgique : 02 620 00 70 (prix d'un appel local)

⇒ **PAIEMENT VPC – courrier**

- o **Carte bancaire**

Le Client peut payer sa Commande par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Visa Electron, Mastercard, Eurocard), e-Carte Bleu) en complétant le bon de Commande avec les informations concernant la carte bancaire utilisée pour le règlement.

LINVOSGES conserve uniquement ces données le temps de les transformer en alias (code non décryptable, valable uniquement dans la relation entre le Client et LINVOSGES stocké auprès de notre prestataire assurant la sécurité bancaire, accrédité PCIDSS). Ce code est conservé jusqu'au paiement total de la Commande et expiration du délai de rétractation, d'échange, de retour ou de remboursement.

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).

- o **Chèque**

Le Client peut payer par chèque à joindre à l'envoi de son bon de commande. L'encaissement est réalisé en totalité à l'expédition de la Commande (en intégralité ou lors du premier envoi pour les Commandes expédiées en plusieurs fois).

- o **Avoir**

Le Client peut indiquer sur son bon de Commande qu'il souhaite utiliser un avoir en cochant la case prévue à cet effet. Si le montant de l'avoir est insuffisant pour régler la totalité de la Commande, il est nécessaire d'indiquer le moyen de paiement complémentaire (carte bancaire ou chèque).

⇒ **PAIEMENT VPC – téléphone**

Les modes de paiements acceptés en VPC « courrier », le sont également en VPC « téléphone », le Service Clients indique alors au Client la marche à suivre.

⇒ **PayByLink**

LINVOSGES peut également proposer au Client une régularisation de son paiement par « PayByLink » lui permettant de procéder à un paiement sécurisé en un clic sur un lien personnalisé adressé par email par LINVOSGES (lien PayByLink sécurisé et personnalisé dédié au paiement restant dû pour la Commande).

À la suite du clic sur le lien PaybyLink, le Client est redirigé vers une page dédiée précisant le montant à régler. Le Client doit alors renseigner les informations nécessaires (par exemple ses coordonnées de carte bancaire) puis valider le règlement.

Le Client est ensuite redirigé vers le Site, sur une page lui confirmant son paiement, le détail du montant réglé (Produit(s), frais de livraison et éventuels frais de relance) ainsi que le numéro de sa Commande.

7.3. TRAITEMENT DE LA COMMANDE

Après validation de la Commande en ligne ou réception de la Commande en VPC (courrier ou téléphone), celle-ci est transmise pour traitement. LINVOSGES se réserve le droit d'annuler ou de suspendre toute Commande non-conforme ou incertaine, notamment :

- En cas de refus d'autorisation de paiement par l'établissement bancaire,
- En cas de résiliation du contrat entre le Client et ALMA,
- 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.

7.4. EXPÉDITION DE LA COMMANDE

Une fois la Commande traitée, elle est expédiée par LINVOSGES. La facture et le formulaire de retour sont soit directement imprimés et placés à l'intérieur du colis (pour les Commandes en VPC), soit directement mis à disposition depuis le Compte Client sur le Site.

8 - LIVRAISON

Tableau récapitulatif :

ZONES	PAYS	MODE DE LIVRAISON	FRAIS DE LIVRAISON	DÉLAIS MOYENS *
ZONE 1	France métropolitaine, Corse, Monaco	Point Relais	7,50€	4 jours*
		Livraison à domicile		5 jours
	Belgique	Livraison à domicile	7,50€	8 jours
ZONE 2	Allemagne**, Autriche**	Livraison à Domicile	6,95€	6 jours
	Danemark, Espagne, Finlande, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse***	Livraison à Domicile	19,80€	8 jours
ZONE 3	Albanie, Algérie, Andorre, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Grèce, Guadeloupe, Guyane Française, Hongrie, Islande, Kosovo, Liechtenstein, Lituanie, Macédoine, Maroc, Martinique, Monténégro, Pologne, Réunion, Roumanie, Saint-Martin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Tunisie, Ukraine, Vatican, Yougoslavie.	Livraison à domicile	42,00€	3 semaines
ZONE 4	Antilles, autres pays de l'Europe de l'Est, Amérique du Sud et du Nord, Russie	Livraison à domicile	70,00€	3 semaines
ZONE 5	Afrique (sauf Maghreb), Asie, Océanie, Moyen-Orient, TOM	Livraison à domicile	80,00€	3 semaines

*Délai moyen englobant 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.

