

SOMMAIRE

Article 1. Dispositions générales

Article 2. Domaine d'application

Article 3. Produits

3.1 Présentation et description des produits

3.2 Prix de vente

3.3 Disponibilité des produits

3.4 Les billets pour visiter la Manufacture

Article 4. Modalités de commande et de paiement

4.1 Passation de commande

4.2 Création d'un compte client

4.3 Confirmation de la commande

4.4 Règlement de la commande

4.5 Frais de livraison et Taxes

4.6 Refus de commande ou annulation d'achat

Article 5. Livraison

5.1 Zone de livraison

5.2 Modalités de livraison

5.3 Problèmes de livraison

Article 6. Rétractation — Retour - Echange de produits

6.1 Modalités de retour

6.2 Adresse de retour

6.3 Frais de retour

6.4 Remboursement

Article 7. Garanties des produits Article

8. Droits de propriété intellectuelle

Article 9. Données personnelles

Article 10. Force majeure

Article 11. Service client

Article 12. Droit applicable — Règlement des litiges

12.1 La loi applicable

12.2 Le règlement des litiges

Annexe I — Formulaire de rétractation (Télécharger la version pdf)

Article 1. Dispositions générales

BERNARDAUD a mis en place une boutique en ligne qui offre à la vente certains de ses produits, sous réserve de leur disponibilité.

La boutique en ligne BERNARDAUD est exclusivement destinée aux commandes passées à titre personnel par les clients.

Le terme « commande » désigne un engagement d'achat de l'ensemble des produits sélectionnés par le client via le service de commerce électronique de la boutique en ligne.

Le terme « client » désigne les personnes physiques non-commerçantes achetant des produits pour leurs besoins personnels ou les personnes morales achetant des produits pour des besoins ne relevant pas de leur activité professionnelle.

Tout achat destiné à la revente ou à toute autre fin commerciale n'est pas autorisé.

Pour toute question concernant une commande, les clients sont invités à contacter le Service Client BERNARDAUD en cliquant sur le lien « Nous contacter » ou en téléphonant au + 33(0)5 55 10 21 86 entre 9h30 - 12h et 14h - 18h30.

Article 2. Domaine d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes les commandes effectuées à destination des pays suivants : France métropolitaine — Allemagne — Belgique — Espagne — Grande Bretagne — Italie — Suisse — Portugal — Pays-Bas — Luxembourg.

Ces CGV régissent exclusivement l'offre et l'acceptation des ordres d'achat de produits ainsi que le paiement, la livraison et les éventuels retours des produits commandés par les clients sur la boutique en ligne.

Le client accepte expressément et irrévocablement les termes des présentes CGV lorsqu'il valide sa commande.

Le client accepte que la preuve de l'acceptation des CGV soit caractérisée en cochant la mention « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Vente ».

Les CGV applicables au client sont celles qu'il a acceptées au moment de la passation de sa commande.

BERNARDAUD se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses CGV.

Le client a la faculté d'imprimer, de télécharger, et de conserver sur un support papier et électronique un exemplaire des présentes CGV.

Article 3. Produits

3.1 Présentation et description des produits

Chaque produit est accompagné d'un descriptif et d'un ou plusieurs visuels au(x)quel(s) le client a accès en cliquant directement sur le produit.

BERNARDAUD fait tout son possible pour que les descriptifs et les visuels représentent le plus fidèlement les produits offerts à la vente. Cependant, BERNARDAUD ne peut assurer une parfaite similitude des descriptifs et des visuels avec le produit vendu, notamment en ce qui concerne les couleurs.

Les visuels et descriptifs des produits ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de BERNARDAUD et donner droit à une quelconque revendication de la part du client.

3.2 Prix de vente Prix

Les prix et les offres indiqués sur la boutique en ligne sont valables tant qu'ils sont affichés sur le site. Les prix de vente sont exprimés dans la devise du pays dans lequel est effectuée la commande. Les prix de vente s'entendent toutes taxes comprises et hors frais de livraison.

