



MAISON EXÔ

CRÉATION

CGV

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
Ventes aux particuliers et aux professionnels

Version applicable au 4 août 2026

Article 1 – Identité du vendeur

Les présentes Conditions générales de vente sont proposées par :

SASU Êxô Création, exerçant sous la marque Maison Êxô Création - Êxô Création,
Société SASU Êxô Création au capital de 100 euros,
dont le siège social est situé 478 rue de la découverte, Mini Parc 3, 31670 LABÈGE
immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Toulouse sous le numéro RCS 989 640 198,
numéro de TVA intracommunautaire : FR90989640198,
adresse électronique : contact@exocreation.com,
téléphone : 07 68 29 91 80.

Ci-après dénommée « Êxô création » ou « le Vendeur ».

Article 2 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions générales de vente définissent les droits et obligations de Êxô création et de ses clients dans le cadre de la conception, de la fabrication et de la vente de mobilier, d'accessoires et d'équipements d'aménagement extérieur.

Elles s'appliquent :

aux ventes conclues avec des particuliers agissant en qualité de consommateurs ;
aux ventes conclues avec des professionnels, notamment les architectes, décorateurs, hôteliers, restaurateurs, promoteurs, paysagistes, revendeurs et autres prescripteurs.

Les dispositions propres à chaque catégorie de client sont précisées dans les présentes CGV.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et les conditions particulières figurant sur un devis ou un bon de commande accepté, les conditions particulières prévalent.

Article 3 – Caractéristiques des produits

Les caractéristiques principales des produits sont présentées dans les catalogues, fiches techniques, devis, plans, échantillons et documents commerciaux de Êxô création.

Les photographies, représentations, rendus numériques et mises en situation sont fournis à titre illustratif. Ils ne peuvent garantir une reproduction absolument identique des nuances, textures ou aspects des matériaux.

Compte tenu du caractère artisanal de la fabrication et de la nature des matériaux utilisés, de légères variations de teinte, de veinage, de texture, de finition ou de dimensions peuvent être constatées. Ces variations ne constituent pas un défaut lorsqu'elles restent dans les tolérances convenues et n'affectent ni l'usage, ni la solidité, ni la conformité du produit.

Chaque devis précise si le produit commandé correspond à l'une des catégories suivantes :

- Produit standard : modèle réalisé selon les dimensions, matériaux, coloris et options habituels proposés par Êxô création .
- Produit sur mesure ou nettement personnalisé : produit fabriqué selon des dimensions, adaptations, matériaux, motifs, configurations ou spécifications particulières demandées par le client.

Le seul fait qu'un produit soit fabriqué après la commande ne suffit pas, à lui seul, à le qualifier de produit sur mesure ou nettement personnalisé.

Article 4 – Devis et formation de la commande

Sauf indication contraire, les devis sont valables pendant une durée de 30 jours à compter de leur date d'émission.

La commande devient ferme après la réunion des conditions suivantes :

signature du devis ou du bon de commande par le client ;
acceptation des présentes CGV ;
validation des plans, dimensions, matières, coloris et options ;
réception effective de l'acompte prévu au devis, sous réserve des règles légales applicables aux contrats conclus hors établissement.

Toute modification demandée après la validation de la commande devra faire l'objet d'un accord écrit de Êxô création. Elle pourra entraîner une modification du prix et du délai de fabrication.

Les plans, visuels, échantillons et fiches de validation acceptés par le client définissent les caractéristiques contractuelles du produit.

Le client est responsable de l'exactitude des dimensions, informations techniques, conditions d'accès et contraintes d'installation qu'il communique à Êxô création .

Article 5 – Prix

Les prix sont ceux indiqués sur le devis accepté.

Pour les particuliers, les prix sont exprimés en euros toutes taxes comprises.

Pour les professionnels, les prix sont exprimés en euros hors taxes, auxquels s'ajoute la TVA applicable au jour de la facturation.

Sauf mention contraire sur le devis, les prix des produits ne comprennent pas :

- l'emballage en caisse en bois renforcée ;
- le transport ;
- la manutention ;
- le déchargement ;
- la livraison à l'étage ;
- l'installation ou le montage sur place ;
- les taxes, droits de douane et frais liés à une livraison internationale.

Ces prestations sont facturées en supplément et détaillées sur le devis.

Article 6 – Modalités de paiement

Sauf conditions particulières figurant sur le devis, le paiement est effectué selon les modalités suivantes :

50 % d'acompte du montant total TTC à la validation de la commande ;
50 % de solde avant l'expédition, l'enlèvement ou la livraison des produits.

Les sommes versées à la commande constituent expressément un acompte et non des arrhes. La commande engage donc définitivement les deux parties, sous réserve du droit légal de rétractation lorsqu'il est applicable.

