​**CONDITIONS GÉNÉRALE DE VENTE**

Les présentes Conditions générales de Vente régissent l’activité commerciale de TÉKOA CRÉATIONS, auto-entreprise située au 17 rue du maresquet 62120 Norrent-Fontes. Immatriculée au RCS de Béthune sous le numéro 838480077, joignable par téléphone au 06 45 37 39 32 et par mail [tekoacretaitons@yahoo.com](mailto:tekoacretaitons@yahoo.com).

Le présent site tekoa-creation.fr : boutique d’objets artisanaux en bois, cadres et objets divers personnalisés et de la décoration événementielle.

Le présent site est hébergé par Webador dont le siège social est établi au Torenaelle 20 – 5617BC Eindhoven Pays-Bas.  
Les fonctions de directeur de la publication du présent site et de responsable de sa rédaction sont exercées par MME Cathy Tholliez. Le présent site est d’accès libre et gratuit à tout internaute.

​

**ARTICLE 1 : OBJET**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens et services proposés par Tékoa Créations au Client, de la commande à la livraison, en passant par le paiement et l’utilisation de services mis à disposition sur le site tekoa-creations.fr

​

**ARTICLE 2 : CHAMP D’APPLICATION**

Les présentes Conditions Générales régissent la vente des produits au jour de la passation de commande par le client.

​

**ARTICLE 3 : COMMANDE**

Tout Client souhaitant utiliser le site tekoa-creations.fr déclare avoir la capacité de contracter aux conditions décrites ci-après, c’est-à-dire être mineur émancipé ou avoir la majorité légale et ne pas être protégé au sens de l’article 488 du Code Civil.  
tekoa-creations.fr se réserve le droit de refuser toute commande d’un Client avec lequel existerait ou apparaitrait en cours de traitement d’une commande un litige, en particulier un litige de paiement.

​

**ACCEPTATION DES CONDITIONS PAR LE CLIENT**

Les présentes Conditions peuvent être lues directement sur les sites tekoa-creations.fr. Sur simple demande du Client, elles peuvent être également envoyées par courrier électronique.  
Le fait pour le Client de cocher la case ” J’accepte les conditions générales de vente”, avant de procéder au paiement sécurisé, constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus dans les présentes conditions générales de vente sous le paragraphe “droit de rétractation”. Le Client reconnaît par cet acte avoir lu et compris les présentes Conditions et les accepter.

​

PASSATION DE COMMANDE

Le Client particulier peut passer sa commande auprès de tekoa-creations.fr par internet 24h/24h et 7j/7j.  
Le processus de commande se compose de 6 étapes successives. Une fois la sélection de produits effectuée, et le panier validé, le Client doit :  
– clairement identifier les produits sélectionnés en indiquant dans la case commentaire, les renseignements nécessaires pour les objets en bois et la personnalisation indiquées sur le site tekoa-creations.fr. Pour la décoration événementielle, seul un devis est possible.  
– indiquer les quantités demandées   
– s’identifier en mentionnant toutes les informations habituellement demandées pour une inscription en ligne ;  
– clairement indiquer les informations nécessaires à la livraison. Cela concerne en particulier l’adresse précise de livraison ainsi que les éventuelles restrictions d’accessibilité du lieu de livraison (bâtiment, étage, digicode, etc.) ;  
– indiquer le mode de livraison choisi ;  
– enfin, indiquer le mode de paiement choisi.  
Une fois le mode de règlement sélectionné, le Client doit procéder au paiement de sa commande sur l’interface sécurisée, qui formalisera de manière ferme et définitive le contrat de vente qui le lie à Tékoa Créations.  
Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d’un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.  
Dans tous les cas, la fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande par le Client vaudront preuve de la commande et exigibilité des sommes pour les produits sélectionnés dans la commande. Cette validation vaut signature et acceptation de toutes les opérations effectuées sur les site tekoa-creations.fr

​

CONFIRMATION DE COMMANDE

Un courrier électronique est automatiquement envoyé au client afin de confirmer la prise de commande sous réserve que l’adresse électronique indiquée dans le formulaire d’inscription ne comporte pas d’erreur.  
Le Client se doit de vérifier l’exhaustivité et la conformité des renseignements qu’il fournit à tékoa-creations.fr. Ce dernier ne saurait être tenu responsable d’éventuelles erreurs de saisie et des conséquences en termes de retard ou d’erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition seront à la charge du Client.