Les éventuels frais de livraison (article 4.5) sont à la charge du client et sont facturés en supplément du prix de vente des produits.

Préalablement à la validation définitive de la commande, le client a accès au montant total de sa commande, lequel inclut les taxes afférentes et les éventuels frais de livraison.

Changement de prix

BERNARDAUD se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment.

Tout changement du taux de la taxe sur la valeur ajoutée (T.V.A) sera répercuté immédiatement sur le prix des produits vendus.

Erreur de prix

BERNARDAUD s'efforce d'afficher les prix exacts des produits mais il peut arriver, à titre exceptionnel, que des produits présentent un prix erroné.

Dans ce cas, BERNARDAUD prendra contact avec le client et, selon ses instructions, lui donnera la possibilité de confirmer sa commande au prix réel ou de l'annuler.

3.3 Disponibilité des produits

BERNARDAUD s'efforce de toujours satisfaire les commandes de ses clients.

Cependant, dans l'hypothèse où tout ou partie des produits serai(en)t indisponible(s) et/ou non réapprovisionnés, le client sera informé par BERNARDAUD dans les meilleurs délais de la possibilité de remplacement de son produit ou de la faculté d'annuler sa commande.

En cas d'annulation, le client est remboursé de la somme débitée sur son compte bancaire dans un délai maximal de 14 jours.

3.4 Les billets pour visiter la Manufacture

La Commande s'effectue :

Par internet sur le Site Internet de Bernardaud à l'adresse : www.bernardaud.com

La Commande des billets d'entrée effectuée en ligne se fait uniquement par dates et créneaux horaires.

Les ventes sont traitées dans la limite des contingents alloués à une offre.

Si l'Acheteur ne reçoit pas la confirmation ou l'information de sa Commande par courriel dans un délai d'un jour, il devra s'adresser au Service Clients par téléphone +33(0)5 55 10 55 91 ou par e-mail [contact\(at\)bernardaud.com](mailto:contact(at)bernardaud.com).

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-21-8 du Code de la Consommation, l'Acheteur ne bénéficie pas du droit de rétractation.

Néanmoins, Bernardaud souhaite offrir la possibilité aux visiteurs d'annuler leur visite en cas d'imprévu. Les annulations sont acceptées au plus tard 48h ouvrées avant la date de la visite, par téléphone +33(0)5 55 10 55 91 ou par e-mail [contact\(at\)bernardaud.com](mailto:contact(at)bernardaud.com). Passé ce délai, aucun remboursement ne sera accepté.

Les prix des visites sont indiqués en euros toutes taxes comprises.

Bernardaud se réserve le droit de modifier les prix des visites à tout moment. Toutefois, ces modifications seront sans effet sur le prix des Commandes ayant été préalablement passées.

Bernardaud se réserve le droit d'adapter son offre de visites dès lors que toutes les conditions ne sont pas réunies pour proposer cette dernière dans les conditions prévues lors de la passation de commande.

En cas d'annulation d'une prestation du fait de Bernardaud, sauf cas de force majeure tel que défini par les dispositions légales en vigueur, la valeur du prix facial du billet payé par l'Acheteur à Bernardaud sera remboursée à l'intéressé, dans un délai maximum de trois mois à compter de la date prévue de la prestation et sur présentation du billet non invalidé et des coordonnées bancaires (Relevé d'Identité Bancaire ou numéro de carte bancaire ou American Express avec sa date d'expiration). Bernardaud s'engage à répondre par écrit dans un délai de quinze (15) jours suivant la date de réception de la demande de remboursement.

La facture au format PDF jointe à l'e-mail de confirmation de commande suivant le paiement fait office de billet.

Le billet imprimable à domicile permet à l'Acheteur d'imprimer les billets achetés sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet. Chaque billet est fourni sous forme d'un fichier au format PDF. Pour être valide, le billet doit être imprimé en mode portrait (vertical), sans modification de la taille d'impression sur une feuille A4 blanche, vierge recto.

