Conditions générales de vente

PALATO JEUX · version du 14 novembre 2026

Qui sommes-nous ?

PALATO JEUX, SAS au capital de 1 000 €, immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro SIREN 898 907 084, dont le siège est au 3 impasse du Chardon Bleu, 44800 Saint-Herblain, représentée par M. David Palardy, Directeur. Contact : **contact@palato-jeux.com**. Ci-après « Palato » ou « nous ».

Le « Client » est la personne qui achète nos produits sur www.palato-jeux.com (ci-après « le Site »).

Article 1 – Objet et champ d'application

Palato fabrique et vend des jeux en bois, dont le jeu Palato et ses accessoires. Les présentes conditions s'appliquent à toutes les ventes conclues sur le Site avec des consommateurs, c'est-à-dire des personnes qui achètent pour un usage non professionnel. Vous êtes un professionnel, un club ou une collectivité ? Écrivez-nous, nous vous établirons un devis avec ses propres conditions.

En passant commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions et les accepter. Les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de la commande. Nous pouvons les modifier à tout moment pour l'avenir.

Article 2 – Produits

Les caractéristiques essentielles de chaque produit (dimensions, composition, contenu, mode de montage) sont décrites sur sa fiche sur le Site. Le bois est un matériau naturel : sa teinte et ses veines varient d'une pièce à l'autre, et les photos sont données à titre indicatif.

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Si un produit devient indisponible après votre commande, nous vous en informons rapidement et nous vous remboursons les sommes déjà versées.

Article 3 – Produits personnalisés (gravure)

Certains produits peuvent être gravés au laser d'un texte choisi par le Client. Le Client vérifie l'orthographe et le texte avant de valider sa commande : nous gravons exactement ce qu'il nous a transmis. Le Client garantit que le texte ne porte atteinte à aucun droit de tiers (nom, marque, droit d'auteur) et n'a pas de caractère illicite, injurieux ou discriminatoire. Nous pouvons refuser une gravure contraire à ces règles et, dans ce cas, nous remboursons la commande.

Un produit gravé est fabriqué à la demande du Client. Il ne peut donc pas être retourné ni remboursé au titre du droit de rétractation (article 8). Les garanties légales de l'article 9 restent applicables en cas de défaut ou de non-conformité.

Article 4 – Prix

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, sur la fiche de chaque produit. Les frais de livraison, calculés selon le montant du panier, sont affichés avant la validation de la commande.

Le prix à payer est celui indiqué sur la page de commande au moment de la validation. Nous pouvons modifier nos prix à tout moment, sans effet sur les commandes déjà validées.

Article 5 – Commande et paiement

Pour commander, le Client choisit ses produits, renseigne ses coordonnées et son adresse de livraison, vérifie sa commande, puis la valide en cliquant sur le bouton de paiement. Cette validation vaut commande avec obligation de paiement. Un e-mail de confirmation récapitulant la commande est ensuite envoyé au Client. Nos enregistrements informatiques font foi de la commande, sauf preuve contraire.

Le paiement est dû à la commande, par les moyens de paiement sécurisés proposés sur le Site. Nous pouvons refuser ou suspendre une commande en cas de litige existant avec le Client, de défaut de paiement ou de suspicion de fraude.

Article 6 – Livraison et retrait

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande, dans les pays et zones proposés sur le Site. Le délai de livraison est affiché avant la validation de la commande, en principe 5 jours ouvrés. Pour une commande comportant une gravure, le délai de fabrication peut s'y ajouter, ce qui est précisé sur la fiche du produit.

Si nous ne livrons pas à la date ou dans le délai annoncé, le Client peut nous demander par lettre recommandée ou par écrit sur un autre support durable de livrer dans un nouveau délai raisonnable. Passé ce délai, il peut annuler sa commande, et nous le remboursons dans les 14 jours. En l'absence de date annoncée, nous livrons au plus tard 30 jours après la commande.

Le Client peut aussi retirer sa commande gratuitement à Saint-Herblain, sur rendez-vous confirmé par nos soins.

Le transfert des risques de perte ou d'endommagement intervient à la remise du produit au Client ou à la personne qu'il a désignée (hors transporteur). À la livraison, nous invitons le Client à vérifier l'état du colis et à signaler au transporteur toute réserve, puis à nous écrire dans les meilleurs délais en cas de produit abîmé ou manquant, avec des photos. Cette démarche facilite le traitement du dossier, mais elle ne prive pas le Client de ses droits légaux.

Article 7 – Assemblage et utilisation

Le jeu est livré avec une notice. Le Client l'assemble et l'utilise selon cette notice, sur un terrain adapté, et veille à ce que les enfants jouent sous la surveillance d'un adulte. Palato ne répond pas des dommages causés par une utilisation ou un montage non conformes à la notice. L'usure normale du bois, due à l'usage ou à l'exposition aux intempéries, n'est pas un défaut.

Article 8 – Droit de rétractation

Conformément au Code de la consommation, le Client dispose de **14 jours** à compter de la réception du produit pour se rétracter, sans avoir à se justifier. Pour une commande de plusieurs produits livrés séparément, le délai court à partir de la réception du dernier produit.

