

KOPO CRÉATION — Conditions Générales de Vente

Version mise à jour : juin 2026

PARTIE 1 — Conditions Générales de Vente aux Particuliers

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (les « CGV ») s'appliquent exclusivement aux achats en ligne effectués par un consommateur sur le site www.kopocreation.fr, dans le cadre de la réglementation applicable à la vente à distance. Elles sont réservées aux consommateurs ; les produits n'ont pas vocation à être revendus. Pour les professionnels, les CGV Professionnelles figurant en Partie 2 s'appliquent. Les CGV expriment l'intégralité des obligations des parties ; le client est réputé les accepter sans réserve lors de la commande. Elles prévalent sur tout autre document. KOPO CRÉATION se réserve le droit de les modifier, les nouvelles conditions s'appliquant dès leur mise en ligne.

Article 1 — Identification du vendeur

Les présentes CGV sont celles de la société KOPO CRÉATION, SARL au capital de 5 000 €, dont le siège social est situé 71 boulevard Pierre Mendès France, 59150 Wattrelos, France, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 839 047 511, TVA intracommunautaire FR14 839 047 511. Contact : par téléphone au +33 6 64 83 89 25 ou +33 6 88 89 40 05 (du lundi au vendredi, jours fériés exclus), par e-mail à contact@kopocreation.fr, par courrier à l'adresse du siège.

Article 2 — Produits

Le site propose à la vente des meubles et objets en chêne massif, fabriqués de façon traditionnelle. KOPO CRÉATION propose également des produits sur mesure, réalisés après acceptation et signature d'un devis et versement de l'acompte mentionné au devis. Les produits sont décrits avec la plus grande exactitude possible ; en cas d'erreur ou omission mineure, la responsabilité de KOPO CRÉATION ne saurait être engagée. Les variations de teinte, nœuds et veinages du bois sont inhérents à la nature du chêne massif et ne constituent pas des défauts.

Article 3 — Prix

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, hors frais de livraison facturés en supplément et indiqués avant validation de la commande. KOPO CRÉATION se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais applique les tarifs en vigueur au moment de la commande. Tout changement du taux de TVA ou création/modification de taxe, notamment environnementale, pourra être répercuté sur le prix.

Article 4 — Commande

Pour les produits standards du catalogue, la commande est passée et payée en ligne sur le site. Pour les produits sur mesure, la réalisation n'est lancée qu'après acceptation et signature du devis par le client et versement de l'acompte y figurant. La validation de la commande (ou la signature du devis) emporte acceptation des présentes CGV. KOPO CRÉATION se réserve le droit d'apporter à ses produits toute modification technique sans que cela justifie un refus de réception, et de supprimer un produit pour raisons techniques ;

dans ce dernier cas, si le client ne souhaite pas de produit équivalent, sa commande est annulée et les sommes versées remboursées.

Article 5 — Modes de paiement

La passation d'une commande implique une obligation de paiement. Pour les produits standards du catalogue, le règlement s'effectue en ligne et en totalité au moment de la commande. Les moyens de paiement acceptés sont les suivants :

- Carte bancaire — Visa, Mastercard, CB — ainsi qu'Apple Pay et Google Pay, via notre prestataire PayPlug ;
- PayPal ;
- Virement bancaire ;
- Paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire via Oney Bank, pour tout achat compris entre 1 000 € et 3 000 €, selon les conditions Oney en vigueur.

Pour les produits réalisés sur mesure, un acompte de 50 % du prix de vente TTC (frais de livraison compris) est exigé à la commande ; le solde est exigible avant expédition. Cet acompte ne constitue pas des arrhes. En cas de paiement par virement, la commande n'est expédiée qu'après réception effective des fonds, l'identifiant de commande devant être indiqué en référence. Les paiements ne sont définitifs qu'après encaissement effectif. KOPO CRÉATION se réserve le droit de suspendre une commande en cas de refus d'autorisation de paiement ou de litige de paiement antérieur.

Paiement en 3 ou 4 fois via Oney Bank. Cette offre est réservée aux particuliers majeurs résidant en France, titulaires d'une carte Visa ou Mastercard dont la validité est supérieure à la durée du financement. Les cartes à autorisation systématique (Electron, Maestro, Nickel...), e-cards, cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées. Le financement comprend un apport débité le jour de l'expédition, puis 2 ou 3 mensualités prélevées à 30/60 jours (3x) ou 30/60/90 jours (4x), incluant des frais de 1,61 % du montant total pour le 3x et 2,40 % pour le 4x. Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou refuser la demande de financement ; un délai de rétractation de 14 jours s'applique au crédit.

