

Conditions générales de vente – Ébén'Up

Date de mise à jour : 05/06/2026

1. Présentation

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») sont conclues entre :

Anne-Françoise JUNG EI, entrepreneure individuelle, exerçant sous le nom commercial **Ébén'Up**, ci-après dénommée le « Vendeur »,

Et toute personne physique ou morale, professionnel ou particulier agissant à des fins non professionnelles, ci-après dénommée le « Client ».

Coordonnées du Vendeur :

- Siège social : La rue Anne – 22100 Lanvallay
- Téléphone : +33 6 99 52 30 59
- E-mail : annefrancoise@ebenup.fr
- Site internet : <https://ebenup.fr>
- SIRET : 790 592 760 00025
- Code APE : 9524Z

2. Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de créations en bois et de la réalisation de prestations artisanales proposées par le Vendeur.

Elles s'appliquent notamment aux activités suivantes :

- réparation, rénovation et transformation d'objets et de petits mobiliers en bois.
- fabrication sur mesure à partir de matériaux issus du réemploi ou sourcés localement, dans la mesure du possible.
- création et vente d'objets uniques en bois.

Toute commande, signature de devis, versement d'acompte ou validation écrite d'une prestation implique l'adhésion pleine, entière et sans réserve du Client aux présentes CGV.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de l'acceptation du devis.

3. Caractéristiques des prestations et produits

Le Vendeur réalise principalement des prestations de services artisanales, ainsi que de la vente de produits finis, créations ou sur mesure.

Les prestations et produits proposés sont décrits avec la plus grande exactitude possible dans les devis, bons de commande, échanges écrits ou supports de présentation. Toutefois, le Client reconnaît que les réalisations artisanales peuvent présenter des variations non substantielles liées à la nature des matériaux, au travail manuel et à l'emploi éventuel de bois issu du réemploi.

Le bois étant un matériau naturel, vivant et évolutif, le Client est informé que de légères variations de teinte, de veinage, de texture, de dimensions ou de comportement dans le temps peuvent apparaître sans constituer un défaut.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser toute demande qui serait techniquement irréalisable, contraire à la sécurité, incompatible avec l'état initial de l'objet confié ou ne relevant pas de son champ de compétence.

4. Commande et formation du contrat

Toute prestation fait, sauf exception, l'objet d'un devis préalable.

Le devis précise notamment :

- la nature de la prestation ou du bien vendu ;
- le prix ;
- les modalités d'exécution ;
- le délai estimatif ;
- le montant éventuel de l'acompte ;
- les frais annexes éventuels.

Le contrat est formé à la date de réception par le Vendeur du devis daté et signé avec la mention d'acceptation du Client, ou de toute validation écrite non équivoque (notamment par e-mail, SMS ou tout message écrit confirmant la commande), accompagnée du paiement de l'acompte lorsqu'il est prévu.

Toute modification demandée postérieurement par le Client pourra donner lieu à un devis complémentaire, à une révision du prix et des délais, ou à un refus si elle compromet la bonne exécution de la commande.

5. Prix

Les prix sont exprimés en euros.

Ils sont indiqués en TTC, le Vendeur étant assujetti à la TVA.

Les prix sont déterminés selon la nature de la commande et peuvent être calculés notamment :

- au forfait ;
- au temps passé ;
- selon les matériaux et fournitures nécessaires ;
- selon le niveau de complexité technique ;
- selon les frais de déplacement, livraison, installation ou emballage spécifiques.

Sauf mention contraire, les devis n'incluent pas les prestations ou frais non expressément indiqués.

En matière de restauration, rénovation ou transformation, le prix est établi sur la base des constatations possibles au moment du devis. En cas de découverte, en cours de démontage ou de réalisation, de défauts cachés, d'altérations non visibles, d'infestations, de fragilités structurelles ou de besoins techniques supplémentaires, le Vendeur en informera le Client avant la poursuite des travaux. Un ajustement du prix et/ou du délai pourra alors être proposé.

La durée de validité du devis est mentionnée sur celui-ci. À défaut, elle est de 30 jours à compter de sa date d'émission.

6. Modalités de paiement

Sauf stipulation contraire, un acompte est demandé à la commande. Son montant figure sur le devis.

Le solde est payable à la remise du bien, à la livraison, à l'achèvement de la prestation ou à réception de facture, selon ce qui est prévu au devis ou convenu entre les parties.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- virement bancaire ;

- chèque ;
- espèces (dans la limite des seuils légaux en vigueur).

Des frais supplémentaires peuvent être facturés s'ils ont été annoncés au préalable, notamment pour les déplacements, livraisons, stationnements, péages, manutentions particulières, fournitures additionnelles ou emballages spécifiques.

Pour les Clients professionnels, sauf disposition contraire convenue par écrit, le règlement doit intervenir dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Tout retard de paiement d'un Client professionnel entraîne de plein droit l'application de pénalités de retard au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, conformément au droit applicable.

