

Conditions générales de vente

www.casanovaparis.fr

Date d'entrée en vigueur : 16 avril 2026

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes conclues par la société AMBIANCE GROUP, Société par Actions Simplifiée au capital de 1 631,23 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de CRETEIL sous le numéro 910 765 569, dont le siège social est situé 5 Avenue de Paris, 94300 Vincennes (ci-après « AMBIANCE GROUP »), auprès d'acheteurs non professionnels désirant acquérir les Produits proposés à la vente sur le site internet www.casanovaparis.fr et l'ensemble de ses pages (ci-après « le Site »).

CASANOVA PARIS® est une marque commerciale exploitée par AMBIANCE GROUP, spécialisée dans la conception, la fabrication et la vente de meubles et d'objets de décoration pour la maison (canapés, lits, matelas et accessoires).

Les présentes CGV ont pour objet de définir les modalités et conditions de la vente en ligne et de la livraison des Produits, ainsi que les droits et obligations des parties dans ce cadre. Elles sont rédigées en langue française et peuvent être modifiées à tout moment par AMBIANCE GROUP. La version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur à la date de passation de la commande.

Ces CGV sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la passation de commande. La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV. Le Client déclare avoir la capacité légale de contracter, c'est-à-dire être majeur ou mineur émancipé, et ne pas être protégé au sens de l'article 425 du Code civil.

AMBIANCE GROUP ne vend ses Produits qu'aux consommateurs non professionnels pour leurs besoins personnels.

ARTICLE 2 – PRODUITS

Les Produits régis par les présentes CGV sont l'ensemble des Produits qu'il est possible d'acheter sur le Site (ci-après « les Produits »). Il s'agit notamment de canapés, lits, matelas, poufs et accessoires de décoration.

Les Produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Leur description, leurs caractéristiques essentielles et leurs photographies sont présentées sur le Site avec le plus grand soin. Toutefois, les photographies ne peuvent garantir une similitude parfaite avec le Produit en raison notamment des variations de rendu des couleurs selon les écrans. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit pour en connaître les propriétés et particularités essentielles.

Les dimensions des produits présentées sur le site sont fournies à titre indicatif. En raison des procédés de fabrication artisanaux et/ou des tolérances industrielles, une variation d'un (1) à deux (2) centimètres peut être constatée. Ces écarts ne sauraient être considérés comme des défauts de conformité et n'engagent pas la responsabilité du vendeur.

Avant tout achat, le Client est tenu de vérifier les dimensions des colis indiquées sur chaque fiche Produit afin de s'assurer de l'accessibilité au moment de la livraison. Il est de la seule responsabilité du Client de s'assurer que les colis peuvent accéder à son domicile.

Le Service Client de la marque CASANOVA PARIS® est accessible par email à l'adresse hello@casanovaparis.fr, ainsi que via le formulaire « Contactez-nous » disponible sur le Site.

ARTICLE 3 – PRIX

Les prix des Produits figurant sur le Site sont exprimés en euros (€), toutes taxes comprises (TTC), et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Les frais de livraison sont indiqués séparément avant la validation de la commande.

AMBIANCE GROUP se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis. Toutefois, le prix applicable au Client est celui en vigueur sur le Site au jour de la passation de la commande. AMBIANCE GROUP se réserve également le droit de répercuter tout changement du taux de TVA sur le prix des Produits.

En cas de promotion ou d'utilisation d'un code de réduction, les conditions applicables sont précisées sur le Site ou dans la communication correspondante.

ARTICLE 4 – COMMANDES

Le Client sélectionne les Produits souhaités et les ajoute à son panier. Avant validation, un récapitulatif lui est présenté indiquant le détail des Produits commandés, leurs caractéristiques, leur prix unitaire et le prix total TTC, frais de livraison inclus.

Pour valider sa commande, le Client doit : accepter les présentes CGV en cochant la case prévue à cet effet, renseigner ses données personnelles (nom, prénom, adresse de livraison, email, téléphone), puis procéder au paiement.

