



## Conditions Générales

### Validité

Cet accord est valable entre apesigned et ses clients.

### Terminologie

- Les produits fait sur-mesure sont des produits fabriqués à partir de mesures (comme les robes, chemises, costumes et smokings).
- Les produits standards sont des produits qui ne sont pas fabriqués à partir de mesures (comme les collections prêt-à-porter et les accessoires).

### Généralités

apesigned (ci-après également : le vendeur) est une plateforme Internet dont le but est la vente et la promotion de vêtements et d'accessoires fabriqués de manière artisanale au Vietnam ou avec des artisans du monde. De plus, apesigned donne également des conseils en image, en décoration d'intérieure et en bien-être.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent pour l'ensemble des produits et services vendus par le biais du site Internet [www.apesigned.com](http://www.apesigned.com). Elles définissent les droits et obligations des parties.

En faisant une commande sur le site Internet [www.apesigned.com](http://www.apesigned.com), l'acheteur reconnaît avoir lu, compris et accepté les présentes conditions générales de vente.

Le vendeur s'autorise le droit de modifier à tout moment le contenu et la forme de ces conditions générales de vente.

### Conclusion du contrat de vente

La vente est effective après un échange clair de la manifestation de volonté réciproque de l'acheteur et du vendeur.

Toute commande de marchandise fera l'objet d'une confirmation écrite de la part du vendeur.

Le contrat de vente est conclu une fois que la commande aura été confirmée par courrier électronique par le vendeur.

### Confirmation de commande

Une fois votre commande finalisée, vous recevrez une confirmation de commande par e-mail. Lorsque vous aurez activé votre commande en procédant au paiement, celle-ci sera envoyée à l'artisan tailleur pour être confectionnée.

### Production et livraison (voir FAQs Envoie & Livraison)

Votre commande sera fabriquée par notre tailleur sous environ 3-4 semaines et vous sera directement livrée à votre adresse si vous ne pouvez pas vous déplacer au showroom et le notifiez par avance par écrit à [jeanne@apesigned.com](mailto:jeanne@apesigned.com). Nous avons choisi TNT, Fedex et la Poste pour nos livraisons afin que vous puissiez suivre facilement votre commande grâce au système de suivi de ceux-ci. Votre commande est emballée de façon professionnelle par le tailleur afin d'être protégée pendant le transport.

### Prix de vente

Le prix de vente est le prix de la marchandise au moment de la commande, auquel s'ajoute la TVA et les frais de livraison. Lorsque les parties ont convenu des prix fixes, seules des augmentations de tarifs de douane, de frais de livraison ou d'impôts et de taxes entre la



conclusion du contrat de vente et la livraison effective sont mises à la charge de l'acheteur.

### **Conditions de paiement** (voir FAQs Méthodes de Paiements)

Le paiement peut être effectué par Visa, MasterCard, American Express ou toutes cartes accepté par Stripe & Sumup. Une fois le paiement finalisé, votre commande sera envoyée en production.

### **Transport**

La livraison n'est pas incluse dans le prix. Cependant apesigned ne saura être tenu responsable en cas de retard de livraison, tous les envois étant gérés par des tiers. apesigned sous-traite la livraison à des transporteurs : par conséquent, dès remise de la commande au transporteur, la seule information dont dispose apesigned est celle qui apparait sur la page Web du transporteur. Le numéro de suivi permettant d'accéder à cette information sera attribué à votre commande lors de l'envoi du colis. Tous les achats réalisés chez apesigned inclus un contrat de livraison. apesigned ne saura être tenu responsable pour les retards liés à la volonté du destinataire, comme son absence au moment de la livraison, son indisponibilité ou son manque de coopération avec TNT, Fedex, la Poste et/ou avec les douanes. A partir du moment où l'envoi est dans les mains du transporteur, celui-ci en est responsable.

Veillez noter que, dans certains cas, l'entreprise logistique, envoie la facture des douanes/fiscale directement au client final. Si cela était le cas avec votre commande, veuillez payer la facture et nous envoyer une copie numérique de la facture par courrier électronique. Nous vous rembourserons les frais (jusqu'au 20% de la valeur de la commande).

### **Politique de retour**

Étant donné que chaque produit sur mesure est fabriqué pour un client spécifique, apesigned n'accepte aucun retour de produit. Pour les autres produits voir FAQs Retouches & Renvoi.

### **Conseils en image, en décoration d'intérieure et en bien-être**

Les conseils en image, en décoration intérieure et en bien-être sont basés sur des critères esthétiques, pratiques et à bien plaisir. Ainsi toutes garanties pour des potentiels défauts de conception ou d'exécution sont exclus.