Lors de la présentation d'un billet à tarif réduit, Bernardaud se réserve le droit de demander à l'Acheteur une pièce d'identité attestant de son âge ou, pour les étudiants en école d'art, la carte d'étudiant.

Article 4. Modalités de commande et de paiement

4.1 Passation de commande

Le client est automatiquement dirigé vers la boutique en ligne du pays dans lequel il se situe.

Seules les commandes à destination des pays couverts par les présentes CGV peuvent être assurées par BERNARDAUD.

En naviguant sur la boutique en ligne, le client prend connaissance des produits offerts à la vente et sélectionne le ou les produit(s) qu'il désire commander en cliquant sur « Ajouter au panier ».

Le client peut également décider d'acheter des produits supplémentaires en cliquant sur « Continuer mes achats ».

À tout moment le client peut cliquer sur l'onglet « Mon panier » afin de visualiser le ou les produits sélectionné(s).

Le client doit ensuite cliquer sur « Passer ma commande » afin de finaliser sa commande.

Le client a alors la possibilité de vérifier et de corriger sa commande en regardant son « Récapitulatif de commande », avant de la valider définitivement.

4.2 Création d'un compte client

Pour faciliter sa commande et ses commandes futures, le client a la possibilité de créer un compte personnel.

Ce compte lui permettra de s'identifier de façon automatique à chaque nouvelle commande, sous réserve de renseigner son identifiant et son mot de passe.

Il lui suffit pour cela de s'inscrire dans la rubrique « Je crée mon compte » en remplissant les champs détaillés.

Un e-mail confirmant la création du compte personnel est ensuite automatiquement envoyé au client.

Le client pourra à tout moment modifier ses informations personnelles (mot de passe, adresse, ...).

4.3 Confirmation de la commande

Une fois la vérification du panier effectuée et les informations personnelles du client renseignées, le client est invité à cliquer sur « Valider » pour soumettre sa commande.

Toute commande validée devient définitive et entraîne ainsi l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le client, notamment rappelées au moyen d'un lien hypertexte.

Un e-mail de confirmation de commande comportant les informations suivantes est ensuite envoyé au client :

- Le numéro de la commande
- Le mode de paiement et l'état du règlement

- Le récapitulatif de la commande (désignation du ou des produit(s) commandé(s), quantité, prix, référence)
- Le montant total de la commande
- Le montant des frais de livraison
- L'adresse de facturation
- L'adresse de livraison
- Le mode de paiement et l'état du règlement

4.4 Règlement de la commande

Le paiement de la commande s'effectue uniquement en ligne par carte bancaire CB, Visa, Mastercard ou American Express. Le paiement est sécurisé par les partenaires financiers de BERNARDAUD, le Crédit Mutuel (3D Secure).

Afin de procéder au paiement, le client doit renseigner le numéro de sa carte de crédit, sa date d'expiration ainsi que le cryptogramme visuel situé au dos de la carte dans les champs prévus à cet effet.

Le compte bancaire du client sera débité à l'issue d'un délai maximum de sept (7) jours après la confirmation de commande.

4.5 Frais de livraison et Taxes En France :

- Pour toute commande inférieure à cent (100) euros, une participation forfaitaire de dix (10) euros est demandée au client pour couvrir les frais de transport.
- Pour les commandes supérieures à cent (100) euros, les frais de livraison sont offerts aux clients.

En Allemagne, en Belgique, en Espagne, en Italie, au Portugal, au Luxembourg et aux Pays-Bas :

- Pour toute commande, une participation forfaitaire de quinze (15) euros est demandée au client pour couvrir les frais de transport.

En Suisse :

- Pour toute commande, une participation forfaitaire de vingt (20) francs suisses est demandée aux clients pour couvrir les frais de transport.

En Grande Bretagne .

- Pour toute commande, une participation forfaitaire de quinze (15) livres sterling est demandée aux clients pour couvrir les frais de transport.