Un email de confirmation de commande est adressé au Client rappelant le contenu et le montant de la commande. La vente n'est considérée comme définitive qu'après envoi de cette confirmation et encaissement intégral du prix par AMBIANCE GROUP.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur. Les Produits restent la propriété d'AMBIANCE GROUP jusqu'au complet paiement de leur prix.

AMBIANCE GROUP se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

ARTICLE 5 – PAIEMENT

Le paiement s'effectue en euros, en totalité à la commande, par les moyens de paiement acceptés sur le Site. Le Client est invité à consulter la page dédiée sur le Site pour la liste complète des facilités et moyens de paiement disponibles (Carte bancaire, Apple Pay, Google Pay, PayPal, Younited, Alma, Finecture).

Toutes les transactions sont sécurisées. AMBIANCE GROUP peut être amenée à vérifier l'identité ou les coordonnées bancaires du Client avant toute livraison dans le cadre de la lutte contre la fraude. À défaut

de communication des éléments demandés dans le délai imparti, AMBIANCE GROUP se réserve le droit d'annuler la commande.

En cas de paiement fractionné (notamment via une solution de financement en 3x, 4x ou plus), les conditions spécifiques sont détaillées par le prestataire concerné au moment du paiement et soumises à son acceptation.

ARTICLE 6 – LIMITATION GÉOGRAPHIQUE

Les livraisons des Produits CASANOVA PARIS® sont assurées en France métropolitaine. Certains Produits peuvent faire l'objet de restrictions géographiques spécifiques en raison de contraintes logistiques. Toute zone non desservie sera signalée au Client avant validation de la commande.

Les commandes passées en dehors des zones desservies ne pourront être honorées. Le Client est invité à contacter le Service Client pour toute question relative à la livraison dans sa zone géographique.

ARTICLE 7 – LIVRAISON

Article 7.1 – Modalités générales

Les frais de livraison sont indiqués au Client avant tout règlement. Le délai de livraison est communiqué lors du processus de commande ou dans la fiche descriptive du Produit, conformément à l'article L 216-1 du Code de la consommation.

AMBIANCE GROUP propose différentes prestations de livraison selon les Produits :

- LV1 – Livraison standard : dépôt du colis devant le domicile ou au portail, sans déballage ni installation.
- LV2 – Livraison avec déballage : livraison au choix du Client avec déballage du colis.
- LV3 – Livraison avec installation : livraison au choix du Client avec déballage et installation du Produit. Cette prestation n'est pas disponible sur tous les Produits.

En cas d'indisponibilité d'un Produit, AMBIANCE GROUP s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais et lui proposera une

alternative ou un remboursement intégral dans un délai de quatorze (14) jours.

En cas d'allongement prévisible du délai d'expédition, AMBIANCE GROUP s'engage à en informer le Client dès que possible et par tout moyen afin que celui-ci puisse alors choisir du maintien ou de l'annulation totale ou partielle de sa commande.

La responsabilité d'AMBIANCE GROUP ne pourra être engagée pour tout retard ou inexécution lorsqu'ils sont liés à un cas de force majeure, telle que définie par les textes ou, plus généralement, par la jurisprudence constante.

Article 7.2 – Livraison différée

CASANOVA PARIS propose une option de livraison différée permettant au Client de sélectionner une date de livraison ultérieure parmi les créneaux disponibles proposés par le transporteur. Cette option est disponible moyennant un coût supplémentaire précisé lors de la commande.

La date choisie par le Client constitue une préférence exprimée et non une date garantie, dans la limite des contraintes logistiques du transporteur. AMBIANCE GROUP s'engage à tout mettre en œuvre pour respecter le créneau sélectionné. En cas d'impossibilité, le Client sera contacté dans les meilleurs délais.

Article 7.3 – Réception des colis

Le Client peut refuser un colis au moment de la livraison s'il constate une anomalie (colis endommagé, Produit manquant, avarie visible).

Toute anomalie doit impérativement être mentionnée sous forme de réserves expresses manuscrites sur le bon de livraison, accompagnées de la signature du Client. Le Client devra ouvrir les colis détériorés en présence du transporteur.