### **Garantie coupe parfaite d'apesigned** (voir FAQs Retouches & Renvoi)

### **Conseils d'entretien**

Conservez toujours votre produit sur mesure sur un cintre lorsque vous ne le portez pas. Utilisez un spray rempli d'eau froide pour vaporiser le tissu et ainsi supprimer les plis de froissement. Le tissu peut être repassé, uniquement à basse température et de préférence en positionnant un torchon/une serviette entre le fer et le tissu afin de ne pas altérer la qualité du tissu. Conseils de nettoyage : lavage à la main à l'eau froide ou nettoyage à sec uniquement.

### **Propriété intellectuelle**

Les textes, les dessins, les illustrations, les icônes, les graphiques, les photographies, les images, ainsi que tout autre élément contenu sur le site internet [www.apesigned.com](http://www.apesigned.com), de même que tous les droits y relatifs appartiennent exclusivement au vendeur.



La reproduction, la publication, la transmission, la modification ou la distribution des éléments dudit site internet, quel qu'en soit le mode ou la forme est formellement interdite.

### **Confidentialité des données**

Le vendeur s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par les clients sur le site Internet et à les traiter selon les obligations légales.

Les données du client pourront être utilisées par les services internes du vendeur :

- Pour le traitement des commandes, des livraisons et des facturations ;
- Pour informer des ventes et événements à venir par l'envoi de courriers électroniques d'invitation ;
- Pour renforcer et personnaliser la communication envers son client, notamment par l'envoi de newsletters, d'offres spéciales et d'autres courriers électroniques.

### **Loi applicable et for**

Les présentes conditions générales de vente, ainsi que toute vente à laquelle celles-ci s'appliquent, sont soumises au droit suisse. Le for juridique est accepté et reconnu par les parties est Lausanne.

### **Litige**

Tout achat effectué auprès d'apesigned est soumis à la législation suisse. Tout litige avec apesigned, avec ses employés, ses Directeurs, ses propriétaires, de façon individuelle ou dans leur ensemble, devra être réglé par un tribunal suisse.

### **Cas de force majeure**

En cas de guerre, de catastrophe naturelle, de conflits du travail, de décrets gouvernementaux, de défauts de distribution de la part des fournisseurs, de circonstances extraordinaires échappant au contrôle d'apesigned, qui affecteraient le contrat liant apesigned et le client, apesigned ne saura être tenu aux dispositions susmentionnées.

### **Avis de non-responsabilité**

La personne qui porte un produit apesigned est responsable de la façon dont il est utilisé et la personne qui détient un produit apesigned est responsable de la façon dont il est entretenu. Aucune entreprise d'apesigned, aucun employé, Directeur, propriétaire, de façon individuelle ou dans leur ensemble, ne saura être tenu responsable en cas de détérioration, de dommage, de blessure, de souffrance, etc. affectant une personne ou un objet et ayant enté directement ou indirectement provoqué par un produit apesigned

### **apesigned est label de mode responsable**

Il est très important pour nous d'insister sur ce concept, car nous croyons vraiment que vous achetez nos produits, non seulement pour l'ajustement parfait, mais aussi parce qu'il s'agit de produits responsables. Nos artisans tailleurs et les familles des minorités ethniques travaillent au Vietnam et font partie d'un réseau d'artisans construit par nos soins et dont nous soutenons le travail fait au sein de leurs petites entreprises familiales.

Notre engagement envers les pratiques d'un travail éthique est un investissement à long terme est une démonstration que l'éthique des affaires est viable. Pour cela, comme employés d'apesigned, nous tenons à vous remercier parce que chaque fois que vous choisissez nos produits, vous contribuez aux buts et aux objectifs de ces pratiques durables.



## FAQs - Envoi & Livraison

Vous trouverez ci-dessous les questions les plus posées à propos d'apesigned.

Si vous ne trouvez pas les réponses à vos questions, merci de nous contacter. Nous vous répondrons dans un délai de 24 à 48 heures.

### Dans quels pays livre apesigned ?

Nous **livrons dans le monde** entier et notre délai de **livraison est de 25 - 30 jours** pour autant que toutes les données nécessaires à la livraison soient fournies. Toutes les commandes qui auront été confirmées par le vendeur seront livrées à l'adresse indiquée par l'acheteur sur la commande, si le prix de la marchandise a été reçu par le vendeur.