​

SUIVI DE LA COMMANDE

Le Client peut à tout moment contacter le service client de Tékoa Créations par mail [info@tekoacreations.fr](mailto:info@tekoacreations.fr) afin d’être informé du suivi de sa commande.

​

PREUVE DE LA COMMANDE

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de l’entreprise Tékoa Créations, dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.  
L’archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

​

**ARTICLE 4 : LES PRODUITS**

Chaque produit à sa fiche détaillée avec la possibilité de laisser un message pour la personnalisation ou de contacter Tékoa Créations par téléphone au 06 45 37 39 32 ou par mail info@tekoa-creations.fr.

Les objets en bois sont fabriqués à la main. Le délai de fabrication varie selon les commandes entre 3 à 4 semaines.

En cas de retard, Tékoa Créations s’engage à en informer au plus vite le client.

​Si Tékoa Créations ne peut obtenir sa matière première commandée à son fournisseur, Tékoa Créations notifiera au client le retard prévu par courrier électronique. Ce dernier pourra alors demander le remboursement des sommes versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement, soit l’échange du produit non disponible contre un autre produit, soit l’annulation de la commande. Aucune pénalité d’annulation ne sera appliquée pour une telle annulation de commande. Aucune indemnité d’annulation (en dehors du remboursement intégral de la Commande) ne pourra également être demandée, une telle indisponibilité résultant du délai de mise à jour de ces indisponibilités.  
Tékoa Créations ne saurait être tenue pour responsable de l’inexécution du contrat conclu en cas de rupture de stock ou indisponibilité du produit, de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie.

**ARTICLE 5 : PRIX**

Tékoa Création se réserve le droit de faire évoluer ces tarifs et peut également proposer des “Promotions” : les produits qui en font l’objet (sur le prix ou sur tout autre caractéristique comme la livraison, la quantité, etc.) seront vendus pendant l’écoulement d’une durée et/ou d’une quantité limitée.

​**ARTICLE 6 : LE PAIEMENT**

Le Client peut régler sa commande en ligne par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Eurocard-Mastercard) ou par Paypal. Le Client garantit l’entreprise Tékoa Créations qu’il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande. Le débit des achats sur le compte du client se fait au moment du traitement de la commande.  
Tékoa Créations met en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne. Dans ce but, le site utilise un mode sécurisé de paiement SSL (Secure Socket Layer) qui permet le cryptage de vos coordonnées bancaires lors de leur transmission sur le réseau. Vous repérez que la transmission est cryptée par un logiciel dès lors qu’apparaît dans votre navigateur le symbole du cadenas. La transaction s’effectue via la banque du Crédit mutuel, qui seule dispose des informations bancaires fournies sur le site au moment du paiement.  
L’entreprise Tékoa Créations se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d’autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. L’entreprise Tékoa Créations se réserve notamment le droit de refuser d’effectuer une livraison ou d’honorer une commande émanant d’un Client qui n’aurait pas réglé totalement ou que partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d’administration.  
Dans le cadre d’une procédure de vérification des commandes destinée à s’assurer qu’aucune personne n’utilise les coordonnées bancaires d’une autre personne à son insu, il pourra être demandé au Client d’adresser par fax ou par courrier électronique à l’entreprise Tékoa Créations une copie d’une pièce d’identité ainsi qu’un justificatif de domicile. La commande ne sera validée qu’après réception et vérification par nos services des pièces envoyées. A défaut de réception de ces pièces dans un délai de 15 jours suivants la passation de commande, cette dernière sera réputée annulée de plein droit.

Si vous souhaitez annuler votre commande / retirer un article, pour quelconque raison, le remboursement sera effectuer en avoir a utilisé sous un délais de un an .

​FACTURE

Le bon de commande que le Client établit en ligne ou la confirmation de commande envoyée par courrier électronique au Client par l’entreprise Tékoa Créations ne fait pas office de facture. La facture est jointe au colis. Tékoa Créations conserve un

exemplaire électronique de chaque facture.

TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

L’entreprise Tékoa Créations reste propriétaire des produits livrés jusqu’à leur paiement complet par le Client. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, dès la livraison des produits, au transfert au Client des risques de perte ou de détérioration des produits soumis à réserve de propriété ainsi que des dommages qu’ils pourraient occasionner.