** Livraison en Allemagne et en Autriche disponible uniquement depuis notre [site Allemand](#) ou notre [site Autrichien](#)

*** Suisse et pays des Zones 3 à 5 : des droits de douane ou taxes locales, droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles, à la charge du Client.

8.1. ZONE GÉOGRAPHIQUE COUVERTE

Commande en ligne depuis le Site : France et international, à l'exception des contraintes locales d'ordre public et dans la limite des destinations desservies.

Voir le tableau récapitulatif.

La vente en ligne à destination de l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique sont accessibles uniquement sur les sites dédiés : [site Allemand](#), [site Autrichien](#), et [site Belge](#).

Commande en VPC : France métropolitaine, Corse, Monaco, Belgique, Allemagne et Autriche.

8.2. MODES DE LIVRAISON

Les modes de livraison disponibles pour chaque Zone sont détaillés dans le tableau récapitulatif ci-dessus.

Zone 1 - France métropolitaine, Monaco et Corse. Attention : certains Produits trop volumineux ne peuvent être livrés en point relais. Une mention est alors indiquée dans le descriptif des Produits concernés.

Zone 1 Belgique, Zones 2 à 5 : la livraison se fait uniquement à domicile.

8.3. FRAIS DE LIVRAISON

Nos prix s'entendent au départ de GÉRARDMER – 6 Place des Déportés 88400 FRANCE.

Une participation forfaitaire aux frais de livraison s'ajoute au prix de la Commande (ou de toute demande de cadeau sans obligation d'achat), détaillée dans le tableau récapitulatif ci-dessus.

8.4. DÉLAIS DE LIVRAISON

Les délais moyens de livraison dépendent de la Zone et peuvent être amenés à varier selon l'activité. Ils courent à compter de la confirmation de la Commande.

Délai maximal : 3 semaines pour la France. Passé ce délai, le Client peut à tout moment annuler sans frais sa Commande dans les conditions et suivant les modalités des articles L 216-2 et suivants du Code de la consommation.

9 - CADEAUX

LINVOSGES peut proposer un ou plusieurs cadeaux avec ou sans obligation d'achat.

Avec obligation d'achat : l'attribution d'un ou plusieurs cadeaux suppose la passation d'une Commande (avec ou sans minimum d'achat).

Sans obligation d'achat : l'attribution d'un ou plusieurs cadeaux n'est pas conditionnée à la passation d'une Commande. Seuls les frais de livraison sont alors à régler. La demande est à formuler par courrier sur papier libre en précisant le libellé du cadeau, les coordonnées complètes avec le règlement des frais de livraison correspondant à la Zone, par chèque libellé à l'ordre de LINVOSGES, Adressez le tout à LINVOSGES, service cadeaux, BP 50002 - 88401 Gérardmer Cedex, sous enveloppe neutre timbrée. La livraison est effectuée dans un délai d'1 mois, sous réserve de disponibilité. En cas d'épuisement des stocks, LINVOSGES se réserve le droit de livrer un cadeau de substitution, de nature et de valeur équivalentes.

10 - RÉTRACTATION – RETOUR, ÉCHANGE, REMBOURSEMENT

Toute Commande sur le Site ou en VPC ouvre un droit de rétractation à compter de la réception de l'intégralité de la Commande par le Client. Selon l'article L 221-18 du Code de la consommation, ce délai est fixé à quatorze (14) jours.

LINVOSGES étend à trente **(30) jours** ce délai pour procéder à un retour, une demande d'échange ou de remboursement du/des Produit(s) sans frais, ni pénalités.

Les Produits confectionnés sur mesure ou services personnalisés (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, échange ou 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 une rétractation, ou plus généralement à un retour, un échange ou un remboursement, le Client peut utiliser : le formulaire type (conforme au modèle légal), le formulaire de retour LINVOSGES ou bien réaliser directement sa demande en ligne :

- [télécharger le formulaire de rétractation type](#)
- [accéder au formulaire de retour LINVOSGES](#)
- [accéder à votre Compte Client et effectuer un retour directement depuis votre Commande](#)

Les retours peuvent être effectués :

- Soit par les services postaux (frais de retours à la charge du Client)
- Soit, gratuitement, par le biais d'un point relais (pour la France uniquement).
- Soit en magasins LINVOSGES, uniquement pour un échange (pas de remboursement en point de vente)

L'échange ou le remboursement, sera réalisé dans un délai maximal de quatorze (14) jours, 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 (CB, chèque, avoir, bon de réduction, bon cadeau).