À défaut de réserves ou en l'absence d'ouverture des colis en présence du transporteur, AMBIANCE GROUP ne pourra être tenu responsable des dommages constatés ultérieurement.

En cas de non-livraison ou de livraison partielle, le Client contacte le Service Client d'AMBIANCE GROUP via le formulaire de contact disponible sur le Site.

Article 7.4 – Reprise (Loi AGEC)

Conformément à l'article L541-10-8 du Code de l'environnement et à la loi AGEC du 10 février 2020, AMBIANCE GROUP met à disposition du Client un service de reprise gratuit de l'ancien meuble, dans la limite d'un produit repris pour un produit neuf livré (reprise « 1 pour 1 »). Le produit repris doit être de type et de taille équivalents ou inférieurs au Produit commandé.

La reprise s'effectue au point de livraison, lors de la livraison du nouveau Produit. Le Client doit en faire la demande lors de la passation de la commande. Préalablement à la reprise, le Client s'engage à : démonter le meuble si nécessaire, ne pas laisser dépasser les visseries, et s'assurer que le Produit à reprendre est accessible.

AMBIANCE GROUP se réserve le droit de refuser la reprise si les conditions ci-dessus ne sont pas respectées ou si la reprise représente un risque de sécurité ou d'hygiène pour le transporteur.

ARTICLE 8 – MODIFICATION DE COMMANDE

Toute demande de modification de commande (changement de couleur, de taille, de prestation de livraison, d'adresse ou de coordonnées) doit être adressée au Service Client dans les meilleurs délais.

Les modifications intervenant dans un délai de moins de trois (3) jours ouvrés suivant la passation de la commande peuvent être traitées sans frais supplémentaires, sous réserve que le Produit n'ait pas encore été mis en production.

Les modifications demandées après trois (3) jours ouvrés suivant la passation de la commande donnent lieu à des frais de modification calculés en fonction de la nature de la modification et de l'état d'avancement de la fabrication. Ces frais sont communiqués au Client pour validation préalable avant toute prise en charge.

ARTICLE 9 – ANNULATION ET DROIT DE RÉTRACTATION

Article 9.1 – Annulation avant livraison

La commande est ferme pour le Client dès sa validation. Une demande d'annulation (rétractation avant livraison) peut être formulée auprès du Service Client.

Cas 1 – Demande formulée dans un délai de moins de 3 jours ouvrés suivant la commande :

AMBIANCE GROUP s'efforcera de prendre en compte la demande. Si aucune marchandise n'a été expédiée, la commande peut être annulée et le remboursement intégral est effectué sous 14 jours. AMBIANCE GROUP peut proposer au Client de maintenir sa commande avec un geste commercial.

Cas 2 – Demande formulée après 3 jours ouvrés suivant la commande :

Lorsque la production a débuté mais que la commande n'a pas encore été expédiée, l'annulation entraîne des frais de dossier de 18 % du montant total de la commande, hors frais de livraison. Si la commande a déjà été expédiée par le transporteur, ces frais s'élèvent à 35 % du montant total de la commande, frais de livraison inclus. Le remboursement du solde restant est effectué dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception de la demande d'annulation.

La demande d'annulation s'effectue via le formulaire de contact du Service Client accessible sur le Site.

Article 9.2 – Droit de rétractation (commande livrée)

Conformément aux articles L 221-18 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 de l'ensemble des Produits de sa commande. Ce droit est valable uniquement pour les achats effectués en ligne. On entend par quatorze (14) jours fermes et non ouvrés.

Cas 1 – Rétractation dans les 14 jours suivant la réception :

Le Client notifie sa décision de rétractation au Service Client via le formulaire de contact. Il dispose ensuite de 14 jours supplémentaires pour retourner le Produit. Des frais de retour correspondant à 35 % du montant total de la commande (frais de livraison inclus) sont déduits du remboursement.

Le remboursement du solde est effectué dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la réception de la demande, et au plus tard à la récupération effective du Produit.

Cas 2 – Demande formulée après 14 jours suivant la réception :

Le droit légal de rétractation n'est plus applicable. Toute demande sera traitée au cas par cas par le Service Client selon les garanties légales en vigueur.

