

Conditions générales de vente - VEYARO

Version du 26 septembre 2026.

1. Vendeur et prestations

L'entreprise individuelle REVE OJEDA YAQUELIN (EI), sous la marque VEYARO, est immatriculée au Registre national des entreprises (RNE) depuis le 19 novembre 2025 pour son activité artisanale de gravure laser. SIREN 993 439 140 ; SIRET 993 439 140 00019. Adresse administrative : 5 impasse des Joncs, 48120 Saint-Alban-sur-Limagnole. Atelier provisoire sur rendez-vous : 20 bis chemin de la Robertière, 44800 Saint-Herblain. Contact : contact@veyaro.fr ; 06 78 59 47 23.

Ces conditions s'appliquent aux commandes de particuliers et de professionnels portant sur des objets fournis et gravés par VEYARO ou sur la gravure d'objets apportés par le client. Les conditions particulières convenues par écrit pour une commande prévalent.

2. Commandes et essais

Une demande peut être faite à l'atelier, par téléphone, par message ou depuis le site. VEYARO adresse ensuite un récapitulatif par courriel, SMS ou WhatsApp : objet, gravure, quantité, prix total, éventuels frais d'envoi et de retour, délai et modalités de paiement. Un devis est établi sur demande. La commande est conclue après validation écrite du client sur ces éléments. Le seul envoi d'un formulaire depuis le site ne vaut pas commande. Les présentes conditions sont transmises avant cette validation en PDF ou par un lien permettant de les télécharger et de les conserver, avec les informations relatives à la rétractation lorsqu'elles s'appliquent.

Lorsqu'un projet est prêt à être réalisé, VEYARO transmet au client un aperçu de la personnalisation. La gravure débute après validation écrite de cet aperçu par le client.

Lorsqu'un essai physique peut être réalisé sur une pièce supplémentaire, VEYARO transmet une photo du résultat et attend également la validation du client avant de graver la pièce définitive. Un essai physique n'est pas systématique.

3. Prix et paiement

Le prix convenu en euros inclut la préparation standard et la gravure décrites dans le récapitulatif. Les prestations particulières et les frais d'expédition et de retour éventuels sont indiqués avant la validation de la commande. TVA non applicable, article 293 B du CGI.

Pour une commande retirée à l'atelier ou remise en main propre, le règlement intervient à la remise.

Pour une commande destinée à être expédiée, le règlement intégral doit être reçu avant le début de la fabrication, après validation du devis et de l'aperçu.

Pour un client professionnel, un autre délai de paiement peut être convenu par écrit avant la commande et indiqué sur le devis ou la facture.

VEYARO ne demande pas d'acompte dans ses conditions habituelles. Moyens de paiement : carte bancaire sur place, virement et espèces.

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. En cas de retard d'un client professionnel, des pénalités sont exigibles sans rappel dès le lendemain de l'échéance figurant sur la facture, au taux de refinancement de la Banque centrale européenne retenu pour le semestre concerné majoré de dix points de pourcentage, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

4. Objets confiés et contenus transmis

VEYARO vérifie l'état apparent d'un objet apporté avant l'intervention. Le client signale les caractéristiques ou fragilités dont il a connaissance. Si la matière ou le revêtement présente une incertitude ou un risque particulier connu, VEYARO en informe le client avant la gravure et peut refuser l'intervention. L'absence de pièce supplémentaire peut empêcher un essai. Ces précautions ne retirent pas au client ses droits en cas de faute de VEYARO.

Le rendu peut varier avec la matière et son revêtement, notamment la teinte, le contraste, le veinage du bois ou l'anodisation. Les particularités connues sont signalées avant la validation de la commande ; les garanties légales restent applicables.

Le client déclare disposer des droits nécessaires sur les textes, dessins, images et logos qu'il transmet. VEYARO

peut refuser une gravure illicite ou portant atteinte aux droits d'un tiers. VEYARO peut présenter des photographies de ses réalisations sans élément permettant d'identifier une personne. Une publication avec nom, portrait ou autre élément identifiant exige l'accord préalable des personnes concernées, distinct de la commande. Pour les données traitées lors des commandes, la politique de confidentialité est consultable sur le site VEYARO.