La fabrication ne débute qu'après l'encaissement effectif de l'acompte et la validation de l'ensemble des caractéristiques du produit.

Contrats conclus hors établissement avec un particulier

Lorsqu'un contrat est conclu au domicile du client particulier ou dans un autre lieu ne constituant pas l'établissement habituel de Êxô création, aucun paiement ni acompte ne sera demandé ou encaissé avant l'expiration du délai légal de sept jours suivant la conclusion du contrat, sauf exception prévue par la loi.

Retard de paiement d'un professionnel

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités calculées au taux de refinancement de la Banque centrale européenne applicable, majoré de dix points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est également due par le client professionnel. Une indemnisation complémentaire pourra être réclamée lorsque les frais de recouvrement réellement engagés dépassent ce montant.

Article 7 – Délais de fabrication

Sauf délai particulier indiqué sur le devis, le délai prévisionnel de fabrication est de 16 semaines.

Ce délai commence à courir à compter de la date à laquelle toutes les conditions suivantes sont réunies :

- le devis est signé ;
- les présentes CGV sont acceptées ;
- les plans, dimensions, matériaux, tissus, coloris et options sont définitivement validés ;
- l'acompte de 50 % du montant total TTC de la commande est effectivement encaissé ;
- les informations nécessaires à la fabrication ont été transmises ;
- les éventuelles restrictions légales relatives à l'encaissement ont été respectées.

Toute modification demandée par le client après cette date pourra suspendre ou prolonger le délai de fabrication.

Le délai de fabrication ne comprend pas le délai d'emballage, de transport, de formalités douanières ou de livraison.

En cas d'événement indépendant de la volonté de Êxô création affectant la production ou l'approvisionnement, le client sera informé dans les meilleurs délais. Une nouvelle date de livraison lui sera communiquée.

Les droits impératifs du client consommateur en cas de retard de livraison restent applicables.

Article 8 – Annulation de la commande

En dehors de l'exercice valable d'un droit légal de rétractation, aucune commande ferme ne peut être annulée unilatéralement par le client.

Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit à Êxô création et reste soumise à son acceptation expresse.

Lorsque l'annulation intervient après l'achat des matières, le lancement des études, la sous-traitance ou le début de la fabrication, Êxô création pourra réclamer l'indemnisation du préjudice effectivement subi, notamment :

- les matières et composants commandés ;
- les frais d'étude et de conception ;
- les heures de fabrication engagées ;
- les prestations de sous-traitance ;
- les frais administratifs, d'emballage ou de transport déjà engagés ;
- la perte résultant de l'annulation.

L'acompte versé sera imputé sur les sommes dues. Il ne constitue pas nécessairement un plafond d'indemnisation.

Pour les clients consommateurs, cette indemnisation sera limitée aux sommes légalement exigibles et au préjudice réel, justifié et proportionné.

Êxô création conserve la possibilité de demander l'exécution de la commande ou la résolution du contrat accompagnée de dommages et intérêts, conformément au droit commun.

Article 9 – Livraison

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée sur le devis ou le bon de commande.

Sauf prestation particulière expressément prévue, la livraison est effectuée au pas de porte, au niveau du sol, à un emplacement accessible au véhicule du transporteur.

Le client doit informer Êxô création, avant l'établissement du devis, de toute difficulté d'accès : voie étroite, limitation de tonnage, étage, escalier, ascenseur, grue, passage réduit, réglementation locale ou autre contrainte.

Les frais supplémentaires résultant d'une information absente ou incorrecte pourront être facturés au client.

Les produits sont généralement protégés dans une caisse en bois renforcée adaptée au mode de transport prévu. Le coût de cet emballage est indiqué séparément sur le devis.

Les livraisons peuvent être réalisées par transport routier, fret maritime ou fret aérien.

Pour les livraisons internationales, les responsabilités, frais et transferts de risques peuvent être précisés sur le devis au moyen d'un Incoterm.

Article 10 – Réception des produits

Le client doit vérifier, lors de la livraison :

- le nombre de colis ;
- l'état apparent de la caisse et des emballages ;
- l'absence de choc, perforation, humidité ou déformation ;
- l'état apparent des produits lorsque leur vérification immédiate est possible.

Toute anomalie visible doit faire l'objet de réserves précises et détaillées sur le document de transport.

Les mentions générales telles que « sous réserve de débailage » ne constituent pas des réserves suffisamment précises.

Le client doit informer Êxô création dans les meilleurs délais et transmettre des photographies de l'emballage, des produits et des dommages constatés.

L'absence de réserve lors de la livraison ne prive pas le consommateur de ses droits au titre des garanties légales.

Article 11 – Transfert de propriété et des risques

Êxô création conserve la propriété des produits jusqu'au paiement intégral du prix, des frais et des accessoires.

