

Conditions générales de vente

Nonno Mio · SOLE MIO · version du 14 octobre 2026

1. Objet

Ces conditions générales de vente (CGV) régissent les ventes conclues sur ce site entre SOLE MIO (« nous ») et toute personne qui y commande (« vous »). Elles s'adressent aux consommateurs ; les professionnels sont invités à passer par la page Professionnels, qui ouvre des conditions dédiées.

Les CGV applicables sont celles en ligne au jour de votre commande. Elles vous sont envoyées en PDF avec la confirmation de commande ; vous pouvez aussi les télécharger ici. Elles ne privent jamais le consommateur des protections impératives que lui accorde la loi.

2. Le vendeur

SOLE MIO, Société par actions simplifiée (SAS) au capital de 1 000 €, dont le siège est situé 226 impasse des Mésanges, 74970 Marignier, France, immatriculée au RCS Annecy 104 021 779 (SIRET 104 021 779 00012), numéro de TVA intracommunautaire FR53 104 021 779, exploitant la marque Nonno Mio.

Téléphone : 07 59 95 74 68 · E-mail : contact@nonno-mio.com

Service client : par e-mail ou par téléphone, aux coordonnées ci-dessus. Le vendeur répond des garanties légales décrites à l'article 9.

3. Les pièces

Les caractéristiques essentielles de chaque pièce (forme, décor, dimensions, contenance, entretien) figurent sur sa fiche, avec des photographies prises par nos soins.

Le fait-main. Chaque pièce est façonnée et peinte à la main : de légères différences de trait, de teinte ou d'email d'une pièce à l'autre sont normales et décrites sur la page Les variations naturelles. Elles ne constituent pas un défaut de conformité tant qu'elles n'affectent ni l'usage ni la solidité de la pièce. Elles ne limitent en rien votre droit de rétractation.

Les Singulières. Ces pièces présentent une petite imperfection d'aspect, décrite et photographiée sur leur fiche, qui explique leur prix. Cette imperfection, connue au moment de l'achat, ne peut être invoquée comme un défaut de conformité ; toutes les autres garanties s'appliquent normalement.

Les pièces fabriquées à la commande. Les pièces des collections Sapore di Limone et Frutta del Sud sont façonnées après votre commande : leur délai est indiqué sur leur fiche et à l'article 7. Ce ne sont pas des pièces personnalisées : elles ouvrent droit à la rétractation comme les autres.

Nos offres valent dans la limite des stocks. Si une pièce se révélait indisponible après votre commande, nous vous en informerions sans délai et vous rembourserions la somme correspondante au plus tard dans les quatorze jours suivant votre paiement.

4. Les prix

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, hors frais de livraison. Les frais de livraison sont affichés avant la validation de la commande (article 7). Le prix facturé est celui affiché au moment de la commande.

Toute annonce de réduction se fait par rapport au prix le plus bas pratiqué au cours des trente jours précédents (article L112-1-1 du Code de la consommation).

Remises. Un service de table complet bénéficie de 10 % de remise ; une table composée de quatre pièces ou plus aussi. Un code de bienvenue de 15 %, reçu après inscription à la lettre, vaut pour une première commande, une seule fois, jusqu'à la date indiquée dans l'e-mail ; il ne s'applique pas aux pièces déjà en promotion, comme les Singulières, et ne se cumule pas avec les remises des services et des tables composées : la remise la plus avantageuse s'applique. Les conditions précises de chaque remise sont rappelées dans le panier, avant la commande.

5. La commande

Pour commander, vous ajoutez les pièces au panier, indiquez vos coordonnées et le mode de livraison, choisissez le moyen de paiement, puis vérifiez le récapitulatif : pièces, prix, frais de livraison et total. Vous pouvez à tout moment revenir en arrière pour corriger une erreur. Vous acceptez ensuite les CGV en cochant la case prévue, puis validez par le bouton « Commande avec obligation de paiement ».

Le contrat est conclu à la validation du paiement. Nous vous adressons aussitôt un e-mail de confirmation, avec ces CGV et votre facture en PDF. Le contrat est conclu en français.

Nous conservons l'écrit de toute commande de 120 € ou plus pendant dix ans, et vous y donnons accès sur simple demande (article L213-1 du Code de la consommation). Vos commandes restent aussi consultables dans votre compte client.

Nous pouvons refuser ou annuler une commande pour un motif légitime, notamment une suspicion de fraude ou un litige de paiement antérieur ; vous en êtes alors informé et intégralement remboursé.

6. Le paiement

Le paiement est exigible à la commande. Moyens de paiement acceptés : Carte bancaire, Bancontact, Link. Les moyens disponibles et leurs éventuelles restrictions vous sont présentés au début de la commande.

Les paiements par carte sont traités par un prestataire certifié PCI-DSS : nous n'avons jamais accès à votre numéro de carte. Votre carte est débitée à la validation de la commande.

7. La livraison

Nous livrons dans les pays suivants, aux tarifs suivants :

PAYS	MODES ET TARIFS (TTC)	LIVRAISON OFFERTE
France, Belgique	Point relais : 6,90 € Livraison à domicile : 9,90 €	Dès 150 € d'achat
Allemagne, Italie, Luxembourg, Pologne, Espagne, Portugal	Point relais : 8,99 €	—

Délais. Les pièces en stock sont préparées sous 2 à 4 jours ouvrés et livrées en 4 à 6 jours au total à compter de la commande. Les pièces fabriquées à la commande demandent 2 à 3 semaines de fabrication. En France, elles partent directement de l'atelier et sont livrées à domicile uniquement, une semaine environ plus tard ; une commande qui réunit des pièces en stock et des pièces fabriquées à la commande vous parvient alors en deux colis, tous deux livrés à domicile : les premières partent de chez nous sous 2 à 4 jours ouvrés, les secondes directement de l'atelier, à la fin de leur fabrication, et la livraison n'est facturée qu'une fois. Hors de France, elles passent par chez nous : la commande vous est envoyée en un seul colis, à domicile en Belgique, en point relais dans les autres pays, deux semaines environ après la fin de la fabrication. Le délai applicable est rappelé dans le panier et dans l'e-mail de confirmation. Au-delà du seuil indiqué, la livraison est offerte quel que soit le mode choisi, point relais ou domicile. En tout état de cause, la livraison intervient au plus tard trente jours après la commande, sauf délai plus long indiqué avant celle-ci.