5. Délais, remise et expédition

La date ou le délai convenu figure dans le récapitulatif. À défaut, VEYARO remet le bien ou fournit la prestation sans retard injustifié, au plus tard 30 jours après la conclusion de la commande. La remise se fait à l'atelier sur rendez-vous, en main propre au lieu convenu ou par expédition. Les frais d'envoi et de retour ordinaires convenus sont à la charge du client, sauf lorsque la loi impose leur prise en charge par VEYARO, notamment en cas de défaut de conformité d'un bien vendu. Si une difficulté affecte le délai convenu, VEYARO en informe le client ; les droits légaux du consommateur en cas de retard s'appliquent.

Pour un bien vendu et expédié à un consommateur par un transporteur proposé par VEYARO, le risque de perte ou de dommage est transféré au client lors de la prise de possession physique du bien. Si le consommateur choisit lui-même un autre transporteur, ce risque lui est transféré lors de la remise du bien à ce transporteur.

Pour un objet appartenant au client puis réexpédié après gravure, le mode d'envoi et ses frais sont convenus avant la commande. En cas de perte ou de détérioration durant un transport organisé par VEYARO, les responsabilités légales applicables demeurent.

Pour une commande à retirer, VEYARO informe le client par écrit lorsqu'elle est prête et peut lui adresser une relance. Un objet confié par le client et non retiré pendant un an peut faire l'objet d'une demande au juge pour autoriser sa vente aux enchères, selon la loi du 31 décembre 1903. Le non-retrait d'un objet fourni et personnalisé par VEYARO n'annule pas la commande validée ; son prix reste dû.

6. Rétractation des consommateurs

Pour un contrat conclu à distance ou hors établissement, le consommateur dispose en principe de 14 jours pour se rétracter : à compter de la réception du bien pour une vente, ou de la conclusion du contrat pour une prestation de service. Ce droit ne s'applique pas à la vente d'un objet fourni par VEYARO et confectionné selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisé. Il reste en principe applicable à un bien vendu sans personnalisation propre au client, même si ce bien porte une gravure standard de catalogue. La gravure seule d'un objet appartenant au client relève en principe des règles applicables aux prestations de services ; sa personnalisation n'écarte pas, à elle seule, le droit de rétractation.

Si le client souhaite que cette prestation commence avant la fin des 14 jours, VEYARO recueille séparément sa demande expresse et sa reconnaissance de la perte du droit de rétractation une fois le service entièrement exécuté. Une simple validation de commande ou d'une photo d'essai ne suffit pas. En cas de rétractation après un commencement demandé valablement, la part déjà exécutée peut être due dans les conditions légales.

Lorsque ce droit s'applique, le client peut adresser une déclaration claire ou utiliser le formulaire en annexe, par courriel à contact@veyaro.fr ou par courrier à l'adresse administrative indiquée en 1. Les modalités et délais légaux de retour et de remboursement s'appliquent ; les frais directs d'un retour ordinaire sont à la charge du client lorsqu'il en a été informé avant la commande. Une commande conclue à l'atelier n'ouvre pas, à elle seule, ce droit de rétractation. Une commande conclue au domicile du client relève des règles des contrats hors établissement ; une simple remise d'une commande déjà conclue n'en change pas la qualification.

7. Garanties et réclamations

Les biens vendus par VEYARO bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés, même lorsqu'ils sont personnalisés. L'encadré réglementaire figure en annexe. Sur un objet appartenant au client, VEYARO répond de la bonne exécution de sa prestation dans les conditions légales. Toute réclamation peut être envoyée à contact@veyaro.fr ou à l'adresse administrative mentionnée en 1.

Après une réclamation écrite restée sans solution, le consommateur peut saisir gratuitement CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, www.cm2c.net. Le recours au juge reste possible. Le droit français s'applique, sous réserve des protections impératives du consommateur.

Annexe 1 - Encadré réglementaire relatif à la garantie légale des biens vendus

ENCADRÉ — GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ DES BIENS

Modèle A de l'annexe à l'article D. 211-2 du Code de la consommation

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre

de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Annexe 2 - Formulaire type de rétractation

À utiliser uniquement lorsque le droit de rétractation s'applique. Une déclaration claire par courriel suffit aussi.

À l'attention de REVE OJEDA YAQUELIN - VEYARO, 5 impasse des Joncs, 48120 Saint-Alban-sur-Limagnole ;
contact@veyaro.fr :

Je vous notifie ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / la prestation suivante :

.....

Commandé le / contrat conclu le : Reçu le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Date : Signature (uniquement pour un formulaire papier) :