*Toutes les commandes sont envoyées par livraison expresse aérienne avec les entreprises leader : TNT et Fedex et en Suisse par recommandé avec la Poste.*

*La livraison à des boîtes postales n'est pas disponible.*

### Comment puis-je bénéficier de l'envoi gratuit ?

Les frais d'envoi en Suisse sont gratuits pour les commandes supérieures à CHF 120.- lorsque votre commande fait partie d'une commande groupée depuis le Vietnam comme par exemple lors d'un évènement showroom. Les commandes inférieures à ce montant paieront un **prix forfaitaire** de CHF 10.- en Suisse. En dehors de ces commandes groupées qui ont lieu 2-3 fois par an et pour les autres pays, les frais d'envois recommandés applicables depuis le Vietnam et la Suisse s'appliquent à votre colis. Vous avez également

la possibilité de retirer votre commande gratuitement à l'atelier apesigned à Genève sur rendez-vous.

### Devrai-je payer d'autre taxes ou frais de douanes ?

Vous ne devriez pas payer des frais supplémentaires. Si on vous a retenu des frais, vous disposez de 7 jours lors de la réception de la commande pour nous contacter. Nous allons vérifier votre cas afin de vous rembourser les frais. \*

Si votre colis est arrêté aux douanes de votre pays, **merci de nous contacter avant d'entreprendre une quelconque démarche avec les autorités douanières.**

Dans le cas où votre colis est arrêté aux douanes de votre pays, nous allons rembourser les frais (jusqu'au 20% de la valeur de la commande).

### Comment puis-je réorganiser la livraison de mon colis ?

Si vous savez déjà que vous ne serez pas à votre domicile lorsque l'entreprise de transport doit passer livrer votre colis ou si vous n'étiez pas là lorsqu'elle est passée, merci de contacter directement la succursale locale de l'entreprise.

Si vous ne trouvez pas ses coordonnées, merci de nous contacter.

### Quel est le délai de livraison pour une commande ?

Le **délai moyen de livraison est de 30 jours ouvrable** à partir du moment de paiement. Si vous désirez une livraison en-dessous des 15 jours ouvrables, vous pouvez demander une livraison expresse mais devrez-vous acquitter des charges d'envois.



apesigned garantie le délai de livraison sauf pour des situations, évènements ou circonstances hors de notre contrôle (le client n'est pas disponible, conditions météorologiques défavorables, erreurs en ce qui concerne les données de l'envoi ou procédures juridiques).

*Merci pour votre compréhension.*

### Comment puis-je regrouper les commandes afin de ne pas payer des frais de port multiples?

Si vous souhaitez qu'on vous envoie deux commandes dans un seul colis afin de réduire les frais de port, merci de contacter apesigned en précisant service clientèle - frais de port sous [jeanne@apesigned.com](mailto:jeanne@apesigned.com) et informez-nous sur vos commandes.

Si vous voulez qu'on vous envoie les commandes ensemble pour réduire les frais de livraison, merci de contacter apesigned en précisant service clientèle - colis sous [jeanne@apesigned.com](mailto:jeanne@apesigned.com) pour regrouper les commandes.

### **FAQs - Méthodes de Paiement**

Vous trouverez ci-dessous les questions les plus posées à propos d'apesigned.

Si vous ne trouvez pas les réponses à vos questions, merci de nous contacter. Nous vous répondrons dans un délai de 24 à 48 heures.

### Quelles options de paiement offre apesigned?

apesigned offre actuellement 3 options de paiement:

1. **Visa, MasterCard et Maestro** grâce au processeur SumUp de carte de crédit crypté (PCI PTS)
2. **Stripe** pour les achats en ligne : Stripe offre un large choix d'options de paiement: toutes les cartes de crédit classiques (Visa, MasterCard, American Express et Diners cards).
3. Par virement bancaire ou un paiement en espèces

### Ces options de paiement sont-elles sûres ?

Notre processeur SumUp dispose d'une connexion sécurisée (**PCI PTS**) pendant la transaction qui garde les informations transmises sûres et privées. Veuillez noter que la transaction apparaîtra sous le nom 'apesigned' sur votre relevé bancaire.

Notre processeur Stripe dispose d'une connexion sécurisée pendant la transaction qui garde les informations transmises sûres et privées. Veuillez noter que la transaction apparaîtra sous le nom 'apesigned' sur votre facture. Pour plus d'information sur la politique de confidentialité de Stripe:  
<https://stripe.com/en-ch/privacy#translation-fr>

### **FAQs - Retouches et Renvois**

Vous trouverez ci-dessous les questions les plus posées à propos d'apesigned.