En cas de retour intégral de la Commande, les frais de livraison seront remboursés 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

11 - QUALITÉ ET GARANTIE

Si malgré toutes les précautions prises par LINVOSGES, un Produit était livré avec un défaut, abîmé ou incomplet LINVOSGES s'engage à procéder à un échange ou un remboursement. En effet, tous nos Produits bénéficient des garanties légales suivantes :

- **Garantie légale de délivrance conforme**
Code de la consommation - Article L 217-3 : Le vendeur livre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L 217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.
Code de la consommation - Article L 217-4 : Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants : 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ; 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ; (...).
- **Garantie des vices cachés**
Code Civil - 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.
Code Civil - Article 1648 alinéa 1er : 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.

Le consommateur dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir sur le fondement de la garantie légale de conformité, indépendamment de la garantie commerciale éventuelle. En cas de défaut de conformité du Produit, il peut choisir entre son remplacement ou sa réparation, sauf impossibilité ou coût manifestement excessif de l'option retenue. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien. Si le consommateur met en œuvre la garantie contre les défauts cachés (art. 1641 du Code Civil), il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (art. 1644 du Code Civil).

Pour procéder au retour de ces Produits [contactez notre Service Clients](#).

12 - PRÉVENTION DES FRAUDES ET IMPAYÉS

12.1. 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.

En cas de paiement par chèque, LINVOSGES peut être amenée à consulter, avant expédition d'une Commande, le fichier national des chèques irréguliers (FNCI) de la Banque de France. Les chèques volés, perdus ou dont l'irrégularité est confirmée par cette consultation ne pourront être restitués et la Commande ne sera pas livrée. Un autre mode de paiement sera demandé le cas échéant.

12.2. PÉNALITÉS 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 automatiquement la mise en place d'un process de recouvrement qui pourra aboutir :

- Pour la **France** à l'application de pénalités calculées au prorata du retard (comprises entre 8€ et 32,50 €) ;
- Pour la **Belgique**, après envoi d'un premier rappel sans frais, à l'application :
 - o D'intérêts fixés au taux directeur belge majoré de 8 points,
 - o D'une indemnité forfaitaire calculée sur le montant restant dû :
 - Inférieur ou égal à 150 € : 20 €
 - Compris entre 150,01 € et 500 € : 30 € augmentés de 10% du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 €.
 - Supérieur à 500 € : 65 € augmentés de 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500 €, avec un maximum de 2.000 €.

12.3. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

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

13 - RESPONSABILITÉ

Les Produits LINVOSGES sont fabriqués et distribués en conformité à la législation et réglementation française en vigueur.

LINVOSGES garantit la qualité et la conformité des Produits notamment à la législation et réglementation française en vigueur.

LINVOSGES ne saurait néanmoins 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 (article 1218 du Code civil).

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.

14 - DONNÉES PERSONNELLES ET COOKIES

La politique de protection de données à caractère personnel est disponible ici : [Charte de confidentialité](#)

La politique cookies est disponible ici : [Politique de cookies et traceurs](#). Pour les consulter, [cliquez ici](#).

15 - LOI APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE – MÉDIATION

Les présentes CGV et les relations contractuelles entre LINVOSGES et le Client sont soumises à la loi française.

Tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes CGV sera soumis à la seule compétence des tribunaux français

Toutefois, LINVOSGES s'efforcera de résoudre amiablement tout différend né à l'occasion d'une Commande ou lié à l'application des présentes CGV.

En cas de réclamation, le Client est invité à contacter le [Service Clients](#) pour lui faire part de sa réclamation.

LINVOSGES adhère à la Fédération du e-commerce de la vente à distance (FEVAD) et à sa charte de qualité, et de l'UFMD (au travers de la FEVAD qui en est membre).

La FEVAD est membre du réseau européen E-Commerce Europe Trustmark.

LINVOSGES respecte l'éthique de la profession et en particulier le code de déontologie du e-commerce et de la vente à distance de la FEVAD.

En sa qualité d'adhérent de la FEVAD et conformément à la législation sur le règlement amiable des litiges par la médiation, la société LINVOSGES adhère au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la Vente à distance : Médiateur de la consommation FEVAD - BP 20015-75362 PARIS CEDEX 8

Après démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de LINVOSGES, 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 [cliquer ici](#)

Une plateforme de résolution des litiges est également proposée par la Commission Européenne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Les réclamations seront transmises par la Commission Européenne aux médiateurs nationaux compétents.