Article 9.3 – Conditions de retour du Produit

Le Produit doit être retourné dans les conditions suivantes :

- Dans son emballage d'origine ou protégé de façon, équivalente pour le transport,
- En parfait état, non utilisé, sans détérioration ni trace d'usage,
- Complet, avec tous ses accessoires, notices et documents,
 - Accompagné de la référence de facture.

Tout Produit retourné incomplet, endommagé ou présentant des traces d'utilisation ne pourra donner lieu à remboursement et sera renvoyé au Client à ses frais.

Le Client peut organiser lui-même le retour ou demander à CASANOVA PARIS d'en assurer la prise en charge via le transporteur partenaire. Dans ce cas, les frais de retour lui sont communiqués pour validation préalable. Il est fortement recommandé d'utiliser un mode d'expédition avec numéro de suivi.

ARTICLE 10 – GARANTIES

Article 10.1 – Garantie légale de conformité

Les Produits fournis par AMBIANCE GROUP bénéficient de plein droit de la garantie légale de conformité prévue aux articles L 217-1 et suivants du Code de la consommation. Le consommateur dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de cette garantie en cas d'apparition d'un défaut de conformité.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente (30) jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans ce cadre, le consommateur bénéficie d'une extension de six (6) mois de la garantie initiale.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat notamment si : le vendeur refuse de réparer ou de remplacer le bien, la mise en conformité intervient après un délai de trente (30) jours, ou la non-conformité persiste malgré la tentative du vendeur.

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).

Article 10.2 – Garantie légale contre les vices cachés

Le Client peut invoquer la garantie contre les vices cachés conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil, pour les défauts cachés rendant le Produit impropre à l'usage auquel il est destiné ou qui en diminuent tellement l'usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquis ou en aurait donné un moindre prix.

L'action en garantie des vices cachés doit être intentée dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Dans ce cas, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix (article 1644 du Code civil).

Pour faire valoir ses droits au titre de l'une ou l'autre garantie, le Client doit contacter AMBIANCE GROUP via le formulaire de contact sur le Site, en décrivant le défaut constaté et en joignant tout justificatif utile (photos, description détaillée).

Article 10.3 – Produits non conformes ou endommagés à la livraison

Si le Client constate une non-conformité ou un dommage à la livraison (mauvaise couleur, taille incorrecte, défaut de fabrication,

endommagement pendant le transport), il doit contacter le Service Client dans les meilleurs délais et fournir des photos du Produit et de l'emballage.

En cas de Produit endommagé, AMBIANCE GROUP s'efforcera de convaincre le Client de conserver sa commande en lui proposant un dédommagement proportionnel au préjudice subi. Ce dédommagement est calculé sur la base de 20 % du montant total de la commande (frais de livraison inclus), dans la limite d'un plafond de 1 900 euros. Si le Client refuse, une reprise et un remboursement intégral seront organisés.

En cas d'erreur de référence, de couleur ou de taille imputable à AMBIANCE GROUP, le Client peut opter pour une reprise du Produit et son remplacement, ou un remboursement intégral.

ARTICLE 11 – DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les marques, logos, textes, photographies, vidéos et autres éléments figurant sur le Site sont la propriété d'AMBIANCE GROUP ou sont utilisés avec l'autorisation de leurs titulaires. Toute reproduction, imitation, diffusion ou utilisation, partielle ou totale, sans l'accord exprès et préalable d'AMBIANCE GROUP est interdite et constitue une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

ARTICLE 12 – LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité d'AMBIANCE GROUP ne saurait être engagée pour tout dommage indirect résultant de l'utilisation des Produits ou du Site, notamment les pertes d'exploitation, les pertes de données ou le manque à gagner.

La responsabilité d'AMBIANCE GROUP ne peut être engagée en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Si un cas de force majeure dure plus d'un (1) mois, AMBIANCE GROUP pourra ne pas honorer la commande et remboursera le cas échéant le Client des sommes versées.

La responsabilité d'AMBIANCE GROUP est en tout état de cause limitée au montant de la commande concernée.