Si vous ne trouvez pas les réponses à vos questions, merci de nous contacter. Nous vous répondrons dans un délai de 24 à 48 heures.



### Que faire si ma commande ne correspond pas à mes mesures?

apesigned offre une Garantie Ajustement Parfait pour les commandes en sur-mesure. De quoi s'agit-il?

- 1) Apportez votre vêtement dans un atelier de retouches et nous vous rembourserons le prix des ajustements
  - 2) Dans le cas où le vêtement n'est pas retouchable et seulement si les mesures ne correspondent pas à celles prises lors de votre commande, on vous enverra de nouveau le même produit 1 fois
- Vous bénéficiez d'une retouche seulement une fois et seulement si le vêtement est dans son emballage original et si le produit n'a pas été utilisé ni porté
  - Les clients sont responsables des frais de retouches auprès de l'atelier de retouches et seront ensuite remboursés selon les conditions ci-dessous par apesigned

### Puis-je payer par transfert bancaire?

Vous pouvez demander le remboursement des retouches ou le renvoi d'un nouveau vêtement en ouvrant une réclamation.

Si vous souhaitez payer par virement bancaire, merci de communiquer avec apesigned en mentionnant service clientèle – virement bancaire. Vous recevrez les informations nécessaires pour pouvoir effectuer le virement.

### Comment puis-je demander le remboursement des retouches effectuées?

C'est très facile, il vous suffit de suivre les étapes suivantes:

- 1) Apportez votre vêtement chez un tailleur local
- 2) Demandez au tailleur quelles retouches ont été faites exactement par écrit.
- 3) Envoyez-nous un email en spécifiant 'Remboursement retouches', joignez la facture ainsi que vos coordonnées bancaires et détaillez les retouches effectuées
- 4) apesigned vous remboursera les frais de retouches\* dans un délai de 72 heures

Cette procédure est soumise à certaines conditions:

- La facture doit être envoyée dans un délai de 15 jours après réception de la commande
- Le remboursement ne sera effectué que si vous en faites la demande par écrit dans les 5 jours en spécifiant "Remboursement des retouches" dans votre message en respectant les 4 étapes ci-dessus.

\* Le remboursement des retouches est limité à:

- *Costumes 3 pièces et costumes de cérémonie: CHF 55.-*
- *Costumes 2 pièces et manteaux: CHF 42.-*
- *Vestes et robes: CHF 30.-*
- *Gilets, pantalons, chemises et jupes: CHF 20.*



### Mon vêtement ne peut être retouché, que dois-je faire?

C'est très facile, il vous suffit de suivre les étapes suivantes:

1. Écrivez-nous le plus vite possible, càd. maximum 3 jours suivants la livraison
2. Ouvrez une réclamation en laissant le plus de détails possibles et avec une note écrite par un tailleur local qu'aucune retouche n'est possible
3. Notre service client prendra contact avec vous dans les 24 - 48 heures suivantes
4. Après avoir vérifié votre cas, on aura un renvoi de votre commande

Les conditions suivantes s'appliquent aux renvois:

- Vous bénéficiez d'un renvoi seulement une fois et seulement si le vêtement n'est pas retouchable et si le produit n'a pas été utilisé
- Les clients sont responsables des frais de retour

### Ma commande reçue est incomplète ou incorrecte, que dois-je faire?

Obligations de l'acheteur en cas de livraison incomplète ou incorrecte :

Dès réception, l'acheteur doit immédiatement vérifier la qualité et la quantité de la marchandise livrée.

En cas de livraison incomplète ou incorrecte, les obligations de l'acheteur sont les suivantes :

1. L'acheteur doit immédiatement envoyer un courrier électronique au vendeur dès la réception de la marchandise dans un délai maximum de 24 heures.
2. L'acheteur doit stipuler dans l'intitulé « réclamation », indiquer dans l'intitulé ses coordonnées et il doit décrire dans son email quels éléments sont incomplets ou incorrects avec photo à l'appui. Dans l'hypothèse où il y a effectivement une livraison incomplète ou incorrecte, l'acheteur doit renvoyer la marchandise à ses frais et dans son emballage d'origine au vendeur.
3. À réception de cette dernière, notre service client prendra contact avec vous dans un délai de 48 heures
4. Après avoir vérifié votre cas, on aura un renvoi de votre produit si celui-ci n'était pas dans le paquet lorsque vous avez signé la bonne réception du recommandé et que vous pouvez nous fournir l'attestation de réception

### Retour de marchandise

L'acheteur peut renvoyer la marchandise qui ne lui convient pas dans un délai de 3 jour ouvrable qui suit la réception. Le vendeur accepte uniquement le renvoi de marchandises en parfait état et dans l'emballage d'origine, suffisamment affranchi, par l'acheteur et avec l'attestation de réception du recommandé.