Client particulier

Les risques de perte ou d'endommagement sont transférés au particulier lorsqu'il prend physiquement possession des produits, ou lorsqu'un tiers désigné par lui en prend possession.

Lorsque le particulier choisit lui-même un transporteur autre que celui proposé par Êxô création, les risques peuvent lui être transférés dès la remise des produits à ce transporteur, conformément aux dispositions légales.

Client professionnel

Sauf disposition différente indiquée sur le devis, les risques sont transférés au client professionnel lors de la remise des produits au transporteur.

La réserve de propriété ne fait pas obstacle au transfert des risques.

Article 12 – Droit de rétractation des particuliers

12.1 Produits standards

Lorsqu'un produit standard est vendu à distance ou hors établissement à un particulier, celui-ci dispose d'un délai légal de 14 jours à compter de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier sa décision.

Pour les contrats conclus hors établissement, le particulier peut notifier sa décision de se rétracter dès la conclusion du contrat.

La rétractation doit être notifiée :

au moyen du formulaire figurant en annexe ;
ou par toute déclaration écrite dénuée d'ambiguïté exprimant la volonté de se rétracter.

La demande doit être envoyée par courrier recommandé, ainsi qu'une copie par message électronique à :

Êxô création – 478 rue de la découverte, mini parc 3, 31670 LABÈGE
Adresse électronique : contact@exocreation.com

Le client devra restituer les produits au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision.

Les coûts directs de retour sont supportés par le client, sous réserve qu'il en ait été informé avant la commande.

Compte tenu du volume et du poids du mobilier, les produits ne peuvent généralement pas être retournés par voie postale. Une estimation du coût de retour sera communiquée sur le devis ou le bon de commande avant sa signature.

Le client est responsable de toute dépréciation résultant de manipulations ou d'une utilisation allant au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit.

Êxô création remboursera les sommes légalement dues, y compris les frais de livraison standard initiaux, dans les délais prévus par la loi. Le remboursement pourra être différé jusqu'à la récupération des produits ou jusqu'à la réception d'une preuve de leur expédition.

12.2 Produits sur mesure ou nettement personnalisés

Conformément à l'article L. 221-28, 3° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les produits confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Lorsque cette exception s'applique, elle est indiquée clairement sur le devis ou le bon de commande.

La commande doit décrire précisément les éléments de personnalisation concernés, par exemple :

- dimensions propres au projet ;
- modification de la structure ;
- adaptation technique particulière ;
- motif ou usinage spécialement créé ;
- combinaison de matériaux hors collection standard ;
- configuration rendant le produit difficilement revendable à un autre client.

Le client reconnaît avoir été informé, avant la conclusion du contrat, de l'absence de droit de rétractation applicable à cette commande personnalisée.

12.3 Vente conclue dans l'atelier ou le showroom

Lorsqu'une commande est conclue dans l'établissement habituel de Êxô création, le client particulier ne bénéficie pas d'un droit légal général de rétractation, sauf disposition légale particulière ou engagement commercial exprès de Êxô création.

Article 13 – Commandes des professionnels

Les clients professionnels ne bénéficient pas, en principe, du droit de rétractation prévu pour les consommateurs.

Toute commande professionnelle signée est donc ferme et définitive.

Une exception peut s'appliquer lorsque les trois conditions suivantes sont cumulativement réunies :

- le contrat est conclu hors établissement ;
- l'objet du contrat n'est pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité ;
- ce professionnel emploie cinq salariés au maximum.

Lorsque ces conditions sont remplies, les dispositions relatives au droit de rétractation des consommateurs peuvent être applicables.

Lorsqu'un architecte, décorateur ou autre prescripteur intervient dans le projet, le devis doit identifier clairement l'acheteur contractuel.

Si le prescripteur conseille le produit mais que le devis est signé et payé directement par le client particulier, celui-ci demeure le véritable acheteur et bénéficie des règles applicables aux consommateurs.

Si le prescripteur, l'hôtel, le restaurant ou une autre société achète et règle directement le mobilier dans le cadre de son activité, la commande relève du régime professionnel.

Article 14 – Garanties

14.1 Garanties applicables aux consommateurs

Le consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation.

Êxô création répond des défauts de conformité apparaissant dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit, dans les conditions prévues par la loi.

Le consommateur bénéficie également de la garantie relative aux vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Ces garanties légales s'appliquent indépendamment de toute éventuelle garantie commerciale proposée par Êxô création.

14.2 Garanties applicables aux professionnels

Les clients professionnels bénéficient de la garantie des vices cachés dans les conditions prévues par le Code civil, ainsi que de toute garantie contractuelle expressément mentionnée sur le devis, la facture ou la fiche produit.