Le Client s'engage à respecter les recommandations figurant sur les notices des Produits. Tout dommage résultant d'une utilisation non conforme exclut la responsabilité d'AMBIANCE GROUP, sauf dans les cas couverts par les garanties légales.

ARTICLE 13 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution de ses obligations contractuelles, AMBIANCE GROUP collecte et traite des données personnelles relatives au Client. Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution de la vente et aux prestations associées.

AMBIANCE GROUP agit en tant que Responsable de traitement et respecte les obligations issues du Règlement européen n°2016/679 (RGPD). Pour toute information relative à la collecte et au traitement de vos données personnelles, veuillez consulter notre Politique de protection des données disponible sur le Site ou contactez notre DPO à l'adresse suivante : rgpd@casanovaparis.fr.

ARTICLE 14 – ENVIRONNEMENT

Article 14.1 – Collecte et tri des déchets d'ameublement

Conformément à l'article L541-10-8 du Code de l'environnement, les éléments d'ameublement ne doivent pas être jetés avec les déchets municipaux non triés. AMBIANCE GROUP est enregistrée au Registre national des metteurs sur le marché d'éléments d'ameublement et contribue à Eco-mobilier, conformément à l'article L 541-10-6 du Code de l'Environnement.

Article 14.2 – Triman

Le logo Triman signifie que le produit recyclable est soumis à une consigne de tri. Il figure sur les Produits, emballages ou notices des Produits vendus par AMBIANCE GROUP. Le Client est tenu de trier ces éléments selon les consignes en vigueur dans sa commune.

ARTICLE 15 – ACCEPTATION DES CGV

Le fait pour toute personne physique de passer commande sur le Site emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que l'obligation au paiement des Produits commandés. Le Client renonce expressément à se prévaloir de tout document contradictoire qui serait inopposable à AMBIANCE GROUP.

ARTICLE 16 – MÉDIATION

Conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, tout Client a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à AMBIANCE GROUP.

Après démarche préalable écrite du Client auprès du Service Client d'AMBIANCE GROUP restée sans réponse satisfaisante, le Client peut

saisir le médiateur de la consommation compétent aux coordonnées suivantes :

Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice (CM2C)

Adresse postale : 14 rue Saint Jean 75017 Paris

Téléphone : 01 89 47 00 14

<https://www.cm2c.net>

La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) est également accessible à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

ARTICLE 17 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de contestation judiciaire, les litiges relèvent de la compétence exclusive des juridictions françaises compétentes selon les règles du droit commun.

AMBIANCE GROUP s'engage à conserver toutes ses versions antérieures de CGV et à les communiquer à tout Client ou utilisateur qui en ferait la demande.

ANNEXE 1 – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client non professionnel dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception de la commande.

Le formulaire ci-dessous peut être adressé par email au Service Client ou via le formulaire de contact du Site.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de la société AMBIANCE GROUP (CASANOVA PARIS®)
5 Avenue de Paris, 94300 Vincennes

Nom, Prénom et Adresse du Client :

Numéro de commande

: _____ Date de réception :

Description du bien :

Je soussigné(e), vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessus.

Je m'engage à retourner le bien commandé à mes frais dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'exercice de mon droit de rétractation, conformément aux Conditions Générales de Vente du Site www.casanovaparis.fr.

Fait à : _____ Le :

Signature :

ANNEXE 2 – EXTRAITS CODE CIVIL ET CODE DE LA CONSOMMATION

Extraits du Code de la consommation

Article L217-3

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5. Il répond des défauts de conformité existant

au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Article L217-5

Le bien est conforme s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, s'il possède les qualités que le vendeur a présentées sous forme d'échantillon ou de modèle, et s'il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, que le consommateur peut légitimement attendre.

Article L217-9

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien. Il choisit entre la réparation et le remplacement. À cette fin, il met le bien à la disposition du vendeur.

Article L217-13

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Article L217-11

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Extraits du Code civil

Article 1641

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1642

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

Article 1643

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Article 1644

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1645

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

Article 1646

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1648

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Date de dernière mise à jour : 16 avril 2026