En cas de non-paiement, le Vendeur se réserve le droit de suspendre l'exécution des commandes en cours, de refuser toute nouvelle commande ou de conserver le bien jusqu'au complet paiement, lorsque la loi le permet.

7. Délais d'exécution, livraison et remise

Les délais d'exécution ou de livraison indiqués par le Vendeur sont communiqués à titre prévisionnel, sauf engagement écrit exprès contraire.

Le délai commence à courir à compter de la réception de l'acceptation du devis, du versement de l'acompte lorsqu'il est prévu et, plus généralement, de la communication de l'ensemble des informations, mesures, choix, objets ou accès nécessaires à la bonne exécution de la commande.

La remise ou livraison des biens s'effectue selon les modalités prévues au devis :

- retrait à l'atelier ou en un lieu convenu ;
- remise en main propre ;
- livraison à l'adresse indiquée par le Client ;
- expédition par transporteur, si cela a été convenu.

Le Client est tenu de vérifier l'état apparent du bien au moment de la remise ou de la livraison et d'émettre toute réserve utile dans un délai de 24 heures suivant la remise ou la livraison. Passé ce délai, le bien est réputé accepté en l'état.

Le retard dû à un cas de force majeure, à un fournisseur, à un transporteur, à un événement extérieur, à une difficulté technique imprévue ou au Client lui-même ne pourra engager la responsabilité du Vendeur, sauf disposition légale impérative contraire.

7 bis. Dépôt de l'objet – garde et restitution

Lorsque le Client confie un objet au Vendeur pour réparation, rénovation ou transformation, celui-ci est conservé avec soin dans l'atelier pendant la durée nécessaire à l'exécution de la prestation.

À l'issue de la prestation, le Client est informé que son bien est prêt et invité à procéder à sa récupération dans les meilleurs délais. Au-delà d'un délai de 30 jours suivant cette notification, le Vendeur se réserve le droit de facturer des frais de garde à raison d'un tarif journalier communiqué au Client, sans préjudice du droit de rétention sur le bien tant que le solde dû n'est pas réglé.

En cas de non-récupération de l'objet dans un délai de 3 mois suivant la notification de fin de prestation et après mise en demeure restée infructueuse, le bien sera considéré comme abandonné et le Vendeur pourra en disposer conformément à la législation applicable.

Les pièces, ferrures ou éléments retirés lors de l'exécution de la prestation sont conservés et restitués au Client sur demande, sauf accord contraire. Les chutes et résidus de matériaux restent la propriété du Vendeur sauf stipulation expresse contraire.

8. Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement avec un Client consommateur, celui-ci bénéficie en principe d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de services ou de la réception du bien pour les ventes de biens.

Conformément au droit applicable, ce droit de rétractation ne s'applique notamment pas aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, ce qui peut concerner les fabrications sur mesure réalisées par le Vendeur.

Le droit de rétractation ne s'applique pas non plus aux prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation lorsque l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Lorsque le droit de rétractation s'applique, le Client peut l'exercer au moyen de toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, ou au moyen du formulaire type de rétractation figurant en Annexe 1 des présentes CGV.

9. Annulation et modification de commande

Toute demande d'annulation ou de report doit être formulée par écrit dans les meilleurs délais.

En cas d'annulation par le Client d'une commande de prestation ou de fabrication sur mesure après acceptation du devis, l'acompte versé reste acquis au Vendeur à titre d'indemnisation minimale correspondant notamment au temps réservé, au travail préparatoire engagé, aux approvisionnements effectués et au préjudice commercial subi.

Si l'état d'avancement de la commande justifie un montant supérieur à l'acompte, le Vendeur se réserve le droit de facturer les travaux déjà réalisés, les matériaux commandés ou engagés, ainsi que les frais exposés.

En cas d'annulation par le Vendeur pour impossibilité technique, indisponibilité durable de matière première, défaut de coopération du Client ou force majeure, les sommes versées correspondant à des prestations non réalisées seront remboursées, à l'exclusion de celles correspondant à des travaux déjà exécutés ou dépenses déjà engagées avec l'accord du Client.

Les parties s'engagent à se rapprocher de bonne foi pour rechercher prioritairement une solution de report lorsque cela est possible.

10. Garanties légales

Pour les ventes conclues avec un Client consommateur, les biens vendus bénéficient des garanties légales applicables, notamment la garantie légale de conformité (2 ans à compter de la délivrance du bien) et la garantie légale contre les vices cachés (2 ans à compter de la découverte du vice), dans les conditions prévues par le droit en vigueur.

Ces garanties ne couvrent pas l'usure normale, le défaut d'entretien, l'utilisation inadaptée, les conditions de conservation inappropriées, les dommages liés à l'humidité, à la chaleur, à une exposition anormale, à un choc, à une transformation par un tiers ou à une utilisation non conforme aux recommandations du Vendeur.