Pour toute commande envoyée hors de l'Union européenne, des frais de douane peuvent être appliqués dans le pays de destination. Ces frais de douane sont à régler par le destinataire à l'arrivée du colis. Suite au BREXIT, pour toute commande envoyée au Royaume-Uni, veuillez noter que la T.V.A. est collectée par le transporteur lorsque le colis arrive sur le sol britannique.

4.6 Refus de commande ou annulation d'achat

BERNARDAUD se réserve le droit de refuser une commande ou d'annuler un achat pour juste motif, conformément à l'article L. 121-11 du Code de la consommation.

Les refus de commande ou annulations d'achat pour juste motif ne donnent lieu à aucune indemnisation mais au remboursement du prix des produits.

Le refus de commande ou annulation d'achat peut avoir lieu pour les motifs suivants :

- Indisponibilité des produits
- Impossibilité d'exécuter la commande et/ou la livraison (coordonnées ou adresse de livraison incomplètes)
- Commande susceptible d'être destinée à la revente
- Prix de vente erroné
- Utilisation frauduleuse de données bancaires

Article 5. Livraison

5.1 Zone de livraison

Les produits sont livrés à l'adresse renseignée par le client lors de sa passation de commande, sous réserve qu'elle soit comprise dans les pays de livraison couverts par les présentes CGV : France métropolitaine, Allemagne, Belgique, Espagne, Grande Bretagne, Italie et Suisse, Portugal, Pays-Bas et Luxembourg.

Pour toute livraison dans un pays autre que ceux susmentionnés, le client est invité à se rapprocher du Service Client joignable au numéro suivant + 33(0)5 55 10 21 86.

5.2 Modalités de livraison

Les livraisons s'effectuent par transporteurs désignés en fonction du pays de livraison.

Le client est informé par email de la date d'expédition ainsi que du numéro de suivi de sa commande.

Le client peut à tout moment suivre le cheminement de son colis via un lien hypertexte permettant d'accéder au site web du transporteur.

Dans l'hypothèse où le client commanderait plusieurs produits en même temps, BERNARDAUD se réserve la possibilité de fractionner les expéditions. La participation aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée au client que pour un seul envoi.

BERNARDAUD s'efforce de livrer le client dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés.

En cas d'absence du client au moment de la livraison, un avis de passage l'informe des modalités de conservation et de mise à disposition de son colis.

En cas d'adresse de livraison incomplète ou erronée, les frais de réexpédition du colis seront à la charge du client.

Le client assume l'entière responsabilité des produits à compter de leur réception.

5.3 Problèmes de livraison

Tout retard d'expédition ou de livraison sera communiqué au client par e-mail.

Lors de la livraison, le client est tenu de vérifier l'état de l'emballage de son colis ainsi que la conformité des produits commandés. En cas de détérioration apparente, il lui est recommandé de refuser la réception du colis auprès du transporteur. Le client devra alors notifier ses réserves auprès du transporteur et de BERNARDAUD.

BERNARDAUD ne pourra être tenue responsable de tout retard de livraison dû à une indisponibilité du client après plusieurs propositions de rendez-vous avec le transporteur.

Pour les commandes effectuées en France métropolitaine et n'ayant pas été livrées au plus tard dans un délai de quinze (15) jours à compter de la confirmation de la commande par BERNARDAUD, le client aura la possibilité d'annuler sa commande par lettre recommandée avec accusé de réception.

Conformément à l'article L. 216-2 du Code de la consommation, la vente sera alors considérée comme résiliée à la réception de la lettre recommandée, sous réserve que la livraison ne soit pas intervenue avant la réception de la lettre.

Article 6. Rétractation - Retour

Echange de produits

Seuls les produits ayant été achetés directement sur le site de vente en ligne BERNARDAUD peuvent faire l'objet d'un retour ou d'un échange. Les produits ayant fait l'objet d'une personnalisation à la demande du client ne pourront en aucun cas être échangés ou remboursés.