Retard. Si la livraison n'intervient pas dans le délai annoncé, vous pouvez nous demander par écrit de livrer dans un délai supplémentaire raisonnable ; à défaut, vous pouvez résoudre le contrat et être remboursé de toutes les sommes versées dans les quatorze jours (articles L216-6 et L216-7 du Code de la consommation).

À la réception. Les risques de perte ou de casse pendant le transport sont à notre charge : ils ne vous sont transférés qu'au moment où vous prenez physiquement possession des pièces, y compris en point relais (article L216-4). Si un colis vous paraît abîmé, mentionnez-le si possible au transporteur et gardez l'emballage. Écrivez-nous avec une photo dans les sept jours : nous remplaçons la pièce cassée sans frais ou vous la remboursons. Ce délai nous aide à obtenir l'indemnisation du transporteur ; passé ce délai, vous conservez bien sûr vos garanties légales.

8. Le droit de rétractation

Vous disposez de **quatorze jours** à compter de la réception de votre commande (du dernier colis, si elle est livrée en plusieurs fois) pour vous rétracter, sans avoir à vous justifier.

Comment faire. Le plus simple : la fonction « Renoncer au contrat ici », accessible en bas de chaque page, depuis votre compte et depuis l'e-mail de confirmation. Vous y confirmez votre rétractation et recevez aussitôt un accusé de réception par e-mail, qui reprend votre déclaration avec sa date et son heure. Vous pouvez aussi nous adresser toute déclaration dénuée d'ambiguïté, par e-mail à contact@nonno-mio.com ou par courrier, par exemple au moyen du formulaire type figurant en annexe.

Le retour. Renvoyez les pièces dans les quatorze jours suivant votre déclaration, à SOLE MIO, 226 impasse des Mésanges, 74970 Marignier, France. Les frais directs de retour sont à votre charge. Protégez soigneusement les pièces : votre responsabilité n'est engagée qu'en cas de dépréciation résultant d'une manipulation autre que celle nécessaire pour les examiner ; un envoi suivi est recommandé.

Le remboursement. Nous remboursons la totalité des sommes versées, frais de livraison initiaux compris, au plus tard quatorze jours après avoir été informés de votre décision. Nous pouvons différer ce remboursement jusqu'à la réception des pièces ou jusqu'à ce que vous nous ayez fourni une preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le remboursement se fait par le moyen de paiement utilisé pour la commande, sans frais pour vous. Un avoir vous est adressé.

Exceptions. Toutes les pièces du catalogue ouvrent droit à la rétractation. Seule une pièce réalisée selon vos spécifications (inscription, motif ou dimensions demandés par vous) en serait exclue (article L221-28, 3°) ; cela vous serait alors indiqué avant la commande.

9. Les garanties légales

Le vendeur, SOLE MIO, 226 impasse des Mésanges, 74970 Marignier, France, répond de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés. Pour les mettre en œuvre, écrivez-nous en précisant votre numéro de commande et le défaut constaté, avec une photo si possible.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur,

notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

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 portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

10. Réclamations et médiation

Pour toute réclamation, écrivez-nous à contact@nonno-mio.com ou appelez le 07 59 95 74 68.

Si votre réclamation écrite n'a pas abouti, vous pouvez saisir gratuitement, dans l'année qui suit, le médiateur de la consommation dont nous relevons :

CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

01 89 47 00 14 · litiges@cm2c.net

Saisine en ligne : www.cm2c.net/declarer-un-litige.php

11. Données personnelles

Les données nécessaires à votre commande sont traitées par SOLE MIO pour l'exécuter, la facturer et assurer le service après-vente. Le détail, et vos droits : politique de confidentialité.

12. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée en informe l'autre sans délai ; si l'empêchement dure plus de trente jours, chacune peut résoudre la commande, les sommes versées étant alors remboursées.

13. Droit applicable

Ces CGV sont soumises au droit français. Si vous résidez dans un autre pays de l'Union européenne, vous conservez la protection des dispositions impératives de votre pays (par exemple, une garantie légale de trois ans en Espagne et au Portugal). En cas de litige, vous pouvez saisir, à votre choix, la juridiction du lieu où vous demeuriez lors de la commande ou de la survenance du fait dommageable, ou toute autre juridiction compétente.

Annexe 1 : informations sur le droit de rétractation

Droit de rétractation. Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le

transporteur et désigné par vous, prenez physiquement possession du bien, ou du dernier bien en cas de livraison en plusieurs fois.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (SOLE MIO, 226 impasse des Mésanges, 74970 Marignier, France, 07 59 95 74 68, contact@nonno-mio.com) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne sur nonno-mio.com/retractation/. Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous enverrons, dans les meilleurs délais, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation. En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer le bien à SOLE MIO, 226 impasse des Mésanges, 74970 Marignier, France, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours. Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Annexe 2 : formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de SOLE MIO, 226 impasse des Mésanges, 74970 Marignier, France, contact@nonno-mio.com :

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

Commandé le (*)/reçu le (*) :

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.