​

**ARTICLE 7 : LIVRAISON**

La zone géographique de livraison de l’offre de l’entreprise Tékoa Créations est la France Métropolitaine et la Belgique.

Toute commande doit être vérifiée avec le livreur ! Si un produit arrive endommagé il faudra le préciser clairement au livreur et remplir le formulaire quantitatif en décrivant le produit endommagé. Sans cela l’entreprise Tékoa Créations ne pourra pas effectuer de remboursement !

Les produits sont livrés à l’adresse indiquée par le client sur le bon de commande. Le Client se doit de vérifier l’exhaustivité et la conformité des renseignements qu’il fournit à l’entreprise Tékoa Créations. Cette dernière ne saurait être tenue responsable d’éventuelles erreurs de saisie et des conséquences en termes de retard ou d’erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge du client.  
L’entreprise Tékoa Créations ne saurait être tenue pour responsable de retards de livraison en raison d’erreurs ou de perturbations imputables aux transporteurs (y compris notamment en cas de grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications).

L’entreprise de Tékoa Créations ne fera aucun remboursement si le colis n’a pas été vérifier lors de la remise de la marchandise par le livreur

​DÉLAI D’EXPÉDITION

Les commandes passées en ligne via le site tekoa-creations relevées chaque jour du lundi au vendredi, sauf jour férié. Tékoa Créations fait son maximum pour traiter et expédier les commandes, néanmoins le temps de traitement et de préparation d’une commande peut être allongé selon les articles et durer entre 3 et 4 semaines car les objets en bois sont fabriqués main. Dès réception du mail de confirmation d’expédition, le client peut prendre en compte les délais des transporteurs de 5 jours ouvrés. L’entreprise Tékoa Créations informe ses clients que ces délais d’expédition ne comprennent pas les samedis, dimanches et jours fériés. Les frais de port sont calculés en fonction de la livraison choisi au moment du panier et sont confirmés définitivement en fonction du mode de transport et de la destination de livraison choisis, avant la validation définitive de la commande.

Livraison à domicile ou lieu de travail, en point relais et click and collect.

​CONDITIONNEMENT

Les produits sont conditionnés de manière à respecter les normes de transport en vigueur, et pour assurer une protection optimale des produits pendant leur livraison. Il est demandé au client de respecter ces mêmes normes lors d’un retour de produit que ce soit lors d’un service après-vente, ou lors d’un retour pour convenance. En cas d’un retour de produit, si nous constatons que le produit nous revient endommagé du fait d’un emballage de qualité insuffisante, l’entreprise Tékoa Créations pourra décider de ne rembourser que partiellement le produit ou de refuser de le rembourser en cas d’impossibilité de revente en l’état.

​RESPONSABILITÉ DU CLIENT POUR LA VÉRIFICATION DES COLIS À RÉCEPTION

L’entreprise Tékoa Créations rappelle qu’il est de la responsabilité du client d’inspecter ses colis à réception en présence du livreur et de notifier immédiatement au transporteur et au service client de l’entreprise Tékoa Créations toute anomalie constatée (choc, colis endommagé), date de livraison non conforme aux délais normaux du service de livraison. Dans le cas où de telles mentions n’auraient pas été portées sur le bordereau de livraison présenté au client par le transporteur, aucune réclamation afférente à l’état du ou des colis ne pourrait être acceptée a posteriori par l’entreprise Tékoa Créations.

​RETARDS DE LIVRAISON LIÉS AU TRANSPORTEUR

Dans le cas d’un retard de livraison par rapport aux délais annoncés par les transporteurs, le client doit contacter en priorité le transporteur ou son bureau de distribution dans le cas de La Poste, pour voir si le colis n’est pas en instance. Le cas échéant, le Client peut contacter par téléphone (06 45 37 39 32) ou par courrier électronique (info@tekoa-creations.fr) le Service Client de l’entreprise Tékoa Créations afin d’ouvrir un dossier de litige ou d’enquête pour effectuer une recherche du colis.  
Il arrive que des colis soient égarés par les transporteurs. Les délais imposés par les transporteurs impliquent que le client déclare la perte dans les 10 jours suivant la réception de l’avis d’expédition de l’entreprise Tékoa Créations. Dans ces conditions, l’entreprise Tékoa Créations se charge d’effectuer les réclamations nécessaires auprès du transporteur concerné. Une fois la réclamation et l’ouverture d’enquête effectuées, il peut courir un délai de 3 à 4 semaines pour avoir un retour du transporteur.  
Si le colis est retrouvé, ce dernier sera réacheminé immédiatement au domicile du client. Dans le cas où le colis n’était pas retrouvé, le client pourra alors demander le renvoi du même produit (dans les délais de disponibilité), aux frais de l’entreprise Tékoa Créations, ou le remboursement de la somme versée. Si le ou les produits commandés n’étaient plus disponibles à ce moment, l’entreprise Tékoa Créations remboursera le montant des produits concernés par la perte du transporteur.