Article 6 — Délais de livraison

Sauf cas de force majeure, les délais sont ceux indiqués sur la fiche produit ou le devis, et courent à compter de la confirmation de commande (après paiement, ou après réception du devis signé et de l'acompte pour le sur-mesure). À titre indicatif : objets de petite taille 48 à 72 h, petits meubles 1 à 2 semaines, grands meubles 6 à 8 semaines. L'option de livraison avec installation (article 10) peut allonger ces délais de 2 à 3 semaines. En cas de dépassement du délai convenu, le client peut, après mise en demeure restée infructueuse dans un délai supplémentaire raisonnable, résoudre le contrat ; KOPO CRÉATION rembourse alors l'intégralité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours.

Article 7 — Modalités de livraison et réception

La livraison s'entend du transfert au client de la possession physique du bien. Elle s'effectue, au choix du client lors de la commande :

- soit par retrait sur rendez-vous à l'atelier de KOPO CRÉATION (71 boulevard Pierre Mendès France, 59150 Wattrelos), aux horaires suivants : du lundi au jeudi de 9h00 à 17h30, le vendredi de 9h00 à 12h00 ;

- soit par livraison à l'adresse indiquée par le client, sur palette, par un transporteur indépendant, sur rendez-vous, au pied du domicile ou de l'immeuble.

KOPO CRÉATION ne dispose d'aucun point de vente ouvert au public sans rendez-vous. Le client veille à l'exactitude de l'adresse de livraison ; tout colis renvoyé pour adresse erronée ou incomplète est réexpédié à ses frais. En cas d'absence, un avis de passage est laissé.

À la réception, le client vérifie l'état et la conformité de la marchandise avant de signer le bon de livraison. Si l'emballage est ouvert, déchiré ou endommagé, il doit vérifier l'état des produits et, le cas échéant, refuser le colis. Toute anomalie (avarie, colis endommagé, produit cassé ou manquant) doit être consignée par des réserves manuscrites précises et signées sur le bon de livraison, puis confirmée à KOPO CRÉATION dans un délai de 24 heures suivant la réception (par e-mail à contact@kopocreation.fr). À défaut de réserves notées et confirmées dans ce délai, aucun recours ne pourra être exercé au titre de l'avarie de transport. La signature sans réserve du bon de livraison vaut acceptation de l'état des produits livrés.

Article 8 — Erreurs de livraison

Toute réclamation pour erreur de livraison ou non-conformité des produits par rapport au bon de commande doit être formulée auprès de KOPO CRÉATION au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, par téléphone (+33 6 64 83 89 25) ou par e-mail (contact@kopocreation.fr). À réception, KOPO CRÉATION communique au client un numéro d'échange ; tout produit à échanger ou rembourser doit être retourné complet et dans son emballage d'origine. Les frais de retour liés à une erreur de livraison sont à la charge de KOPO CRÉATION.

Article 9 — Transfert des risques

Le transfert de propriété et des risques de perte ou de détérioration n'intervient qu'après complet paiement du prix par le client. Les produits voyagent donc aux risques de KOPO CRÉATION jusqu'à leur remise au client.

Article 10 — Livraison avec installation (option Beeliv)

Le client peut opter, en supplément, pour une livraison avec installation dans la pièce de destination, assurée par notre partenaire spécialisé Beeliv, au prix de 150 €. Après validation de la commande, une vérification de faisabilité est réalisée (accessibilité du lieu, dimensions des accès — portes, escaliers, ascenseur —, espace nécessaire à l'installation). Le meuble est ensuite acheminé et installé avec soin dans la pièce choisie, les emballages étant repris en fin d'intervention. Cette prestation peut allonger le délai de livraison de 2 à 3 semaines selon les disponibilités des poseurs.

Article 11 — Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés

KOPO CRÉATION est garante de la conformité des biens au contrat, permettant au client de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité (articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation) ou de la garantie des défauts de la chose vendue (articles 1641 et suivants du Code civil). Au titre de la garantie légale de conformité :

- le client dispose d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- il peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par le Code de la consommation ;

- les défauts de conformité apparaissant dans un délai de 24 mois à compter de la délivrance sont présumés exister au moment de la délivrance (présomption d'antériorité), sans que le client ait à en rapporter la preuve.

Au titre de la garantie des vices cachés, le client peut choisir entre la résolution de la vente et une réduction du prix (articles 1644 et 1648 du Code civil), l'action devant être intentée dans les 2 ans à compter de la découverte du vice. Ces garanties s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale.

Article 12 — Droit de rétractation

Conformément au Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception de sa commande pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à se justifier ni à supporter de pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge. Il dispose ensuite de 14 jours supplémentaires pour renvoyer le ou les produits.

Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux biens confectionnés sur mesure ou nettement personnalisés, ni aux biens qui, par leur nature, ne peuvent être réexpédiés.

