

Conditions Générales de Vente (CGV)

RUCHAUD - Boutique en ligne de découpe de mousse, matelas et accessoires

Dernière mise à jour : 25/06/2025

1- Objet et identification

Le présent document (« Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») définit les conditions applicables aux ventes conclues entre d'une part les personnes (particuliers ou professionnels) souhaitant effectuer un achat via le site internet de RUCHAUD, ci-après dénommées "le client" et d'autre part la société ETS RUCHAUD, Société par actions simplifiée au capital de 200 000 euros dont le siège social est situé : 9 rue Michel Breton – 85150 Les Achards, immatriculée au RCS de La Roche sur Yon sous le numéro 302 260 211 ci-après dénommée « le vendeur » ou «RUCHAUD».

Toute vente implique de la part du Client, l'acceptation des présentes conditions générales auxquelles il ne peut opposer aucune dérogation non-acceptée préalablement et expressément par le vendeur.

2- Produits

Le site propose deux types de produits :

- Des produits fabriqués sur mesure, notamment la découpe de mousse, matelas ou coussins personnalisés, conçus selon les spécifications du client (dimensions, densité, forme, tissu, etc) ;
- Des produits standards (accessoires ou produits préfabriqués), vendus tels quels sans personnalisation.

Les caractéristiques essentielles de chaque produit sont décrites sur les pages du site.

Les offres présentées par RUCHAUD ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.

Les découpes sur mesure sont réalisées avec une tolérance dimensionnelle de $\pm 5\%$ conformément aux usages professionnels. Cette tolérance s'applique également à l'épaisseur, la densité et les textiles. Ces variations ne peuvent constituer un motif de refus, retour ou demande de compensation

3- Modalités de commande

Le client est responsable de la véracité des informations transmises lors de la commande, notamment les mesures et spécificités pour les produits sur mesure.

La commande devient ferme et définitive après validation du paiement.

Le client reconnaît que la validation de sa commande vaut engagement ferme et définitif, y compris pour les spécifications saisies par ses soins. Aucun contrôle de cohérence n'est effectué par RUCHAUD.

À tout moment, en tant qu'utilisateur, vous pouvez consulter, télécharger au format PDF ou imprimer les « Conditions générales de Vente » en vigueur que vous retrouvez en bas de chaque page du Site RUCHAUD. Ces CGV pourront faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur sur le site www.ruchaud.com à la date de passation de la commande.

Le vendeur se réserve le droit de ne pas satisfaire à une commande du client en cas de non-respect par celui-ci des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ou de la législation applicable.

4- Prix et paiement

Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (TTC).

Le paiement s'effectue à la commande par carte bancaire sur le site.

Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

La commande n'est traitée qu'après validation du paiement.

La société RUCHAUD 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.

5- Préparation et fabrication

Les délais de fabrication et/ou préparation sont les suivants :

- Produits sur mesure : 5 à 7 jours ouvrés.
- Produits standards : 2 à 3 jours ouvrés.

La commande sera exécutée dans un délai de 2 jours ouvrés à compter du jour suivant celui où le consommateur a passé sa commande. Nos délais sont donnés à titre indicatif et sans engagement de notre part. En cas d'indisponibilité du produit commandé, notamment du fait de nos fournisseurs, le consommateur en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande.

6- Livraison

A date, seul le retrait click and collect à l'atelier Ruchaud est possible. Le client devra se présenter à l'accueil visiteurs situé au 9 rue Michel Breton aux Achards (85 150).

7- Droit de rétractation

- Produits sur mesure

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux produits « confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ».

Ainsi, aucune annulation, retour ou remboursement ne pourra être exigé pour les produits sur mesure, sauf défaut ou non-conformité avérée.

En validant sa commande, le client reconnaît expressément perdre son droit de rétractation pour les produits sur mesure.