​COLIS ENDOMMAGÉS

Le client se doit de contrôler devant le transporteur l’état du colis et émettre les réserves nécessaires sur le bordereau de livraison en cas de détérioration partielle ou totale. En l’absence de réserve, le produit est réputé accepté par le client et ne pourra faire l’objet d’aucune contestation concernant sa livraison. Le client doit informer l’entreprise Tékoa Créations par courrier électronique ([info@tekoa-creations.fr](mailto:info@tekoa-creations.fr)) dans les meilleurs délais, afin que l’entreprise Tékoa Créations puisse prendre les mesures nécessaires au plus vite.

​

**ARTICLE 8 : DROIT DE RÉTRACTATION, RETOUR ET ÉCHANGE**  
8.1 Délai légal de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L.221-16 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d’un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception ou de retrait des Articles pour exercer son droit légal de rétractation et signaler ainsi à l’entreprise Tékoa Créations son intention de lui retourner ledit Article. Si les Articles peuvent faire l’objet du droit de rétractation légal, le client exerçant son droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article en termes de délai et de modalités de retour des articles, pourra obtenir un remboursement des articles retournés.

Modèle de formulaire de rétractation

Veuillez recopier sur papier libre, ce modèle de rétractation.

À l’entreprise Tékoa Créations – Service Clients – 17 rue du maresquet 62120 Norrent-Fontes France ou par E-mail : info@tekoacreations.fr  
Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous : Commandé le … reçu le …Numéro de la commande : ……………Nom : ……….Adresse : …………………

Date et signature : ……………………..

Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale, sauf indication spécifique du client qui demanderait à bénéficier d’un avoir, valable six (6) mois à compter de son émission. Le remboursement sera effectué, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant l’exercice effectif du droit de rétractation par le client. Ce délai pourra toutefois être prolongé par l’entreprise Tékoa Créations jusqu’à la réception et vérification par l’entreprise Tékoa Créations de la marchandise renvoyée par le client à l’adresse indiquée sur le bon de retour, ou jusqu’à réception par l’entreprise Tékoa Créations d’une preuve d’expédition des articles par le client. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu’au premier jour ouvrable suivant.

Période de promotion : Lors des périodes de promotion les articles commandés ne sont ni échangeables, ni remboursable.

Concernant les cadres et objets divers ne sont ni remboursable ni échangeable du fait de la personnalisation. Conformément à l’article L.221-23 du Code de la consommation, le droit s’exerce par le renvoi de l’article, seuls les frais de port restent à la charge du client.

L’entreprise Tékoa Créations suggère au client d’effectuer le retour de ses produits par envoi recommandé ou muni d’une assurance complémentaire, lui garantissant, le cas échéant, l’indemnisation des produits à hauteur de leur valeur marchande réelle en cas de spoliation ou de perte de cette marchandise. Dans tous les cas, le retour s’effectue aux risques du client. Il appartiendra au client de conserver toute preuve de retour. Les frais de retour sont à la charge du client, qui est libre de choisir le mode d’expédition.

​**ARTICLE 9 : GARANTIES, RECLAMATION MEDIATION**

RECLAMATION / MEDIATION

Toute réclamation devra être formulée préalablement par mail à info@tekoa-creations.fr

L’entreprise Tékoa Créations adhère la Société Médiation Professionnelle 24 rue Albert de Mun 33000 Bordeaux.

Conformément à l’article 14 du règlement (UE) n°524/2013, une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges a été mise en place par la Commission Européenne, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l’Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

​**ARTICLE 10 : DURÉE ET APPLICATION**

Les présentes Conditions s’appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services offerts par l’entreprise Tékoa Créations. Elles sont modifiables à tout moment par l’entreprise Tékoa Créations. Les Conditions applicables sont celles en vigueur à la date de l’enregistrement de la commande.

​