Les produits sont retournés dans leur état d'origine, complets et accompagnés de la facture. Le client peut ouvrir l'emballage et manipuler le produit dans la mesure nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement ; sa responsabilité n'est engagée qu'à raison d'une dépréciation résultant de manipulations excédant ce cadre, laquelle pourra donner lieu à une retenue proportionnée sur le remboursement. Le droit de rétractation peut être exercé au moyen du formulaire figurant en Annexe 2, ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté.

Sont remboursés le prix des produits et les frais de livraison standard. Le remboursement intervient au plus tard dans les 14 jours suivant la réception des produits retournés ou la preuve de leur expédition, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord exprès du client. KOPO CRÉATION ne pratique pas l'échange.

Article 13 — Force majeure

Les obligations des parties sont suspendues en cas de survenance d'un cas de force majeure entendu au sens de la jurisprudence française (notamment blocage des transports ou approvisionnements, incendie, tempête, inondation, épidémie, interruption des réseaux). La partie concernée en informe l'autre sans délai. Si le cas de force majeure excède trois mois, les présentes peuvent être résiliées par la partie lésée.

Article 14 — Propriété intellectuelle

L'ensemble du contenu du site (textes, dessins, photographies, etc.) demeure la propriété exclusive de KOPO CRÉATION. Toute reproduction totale ou partielle est interdite et susceptible de constituer une contrefaçon.

Article 15 — Données personnelles

Les données collectées (nom, prénom, adresse postale, e-mail, téléphone) sont utilisées pour le traitement des commandes, l'établissement des devis et factures, et, selon les préférences du client, l'envoi d'informations commerciales. Elles peuvent être communiquées aux prestataires en charge de l'exécution et du paiement des commandes, tenus à une obligation de confidentialité, ou aux autorités si la loi l'exige. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour et de suppression de ses données en écrivant à contact@kopocreation.fr. KOPO CRÉATION met en œuvre des mesures de

sécurité appropriées, sans pouvoir garantir une sécurité absolue des transmissions sur Internet.

Article 16 — Non-validation partielle / Non-renonciation

Si une stipulation des présentes était jugée non valide, les autres conserveraient leur plein effet. Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation pour l'avenir.

Article 17 — Médiation

Conformément au Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige. Il peut également utiliser la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne.

Article 18 — Loi applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, le client s'adresse en priorité à KOPO CRÉATION en vue d'une solution amiable.

Annexe 1 — Garanties légales (extraits)

Garantie légale de conformité : articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation. Le vendeur livre un bien conforme et répond des défauts de conformité existant à la délivrance et apparaissant dans un délai de deux ans. Les défauts apparaissant dans les 24 mois (biens neufs) sont présumés exister à la délivrance. Garantie des vices cachés : articles 1641 et suivants du Code civil ; l'action doit être intentée dans les deux ans à compter de la découverte du vice (article 1648).

Annexe 2 — Formulaire de rétractation

À l'attention de KOPO CRÉATION, 71 boulevard Pierre Mendès France, 59150 Wattrelos, France — contact@kopocreation.fr.

Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la commande ci-dessous :

Nom et prénom du client : ...

Adresse : ...

Numéro de commande : ...

Date de la commande : ...

Date de réception : ...

Produit(s) concerné(s) : ...

Je m'engage à retourner le(s) produit(s) dans leur état d'origine, accompagné(s) de la facture, dans les 14 jours suivant la présente notification.

Fait à ... le ...

—

Signature :

PARTIE 2 — Conditions Générales de Vente aux Professionnels

En vigueur à compter du 1er juin 2026. Elles annulent et remplacent toute version antérieure et demeurent applicables jusqu'à leur prochaine mise à jour publiée par KOPO CRÉATION.

Article 1 — Champ d'application

Les présentes conditions définissent les modalités des ventes conclues entre KOPO CRÉATION et ses acheteurs professionnels (pour les particuliers, seule la Partie 1 s'applique). Elles constituent le socle unique de la relation commerciale et prévalent sur toute condition d'achat de l'acheteur, sauf accord écrit contraire de KOPO CRÉATION. Toute commande emporte adhésion sans réserve de l'acheteur.

Article 2 — Propriété intellectuelle

Les dessins, modèles, plans, photographies et documents remis par KOPO CRÉATION demeurent sa propriété exclusive et ne peuvent être reproduits ou exploités sans son autorisation écrite préalable ; ils sont restitués sur simple demande.

Article 3 — Commandes

Les réalisations ne sont lancées qu'après acceptation et signature du devis et versement de l'acompte y figurant ; dès réception, la commande est irrévocable. Toute modification doit être reçue par écrit avant la date de mise en fabrication indiquée au devis ; au-delà, aucune modification n'est possible. KOPO CRÉATION peut apporter toute amélioration technique à ses produits et refuser une commande présentant un caractère anormal. KOPO CRÉATION est tenue d'une obligation de conseil sur les conditions d'emploi et d'entretien des produits.