S'agissant des biens anciens, objets de réemploi, pièces rénovées, réparées ou transformées, le Client reconnaît que certaines marques du temps, irrégularités, traces d'usage ou singularités esthétiques peuvent

demeurer et participent à la nature même du bien, sans constituer un défaut de conformité lorsqu'elles ont été portées à sa connaissance ou étaient apparentes.

Toute demande au titre d'une garantie doit être adressée par écrit au Vendeur avec tout justificatif utile.

11. Réserve de propriété et transfert des risques

Le Vendeur conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement complet du prix, en principal et accessoires, lorsque cette clause est légalement applicable.

Le transfert des risques intervient au moment où le Client ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession du bien.

Lorsque le Client confie un objet au Vendeur pour réparation, rénovation ou transformation, le transfert de propriété de l'objet initial n'intervient jamais au profit du Vendeur.

12. Responsabilité

La responsabilité du Vendeur est limitée aux dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement prouvé à ses obligations contractuelles.

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable des conséquences liées :

- à un vice propre, un défaut caché ou une fragilité intrinsèque de l'objet confié ;
- à des réparations ou modifications antérieures ;
- à des informations erronées ou incomplètes communiquées par le Client ;
- à un usage anormal ou non conforme après remise ;
- à l'évolution naturelle du bois ou d'autres matériaux vivants ou anciens.

Pour les Clients professionnels, sauf faute lourde ou dolosive et sauf dispositions légales impératives, la responsabilité du Vendeur est limitée au montant HT de la commande concernée.

13. Propriété intellectuelle

Le Vendeur demeure titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents à ses créations, dessins, croquis, plans, prototypes, visuels, photographies, contenus de présentation, textes, éléments graphiques et contenus publiés sur son site internet ou ses supports de communication.

Sauf accord écrit exprès, la remise d'un devis, d'un croquis, d'un plan, d'une proposition créative ou d'une fabrication ne vaut pas cession des droits de propriété intellectuelle correspondants.

Toute reproduction, représentation, adaptation, exploitation ou diffusion, totale ou partielle, de ces éléments, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation écrite préalable, est interdite.

Le Client autorise le Vendeur, sauf opposition écrite préalable, à photographier et à présenter les réalisations effectuées à des fins de communication commerciale, portfolio, réseaux sociaux, concours, publications ou présentation du savoir-faire, sous réserve de ne pas divulguer d'informations confidentielles.

14. Confidentialité

Le Vendeur s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles communiquées par le Client dans le cadre de l'exécution de la commande.

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations déjà publiques, obtenues légitimement d'un tiers ou dont la divulgation est imposée par la loi ou une autorité compétente.

15. Protection des données personnelles

Le Vendeur collecte et traite les données personnelles strictement nécessaires à la gestion des demandes, à l'établissement des devis, à l'exécution des commandes, à la facturation, au suivi de la relation commerciale et, le cas échéant, à la livraison.

Les données susceptibles d'être collectées sont notamment : nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, informations utiles à la commande et, le cas échéant, données de facturation.

Ces données sont destinées exclusivement au Vendeur et à ses éventuels prestataires intervenant pour l'exécution de la commande, dans la limite de ce qui est nécessaire.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle puis archivées pendant les durées légales de conservation applicables, notamment en matière comptable et fiscale.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, le cas échéant, de portabilité de ses données, qu'il peut exercer en écrivant à : annefrancoise@ebenup.fr.

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

16. Médiation de la consommation et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de difficulté, le Client est invité à contacter en priorité le Vendeur afin de rechercher une solution amiable.

Pour les Clients consommateurs, conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, le consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige, après démarche écrite préalable auprès du professionnel restée infructueuse.

Le Vendeur ayant souscrit à une offre de médiation de la consommation, les coordonnées du médiateur désigné sont indiquées ci-dessous :

- Société de Médiation Professionnelle (SMP) – Alteritae
- Adresse : 5 rue Salvaing – 12000 Rodez
- Site internet : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Pour les Clients professionnels, à défaut d'accord amiable, tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation des relations contractuelles sera soumis au tribunal compétent dans le ressort du siège du Vendeur, sous réserve des dispositions légales impératives contraires.

17. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La partie invoquant un tel événement en informera l'autre dans les meilleurs délais. L'exécution des obligations est suspendue pendant la durée de la force majeure si elle est temporaire. Si l'empêchement devient définitif, les parties pourront mettre fin au contrat dans les conditions légales.

18. Acceptation des CGV

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant la conclusion du contrat et les avoir acceptées sans réserve.

Annexe 1 – Formulaire de rétractation

(À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de Anne-Françoise Jung EI – Ébén'Up

4 rue Anne – 22100 Lanvallay

annefrancoise@ebenup.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / la prestation de service ci-dessous :

Commandé le / reçu le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification sur papier) :

Date :