A ce titre, les produits achetés en boutique ou dans tout autre point de vente (physique ou en ligne) devront être retournés à l'adresse du lieu de leur achat.

6.1 Modalités de retour

Dans l'hypothèse où le client ne serait pas satisfait de sa commande, pour quelque raison que ce soit, il dispose d'un délai maximum de quatorze (14) jours suivant la réception de sa commande pour se rétracter et retourner à BERNARDAUD le ou les produit(s) commandé(s). Passé ce délai, les produits ne seront ni échangés, ni remboursés.

Dans le cas où le délai de rétractation expirerait un samedi, un dimanche, un jour férié ou un jour chômé, il sera automatiquement prolongé au premier jour ouvré suivant.

Les retours s'effectuent exclusivement auprès de la boutique en ligne BERNARDAUD, qu'il s'agisse d'une demande d'échange ou de remboursement.

Tous les produits retournés par le client doivent être restitués intacts et dans leur emballage d'origine.

Pour retourner le ou les produit(s) commandé(s), le client devra joindre le formulaire de rétractation (figurant en Annexe / des présentes CGV) à son colis accompagné de la facture de sa commande, en précisant s'il s'agit d'une demande d'échange ou de remboursement. Aucun retour ne pourra être accepté sans ces deux documents.

BERNARDAUD se réserve le droit de refuser d'échanger ou de rembourser le ou les produits retournés en cas de détérioration/dépréciation apparente du ou des produit(s). Les produits ayant fait l'objet d'une personnalisation à la demande du client ne pourront en aucun cas être échangés ou remboursés.

6.2 Adresse de retour

Les produits devront être retournés à l'adresse suivante .

BERNARDAUD, Boutique en ligne
19, rue Pierre Bernardaud
87000 Limoges FRANCE

6.3 Frais de retour

- Cas d'un retour en provenance de la France

Conformément à l'article L. 221-23 du Code de la Consommation, BERNARDAUD prend à sa charge les frais des retours via l'étiquette de retour prépayée Colissimo incluse dans le colis, à l'exclusion de tout autre mode d'expédition des produits, dont les frais demeureront à la charge du Client ou du destinataire de la Commande.

- Cas d'un retour en provenance de l'Allemagne, la Belgique, l'Espagne, la Grande Bretagne, l'Italie, de la Suisse, du Portugal ou des Pays-Bas

Les frais de retour sont exclusivement à la charge du client.

6.4 Remboursement

En cas d'exercice par le client de son droit de rétractation, BERNARDAUD procède au remboursement des sommes versées (y compris des frais de livraison) en recreditant la carte bancaire du client utilisée lors de sa passation de commande dans les quatorze (14) jours suivant la réception des produits retournés.

Article 7. Garanties des produits

Les produits en vente sur la boutique en ligne bénéficient de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L. 217-4 à L. 217-13 du Code de la Consommation ainsi que de la garantie contre les vices cachés telle que définie aux articles 1641 à 1649 du Code Civil.

En cas de produit(s) non conforme(s) ou défectueux, les clients peuvent les retourner dans les conditions prévues à l'article 6, sous réserve d'avoir pris préalablement contact avec le Service Client en appelant le numéro +33 (0) 5 55 10 21 86.

Dès réception des produits retournés, BERNARDAUD renverra au client des produits de remplacement à condition qu'ils soient disponibles. Le cas échéant, BERNARDAUD remboursera intégralement le client.

Article 8. Droits de propriété intellectuelle

BERNARDAUD est titulaire à titre exclusif des droits de propriété intellectuelle relatifs aux marques, dénominations, modèles, illustrations, logos mentionnés ou figurant sur le site www.bernardaud.com.

Toute reproduction, utilisation, exploitation, diffusion, qu'elle soit totale ou partielle, desdites marques, dénominations, modèles, illustrations, logos figurant sur la boutique en ligne est strictement interdite, sauf autorisation préalable et écrite de BERNARDAUD.

Seule la reproduction ou l'utilisation de tout ou partie de ces éléments est autorisée à des fins exclusives d'information pour un usage personnel et privé.