Article 4 — Prix

Les prix sont fermes et ceux en vigueur à la date de réception de la commande. Pour les produits sur devis, ils sont valables 1 mois sauf convention contraire. Les prix sont établis en euros, nets, sans escompte. Tout changement du taux de TVA ou création/modification de taxe pourra être répercuté.

Article 5 — Paiement

Le prix est payable comptant à la livraison, sauf convention particulière. Toute commande donne lieu au versement d'un acompte de 50 % du prix TTC, frais de livraison compris ; le solde est exigible le jour de la livraison. Aucun escompte n'est accordé en cas de règlement anticipé. Tout montant non réglé à l'échéance donne lieu, de plein droit, à des pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal, exigibles huit jours après mise en demeure restée sans effet, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €. KOPO CRÉATION peut subordonner l'exécution d'une commande à un paiement comptant ou à des garanties si la solvabilité de l'acheteur le justifie, et suspendre les livraisons en cas de non-paiement.

Article 6 — Livraisons et réception

Le délai de livraison est donné à titre indicatif ; un retard ne peut motiver l'annulation de la commande ni ouvrir droit à dommages et intérêts. En cas de retard supérieur à 16 semaines non imputable à un cas de force majeure ni à l'acheteur, la résolution peut être demandée par l'acheteur, qui récupère son acompte. La livraison est effectuée franco de port, soit par

retrait à l'atelier sur rendez-vous, soit par transporteur indépendant à l'adresse indiquée. En cas de manque ou d'avarie de transport, l'acheteur exerce ses recours contre le transporteur dans les délais et formes des articles L.133-3 et L.133-4 du Code de commerce. L'état et le nombre des produits sont vérifiés à la réception : tout vice apparent ou manquant doit être signalé par réserves signées sur le bon de livraison, ou au plus tard dans les 7 jours par lettre recommandée avec accusé de réception, à défaut de quoi la responsabilité de KOPO CRÉATION ne pourra être engagée à ce titre.

Article 7 — Réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété de KOPO CRÉATION jusqu'au complet paiement du prix en principal et accessoires, conformément à l'article L.624-16 du Code de commerce. Le transfert des risques intervient toutefois dès la livraison. En cas de défaut de paiement huit jours après mise en demeure restée sans effet, KOPO CRÉATION peut résoudre la vente de plein droit et exiger la restitution des produits, aux frais de l'acheteur.

Article 8 — Garantie

KOPO CRÉATION garantit la conformité de ses produits aux normes françaises et européennes en vigueur. Tout défaut de matière ou vice caché doit être signalé par écrit, sans délai et au plus tard dans les trois jours suivant la livraison, avec justificatifs. Après vérification, la garantie se limite, au choix de KOPO CRÉATION, à la réparation ou au remplacement gratuit des produits reconnus défectueux, à l'exclusion de toute indemnité. Sont exclues les détériorations résultant d'un usage non conforme, d'un défaut d'entretien, d'une modification non autorisée, de contraintes extérieures ou de l'usure normale.

Article 9 — Installation

Lorsque KOPO CRÉATION assure l'installation, le délai de garantie court à compter du procès-verbal de réception après installation. Les travaux d'installation s'effectuent pendant les jours et heures ouvrés ; à défaut, ils peuvent donner lieu à une facturation complémentaire et à un report.

Article 10 — Force majeure

KOPO CRÉATION peut être déliée de tout ou partie de ses obligations en cas de force majeure ou cas fortuit (incendie, inondation, tempête, grève, pénurie de matières premières, interruption des transports, épidémie, etc.). Elle en informe l'acheteur dans les meilleurs délais ; le contrat est suspendu pendant la durée de l'événement.

Article 11 — Droit de rétractation

L'acheteur étant un professionnel agissant pour les besoins de sa profession, le droit de rétractation prévu par le Code de la consommation ne s'applique pas.

Article 12 — Données personnelles

Les données collectées sont utilisées pour l'établissement des devis, la gestion et le suivi des commandes, la gestion des litiges et, selon les préférences, l'envoi d'informations commerciales. Elles peuvent être partagées avec les prestataires de paiement et de livraison, tenus à confidentialité. L'acheteur dispose des droits d'accès, de rectification et de suppression en écrivant à contact@kopocreation.fr.

Article 13 — Juridiction et droit applicable

Les présentes sont soumises au droit français. À défaut de règlement amiable, compétence exclusive est attribuée aux tribunaux de commerce de Lille Métropole, y compris en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.