

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – Fil&gemme

Version du 31 mars 2026

Fil&gemme, micro-entreprise immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nancy sous le numéro SIRET 42921016400027

dont le siège social est situé au 44 rue de la République, 54140 Jarville-la-Malgrange, (France)

propose à la vente des bijoux artisanaux en macramé et pierres fines naturelles via ses espaces de vente en ligne.

Article 1 – Identification du vendeur

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent aux ventes réalisées par :

NICOLAS Fuensanta (Santi)

Nom commercial : Fil&gemme

Statut : Micro-entreprise

SIRET : 42921016400027

Adresse : 44 rue de la République, 54140 Jarville-la-Malgrange, France

Email : filetgemme@gmail.com

Article 2 – Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de bijoux artisanaux réalisés à la main par Fil&gemme.

Article 3 – Produits

Les bijoux proposés sont entièrement créés à la main avec la technique du macramé et avec principalement des pierres fines naturelles.

Le client achète le bijou présenté en photo.

Chaque création est photographiée de manière aussi fidèle que possible. Toutefois, de légères différences de perception des couleurs peuvent exister en fonction des écrans, de la luminosité ou de la prise de vue.

Ces variations n'altèrent en rien la qualité ni l'identité du bijou.

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Article 4 – Prix

Fil&gemme se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande.

Fil&gemme étant une micro-entreprise, la TVA est non applicable (article 293B du CGI).

Les prix sont indiqués en euros (€ HT).

Les frais de livraison sont inclus dans le prix affiché, sauf mention contraire.

Article 5 – Commande

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Une fois la commande validée, elle ne peut être modifiée.

Article 6 – Paiement

Le paiement est exigible immédiatement à la commande.

Les factures sont envoyées par e-mail avec le numéro de suivi

Les moyens de paiement utilisés sont ceux proposés et sécurisés par la plateforme de vente en ligne (carte bancaire, PayPal, stripe etc.).

Les produits restent la propriété de Fil&gemme jusqu'au paiement intégral.

Article 7 – Livraison

Les bijoux étant prêts, l'expédition est effectuée sous 48 heures après validation du paiement.

Les délais de livraison sont estimés à 3-4 jours ouvrés pour la France métropolitaine, selon La Poste.

Les commandes sont envoyées :

- via La Poste (livraison suivie en lettre verte)
- dans une enveloppe à bulles
- avec un numéro de suivi
- dans un joli sachet

Livraison en France uniquement

Frais de livraison inclus sauf mention contraire.

Chaque commande est préparée avec grand soin et attention.

Le numéro de suivi est communiqué au client dès l'expédition de la commande, avec la facture envoyée par e-mail

PROBLÈME DE LIVRAISON.

Fil&gemme suit activement toutes les livraisons via numéro de suivi et gère tout incident auprès du transporteur.

En cas de problème de livraison, une enquête sera systématiquement ouverte avant tout remboursement ou renvoi.

Fil&gemme ne saurait être tenu responsable :

- **des retards, pertes ou avaries imputables au transporteur (grèves, perturbations postales)**
- **d'adresse de livraison incorrecte fournie par le client**
- **d'un cas de force majeure (catastrophe naturelle, grève, intempéries, etc.).**

La partie affectée devra informer l'autre dans les plus brefs délais.

Article 8 – Droit de rétractation/ retour/remboursement

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception pour exercer son droit de rétractation,

sauf pour les bijoux personnalisés ou confectionnés sur commande qui ne sont pas repris, sauf défaut ou erreur du vendeur.

Pour exercer le droit de rétractation, le client doit notifier sa décision par email simple à filetgemme@gmail.com, ou utiliser un formulaire de rétractation puis retourner le produit dans les 14 jours suivant cette notification, à l'adresse suivante :

**NICOLAS Fuensanta
44 rue de la République
54140 Jarville-la-Malgrange
France**

Les retours sont acceptés sous conditions :

- **Retour avec numéro de suivi obligatoire**
- **Produit retourné dans son état d'origine**
- **Produit dans son emballage d'origine**
- **Envoi dans une enveloppe à bulles**

En dehors du droit de rétractation , aucun retour ne sera accepté après le délai légal de 14 jours .

Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur, sauf erreur de Fil&gemme.

Le remboursement sera effectué dans un délai maximum de 14 jours après réception du retour.

Article 9- Annulation.

Étant donné que Fil&gemme prépare et expédie les commandes très rapidement, les annulations ne sont généralement pas possibles.

Toutefois, une demande d'annulation peut être étudiée uniquement si la commande n'a pas encore été expédiée.

Une fois la commande expédiée, aucune annulation ne pourra être effectuée.

N'hésitez pas à me contacter au plus vite après votre achat si besoin, je ferai toujours de mon mieux pour vous aider.

filetgemme@gmail.com

Article 10 – Produits personnalisés

Les produits personnalisés ne sont ni repris ni échangés, sauf défaut ou erreur de Fil&gemme..

Article 11 – Responsabilité

Fil&gemme ne saurait être tenu responsable :

- **d'une mauvaise utilisation du bijou**
- **d'une usure normale**
- **d'allergies éventuelles**

Les bijoux étant artisanaux, ils nécessitent un usage respectueux.

Il appartient au client de vérifier la compatibilité des matériaux avec ses éventuelles sensibilités ou allergies.

La responsabilité de Fil&gemme ne pourra être engagée pour tout retard ou non-exécution résultant d'un cas de force majeure ou d'un événement imprévu.

Article 12- Entretien des bijoux

Les bijoux Fil&gemme sont réalisés avec des matériaux résistants (fil linhasita et pierres fines naturelles).

Ils peuvent résister à l'eau au quotidien, (sauf certaines pierres précisées sur les fiches produits) mais est fortement déconseillé :

- **l'exposition à l'eau de mer**

- l'exposition à l'eau de piscine (chlore)
- tout contact avec des produits chimiques

Concernant les éléments possible en laiton brut ou argent, un léger ternissement naturel peut apparaître avec le temps.

Il est conseillé de les frotter avec un chiffon microfibre afin de raviver leur éclat.

Article 13 – Propriété intellectuelle

Tous les éléments de la boutique en ligne Fil&gemme (photos, vidéos, textes, visuels et créations présentées) sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de Fil&gemme.

L'ensemble relève de la législation française et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, exploitation ou utilisation à quelque titre que ce soit est strictement interdite conformément aux dispositions de l'article L.122-4 du Code de la propriété intellectuelle.

Toute personne y procédant sans autorisation préalable et expresse encourt les peines prévues aux articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Article 14– Données personnelles

Chez Fil&gemme, la protection de vos données personnelles est une priorité.

Les informations que vous fournissez lors de votre commande sont utilisées uniquement dans le cadre de son traitement et de son suivi.

Concrètement :

Votre adresse e-mail est utilisée pour vous remercier de votre achat, vous transmettre votre facture ainsi que le numéro de suivi de votre commande.

Votre adresse postale est utilisée exclusivement pour l'établissement de la facture (obligatoire) et pour l'expédition de votre commande.

Aucune de vos données n'est utilisée à des fins commerciales.

Vous ne serez jamais recontacté(e) pour des offres, promotions ou sollicitations.

Vos données ne sont ni vendues, ni partagées, ni conservées au-delà de ce qui est nécessaire au bon déroulement de la transaction et au respect des obligations légales.

Fil&gemme s'engage à traiter vos informations avec respect, confidentialité et transparence.

Pour toute question relative à vos données personnelles, vous pouvez me contacter.

Conformément au RGPD, le client peut demander l'accès ou la suppression de ses données via :

filetgemme@gmail.com

Article 15 – Litiges et droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

La priorité de Fil&gemme est avant tout la satisfaction du client.

En cas de problème, une solution amiable sera toujours recherchée avec écoute et bienveillance.

À défaut d'accord amiable, les tribunaux français seront compétents.

Article 16 – Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le processus de médiation des litiges de la consommation, après démarche préalable écrite auprès de Fil&gemme et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

49 rue de Ponthieu

75008 Paris

Tél : 01 89 47 00 14

Email : litiges@cm2c.net

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Le recours au médiateur ne peut intervenir qu'après tentative de résolution amiable directe avec Fil&gemme.