Toute autre utilisation est constitutive d'un acte de contrefaçon.

Article 9. Données personnelles

Les informations nominatives renseignées par les clients sont utilisées par BERNARDAUD aux fins d'assurer la gestion, l'exécution et la livraison des commandes.

Les données personnelles concernant les clients seront traitées avec la plus grande confidentialité par BERNARDAUD qui s'engage à ne pas les transmettre à ses partenaires commerciaux.

Le traitement des informations nominatives relatives aux clients a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL sous le n ° 2014534v0, conformément à la loi « Informatique et Libertés » n ° 7817 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi et 17 ° 2004-801 du 6 août 2004.

Les clients disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données les concernant.

Article 10. Force Majeure

L'exécution par BERNARDAUD de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution. Par conséquent, la responsabilité de BERNARDAUD ne pourra pas être engagée en cas de manquement à ses obligations contractuelles.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, et ce sans que cette liste soit limitative, la guerre, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les catastrophes, les incendies, les grèves internes ou externes, les défaillances ou pannes internes ou externes, et, d'une manière générale tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible ne permettant pas la bonne exécution des commandes et des livraisons.

Article 11. Service client

Pour toute information ou réclamation, les clients peuvent s'adresser au Service Client de la société BERNARDAUD par téléphone au +33 (0) 5 55 10 21 86 ou par email à contact@bernardaud.com.

Article 12. Droit applicable — Règlement des litiges

12.1 La loi applicable

Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément au droit français.

12.2 Le règlement des litiges

12.2.1 Divisibilité

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV est jugée invalide, nulle ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, cette stipulation sera considérée comme divisible du reste des CGV et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des autres stipulations.

12.2.2 Règlement amiable des litiges

En cas de difficultés survenues à l'occasion d'une commande ou d'une livraison, le client aura la possibilité, préalablement à toute action en justice, de rechercher une solution amiable.

Tout litige doit être confié au Service juridique de BERNARDAUD situé 19, rue Pierre Bernardaud — 87000 Limoges.

- **Litiges en France métropolitaine**

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, BERNARDAUD a adhéré au Code Déontologique de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) et donc au service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD – BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8

Les clients peuvent ainsi recourir au service de Médiation pour les litiges de consommation liés à une commande effectuée auprès de BERNARDAUD sur Internet.

Les modalités de saisine du médiateur sont consultables en cliquant ou en allant sur le lien suivant : <https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/> .

- **Litiges dans un des pays membres de l'UE**

Conformément à l'article 14 du règlement européen n° 524/2013, une plateforme de Règlement en ligne des litiges a été créée pour faciliter le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre les clients et les professionnels situés dans l'Union Européenne.

Les clients peuvent consulter cette plateforme en cliquant ou en allant sur le lien suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

12.2.3 Règlement judiciaire des litiges

A défaut de solution amiable trouvée entre le client et BERNARDAUD, les Tribunaux français auront une compétence exclusive pour connaître les litiges résultant de l'application ou de l'interprétation des présentes CGV et de ses suites.

ANNEXE I

Télécharger la version pdf

FORMULAIRE DE RETRACTATION

BERNARDAUD remercie ses clients d'imprimer, de compléter et de lui retourner le présent formulaire s'ils désirent exercer leur droit de rétractation.

À l'attention de

La société BERNARDAUD, société anonyme à directoire et conseil de surveillance, enregistrée au RCS de Limoges sous le numéro 755 501 160, située au 19, rue Pierre Bernardaud — 87000 Limoges France et joignable par téléphone au +33 (0) 5 55 10 21 86 ou par email à contact@bernardaud.com. Je soussigné(e), Monsieur/Madame* _____demeurant au

notifie à BERNARDAUD ma volonté de rétractation portant sur le(s) bien(s) suivant(s) : Numéro de commande :

Nom du/des produit(s) commandé(s) :

Commandé(s) le : _____

Reçu(s) le : _____