- Produits standards

Pour les produits non personnalisés, le client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception pour exercer son droit de rétractation, sans justification ni pénalité. Ce délai court à compter du jour de la livraison de la commande du client. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Un formulaire type de rétractation est disponible sur demande et est à demander par courriel à l'adresse : info@ruchaud.com

Le retour doit être effectué dans l'emballage d'origine, aux frais du client, dans un état permettant une remise en vente. Le remboursement sera effectué par recrédit de son compte bancaire dans un délai de 14 jours après réception des produits retournés.

Seuls seront repris les produits renvoyés dans leur ensemble, dans leur emballage d'origine complet et intact, et en parfait état de revente. Tout produit qui aura été abîmé, ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni remboursé ni échangé.

8- Conformité - Garanties

Les produits bénéficient des garanties légales :

- Garantie légale de conformité (articles L217-3 à L217-20 du Code de la consommation),
- Garantie des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil).

En cas de non-conformité ou de vice caché, le client peut demander le remplacement, la réparation ou le remboursement selon les modalités prévues par la loi.

9- Sécurisation des transactions

Vos données bancaires circuleront sous formes cryptées afin de les rendre illisibles. Elles seront directement enregistrées sur le serveur de paiement sécurisé de notre prestataire de services de paiements. Ceci implique qu'aucune information bancaire vous concernant ne transite via le site de RUCHAUD.

Vous pouvez payer en ligne en toute confiance en saisissant le numéro, la date d'expiration de votre carte bancaire et le code de sécurité se trouvant au dos de celle-ci dans les emplacements prévus à cet effet. Au moment du paiement, votre banque vérifie l'identité du porteur de la carte avant de valider la transaction.

RUCHAUD n'a en aucun cas accès à ces coordonnées carte bancaire. C'est pourquoi elles vous sont redemandées à chaque nouvelle transaction sur notre site.

Le client est, en particulier, invité à s'assurer de la sécurisation du paiement, en vérifiant dans la barre d'adresse du navigateur que l'adresse commence bien par « https ».

10- Responsabilité

L'entreprise ne peut être tenue pour responsable :

- des erreurs de dimensions ou spécifications fournies par le client,
- d'un usage inapproprié des produits,
- de retards dus à des circonstances exceptionnelles ou à des cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence française : guerre, grève, pandémie, rupture d'approvisionnement des fournisseurs, incendie, inondation, etc.

11- Données personnelles

RUCHAUD s'engage à respecter la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles, et notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Finalités du traitement :

Les données collectées lors de la commande (nom, adresse, email, téléphone, etc.) sont nécessaires :

- à la gestion de la commande,
- à la facturation,
- à la livraison,
- à la gestion du service client.

Responsable du traitement :

ETS RUCHAUD – info@ruchaud.com

Conservation :

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat, puis archivées conformément aux obligations comptables et fiscales (10 ans).

Droits du client :

Conformément aux articles 15 à 22 du RGPD, le client bénéficie des droits suivants :

- droit d'accès à ses données,
- droit de rectification,
- droit à l'effacement (« droit à l'oubli »),
- droit à la limitation du traitement,
- droit d'opposition,
- droit à la portabilité.

Pour exercer ces droits, le client peut écrire à l'adresse suivante : info@ruchaud.com

Une réponse sera apportée dans un délai de 30 jours.

Les données ne sont ni vendues ni transférées à des tiers sans consentement, sauf obligations légales.

12- Propriété intellectuelle

Tous les contenus présents sur le site (textes, images, graphismes, logo, etc.) sont la propriété exclusive de RUCHAUD ou de ses partenaires.

Toute reproduction, diffusion ou utilisation sans autorisation est interdite.

13- Durée

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services offerts par la société RUCHAUD.

14- Règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée.

À défaut, les tribunaux compétents seront ceux du siège de l'entreprise ou, pour les consommateurs, ceux prévus par le Code de la consommation.

15- Service Clients

Pour toute information ou question, le Service Clients de RUCHAUD est joignable :

- Par téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h au 02 51 31 00 88
- Par le formulaire de contact sur www.ruchaud.com
- Par courrier à adresser à RUCHAUD, Service Clients Web, 9 rue Michel Breton – 85150 LES ACHARDS
- Via la foire aux questions disponible sur www.ruchaud.com