Comment se rétracter ? En nous écrivant à contact@palato-jeux.com ou à Palato Jeux, 3 impasse du Chardon Bleu, 44800 Saint-Herblain, en indiquant clairement sa décision de se rétracter. Le

Client peut utiliser le formulaire en annexe, mais ce n'est pas obligatoire. Il doit nous envoyer sa demande avant l'expiration du délai de 14 jours.

Renvoi du produit. Le Client nous renvoie le produit, dans son emballage d'origine et en bon état, au plus tard 14 jours après nous avoir informés de sa rétractation, à l'adresse ci-dessus. Les frais directs de renvoi sont à sa charge. Le Client n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement.

Remboursement. Nous remboursons tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison standard, au plus tard 14 jours après avoir été informés de la rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande. Nous pouvons différer ce remboursement jusqu'à la réception du produit ou jusqu'à la preuve de son expédition.

Exceptions. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés (Code de la consommation, article L221-28), notamment les produits gravés.

Article 9 – Garanties légales

Palato est tenue des défauts de conformité du bien et des vices cachés, dans les conditions légales, quelles que soient les éventuelles garanties commerciales.

- **Garantie légale de conformité** (articles L217-3 et suivants du Code de la consommation) : le Client dispose de 2 ans à compter de la délivrance du produit pour agir. Pendant les 24 mois suivant la délivrance, le défaut de conformité est présumé exister au moment de la délivrance : le Client n'a pas à en apporter la preuve. Il choisit entre la réparation et le remplacement du produit, sauf si ce choix entraîne un coût disproportionné. À défaut de réparation ou de remplacement dans un délai de 30 jours, ou dans certains cas prévus par la loi, il peut obtenir une réduction du prix ou la résolution de la vente. Ces opérations sont sans frais pour lui. Le Client n'a pas à supporter les frais de renvoi du produit non conforme.
- **Garantie des vices cachés** (articles 1641 et suivants du Code civil) : le Client peut agir dans les 2 ans à compter de la découverte du vice. Il choisit entre la résolution de la vente et une réduction du prix (article 1644 du Code civil).

Pour faire valoir ces garanties, le Client nous écrit à contact@palato-jeux.com avec une description du problème et des photos. Nous répondons rapidement.

Article 10 – Responsabilité

Nous répondons de nos obligations dans les limites prévues par la loi. Rien dans ces conditions ne limite notre responsabilité en cas de dommage corporel, de faute lourde ou dolosive, ni les droits que la loi reconnaît au consommateur. Notre responsabilité n'est pas engagée en cas d'inexécution due au Client ou à un cas de force majeure.

Article 11 – Force majeure

Palato n'est pas responsable d'un retard ou d'une inexécution causés par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (par exemple une grève des transports, une catastrophe naturelle). Nous en informons le Client dès que possible. Si l'événement dure plus de 30 jours, le Client ou Palato peut annuler la commande, et nous remboursons les sommes versées.

Article 12 – Propriété intellectuelle

La marque Palato, les noms de domaine, textes, photos, vidéos, règles du jeu et visuels du Site restent la propriété exclusive de Palato. Aucune reproduction ou utilisation n'est permise sans notre accord écrit préalable. L'achat d'un produit ne transfère aucun droit de propriété intellectuelle.

Article 13 – Données personnelles

PALATO JEUX est responsable du traitement des données collectées sur le Site. Nous utilisons le nom, l'adresse, l'adresse e-mail et les informations de commande du Client pour traiter et livrer sa commande, établir la facture, assurer le service après-vente et respecter nos obligations légales. Nous conservons ces données le temps nécessaire à ces finalités, puis selon les durées légales (notamment 10 ans pour les pièces comptables). Elles sont transmises à nos prestataires (hébergement du Site, paiement, transporteurs) dans la seule mesure nécessaire.

Nous envoyons des informations et offres commerciales uniquement avec l'accord du Client, ou sur les produits analogues à ceux qu'il a achetés, avec un lien de désinscription dans chaque e-mail. Le Site utilise des cookies et des outils de mesure d'audience, que le Client peut accepter ou refuser via le bandeau de gestion des cookies.

Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité de ses données. Il peut les exercer en écrivant à contact@palato-jeux.com. En cas de difficulté, il peut saisir la CNIL (www.cnil.fr).

Article 14 – Réclamations

Pour toute réclamation, le Client nous écrit à contact@palato-jeux.com ou à PALATO JEUX, 3 impasse du Chardon Bleu, 44800 Saint-Herblain. Nous nous engageons à lui répondre rapidement et à rechercher avec lui une solution amiable.

Article 15 – Droit applicable et litiges

Les présentes conditions sont soumises au droit français. À défaut de solution amiable, les tribunaux compétents sont déterminés selon les règles de droit commun, le Client consommateur pouvant saisir, à son choix, la juridiction de son lieu de résidence ou celle du lieu de livraison.

Article 16 – Divers

Si l'une des clauses des présentes était déclarée nulle, les autres resteraient applicables.

Annexe

Modèle de formulaire de rétractation

(Complétez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de PALATO JEUX, 3 impasse du Chardon Bleu, 44800 Saint-Herblain, contact@palato-jeux.com :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) ci-dessous :

Commandé le (*) / reçu le (*) : .....

Numéro de commande : .....

Nom du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : .....

Date : .....

(*) Rayez la mention inutile.

Rappel : ce droit ne s'applique pas aux produits personnalisés (gravés).