Le vendeur n'effectue pas de remboursement du prix de vente; l'acheteur bénéficie d'un avoir sur son compte client équivalant au prix de la marchandise renvoyée.

L'avoir susmentionné est valable sur le site Internet [www.apesigned.com](http://www.apesigned.com) pendant 30 jours à compter de la réception par le vendeur de la marchandise renvoyée.



## FAQs - Confection et Mesures

Vous trouverez ci-dessous les questions les plus posées à propos d'apesigned.

Si vous ne trouvez pas les réponses à vos questions, merci de nous contacter. Nous vous répondrons dans un délai de 24 à 48 heures.

### Comment sont utilisées mes mesures dans la confection du vêtement?

Les mesures que vous nous fournissez ne sont pas les mesures finales de votre vêtement mais sont utilisés comme base pour fabriquer un vêtement qui vous ira parfaitement. Le processus pour déterminer les mesures finales de votre vêtement est divisé en trois étapes:

1. Prise de mesures et de photos (face, profile, dos) par un représentant d'apesigned
2. Vérification de la cohérence de vos mesures et validation finale par vos soins
3. Adapter les mesures sur la base de la coupe de nos produits (pour chaque vêtement et chaque style)

À la fin de ce processus, nous obtenons les mesures finales du vêtement et nos artisans tailleurs peuvent alors commencer à le confectionner à la main.

### apesigned offre-t-elle des tailles standards de vêtement?

apesigned n'a pas de vêtement sur-mesure en stock, tous nos produits sont faits à la main sur la base des mesures fournies par chaque client. Nous pouvons toutefois confectionner vos vêtements en suivant les mesures que vous souhaitez et nous offrirons toujours les mêmes critères de qualité fait main. Pour les collections en prêt-à-porter nous n'avons que très peu de stock car privilégions des collections capsules à petites quantités.

### Quand est-ce qu'on demande les mesures?

Les mesures sont demandées seulement au moment de finaliser les achats quand vous confirmez les produits du panier pour l'achat en ligne ou quand vous commandez directement chez apesigned et avez activé votre commande.

### Pourquoi on demande les mesures qu'une fois ?

Pour accélérer les achats vous devez prendre les mesures qu'une seule fois. Avec les mesures sauvegardées nous créons votre profil. Notre système attribuera les mesures appropriées pour chaque vêtement. Toutefois nous vous demandons de valider préalablement les mesures avant chaque nouvelle commande.

### Peut-on personnaliser des produits pour différentes personnes dans une seule commande?

Non, actuellement vous pouvez seulement avoir un profil par commande.

Si vous souhaitez configurer des produits pour différents profils il faut placer des commandes séparées. Si vous voulez qu'on vous envoie les commandes ensemble pour réduire les frais de livraison, merci de nous contacter en précisant - service clientèle - à



jeanne@apesigned.com qui est en mesure de vous donner des conseils.

#### Comment ajouter des options qui ne sont pas disponibles sur le site?

Si vous souhaitez nous préciser une mesure qui n'est pas demandée ou un style indisponible sur le site, merci de nous contacter en précisant - service clientèle - à jeanne@apesigned.com

#### Quand faut-il introduire les mesures?

Afin de créer un profil merci de parcourir les étapes suivantes:

1. Ajoutez les produits au panier
2. Cliquez sur "Introduire les mesures"
3. Imprimer notre fiche et introduisez vos mesures ou passez-nous voir directement pour vous faire prendre les mesures
4. Ces mesures restent sauvegardées dans votre compte comme profil de mesures

#### Puis-je modifier ma commande?

Par modification de commande, nous entendons : changement de style, mesures ou tissu. Vous pouvez modifier votre commande durant les 24 heures qui suivent son paiement, merci de nous contacter par écrit à jeanne@apesigned.com. Une fois le délai de 24 heures dépassé, le tissu a déjà été coupé et le vêtement est en cours de fabrication, les changements sont donc impossibles.

#### Comment puis-je annuler ma commande?

Si vous n'avez pas encore payé votre commande, envoyez-nous un email à jeanne@apesigned.com et supprimez-la.

Si vous avez déjà payé votre commande, vous disposez de 24 heures pour nous contacter en stipulant – annulation commande – et en joignant une copie de votre transfert de paiement sous jeanne@apesigned.com. Nous annulerons alors votre commande et vous rembourserons son montant.