Les clients professionnels bénéficient de la garantie des vices cachés dans les conditions prévues par le Code civil, ainsi que de toute garantie contractuelle expressément mentionnée sur le devis, la facture ou la fiche produit.

14.3 Limites relatives à l'utilisation et à l'entretien

Sous réserve des garanties légales impératives, ne constituent notamment pas des défauts de fabrication :

- l'usure normale ;
- le vieillissement naturel des matériaux ;
- la patine ou l'évolution normale de la teinte du bois ;
- les variations naturelles de texture ou de couleur ;
- les dommages résultant d'une mauvaise utilisation ;
- le défaut d'entretien ;
- l'utilisation de produits abrasifs ou chimiques inadaptés ;
- les chocs, rayures, brûlures, coupures ou taches provoqués après la livraison ;
- les dommages causés par un stockage inadapté ;
- les dégâts liés à une tempête, une inondation, un incendie, un acte de vandalisme ou tout événement extérieur ;
- les modifications ou réparations réalisées sans l'accord de Éxô création.

Le client doit respecter les recommandations d'utilisation, d'entretien, de protection et de stockage fournies avec les produits.

Article 15 – Service après-vente et réclamations

Toute réclamation doit être adressée à :

Maison Exô – 478 rue de la découverte, mini parc 3, 31670 LABÈGE

Adresse électronique : contact@exocreation.com

Téléphone : 07 68 29 91 80

La demande doit comprendre, dans la mesure du possible :

- le numéro du devis ou de la facture ;
- une description précise du problème ;
- la date de constatation ;
- des photographies générales et détaillées ;
- les conditions d'utilisation et d'entretien du produit.

Éxô création pourra demander toute information complémentaire nécessaire à l'analyse de la demande.

Article 16 – Propriété intellectuelle

Les dessins, modèles, plans, photographies, motifs, usinages, prototypes, rendus, documents techniques, textes, logos et créations de Éxô création / Luc Fauchard sont protégés par les règles relatives à la propriété intellectuelle.

Ils restent la propriété exclusive de Éxô création / Luc Fauchard, même lorsqu'ils sont remis au client dans le cadre d'un devis ou d'une étude.

Aucun document ou produit ne peut être reproduit, modifié, diffusé, exploité ou confié à un tiers sans l'autorisation écrite préalable de Éxô création.

Les études et propositions non retenues ne peuvent être utilisées pour faire fabriquer les produits par un autre prestataire.

Article 17 – Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement répondant aux conditions légales de la force majeure.

La partie concernée devra informer l'autre partie dans les meilleurs délais.

L'exécution des obligations affectées sera suspendue pendant la durée de l'événement. Si l'empêchement devient définitif, le contrat pourra être résolu dans les conditions prévues par la loi.

Article 18 – Données personnelles

Les données personnelles collectées sont utilisées pour l'établissement des devis, la gestion des commandes, la facturation, la livraison, le service après-vente et le respect des obligations légales de Éxô création.

Elles sont conservées pendant les durées nécessaires à ces finalités et aux obligations comptables, fiscales et juridiques.

Le client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition prévus par la réglementation applicable.

Toute demande peut être adressée à : contact@exocreation.com

Article 19 – Médiation de la consommation

En cas de litige, le client consommateur doit préalablement adresser une réclamation écrite à Éxô création.

Si aucune solution amiable n'est trouvée, il peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Éxô création.

Cette procédure de médiation est réservée aux clients consommateurs.

Article 20 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes Conditions générales de vente sont soumises au droit français.

Litiges avec un particulier

Le consommateur peut saisir les juridictions territorialement compétentes conformément aux règles légales applicables.

Aucune clause des présentes CGV ne prive le consommateur des protections impératives dont il bénéficie.

Litiges avec un professionnel

Les parties rechercheront prioritairement une solution amiable.

Pour les litiges entre parties ayant toutes contracté en qualité de commerçant, compétence expresse est attribuée au tribunal de commerce du ressort du siège social de Éxô création, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Pour les autres professionnels, les règles légales de compétence juridictionnelle restent applicables. •

ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Ce formulaire doit être complété et envoyé par courrier recommandé uniquement lorsque le droit de rétractation est applicable.

À l'attention de :

Éxô création
478 rue de la découverte, Mini parc 3, 31670 LABÈGE
contact@exocreation.com

Je vous informe par la présente de ma décision de me rétracter du contrat portant sur la vente du ou des produits suivants :

Produit(s) commandé(s) :

.....

Numéro du devis ou de la commande :

.....

Date de la commande :

.....

Date de réception des produits :

.....

Nom du client :

.....

Adresse du client :

.....

Date :

.....

Signature du client, uniquement en cas d'envoi sur support papier :

.....