GETHER SARL

Nos engagements

ENG-2026-11-26 · VERSION DU 26 NOVEMBRE 2026

En bref

Un vêtement sur mesure est fabriqué en atelier, par des équipes, avec des matières achetées pour vous. Il y a toujours des aléas : une matière qui arrive en retard, une teinte qui varie d'un lot à l'autre, un colis abîmé par le transporteur. Personne ne peut dire qu'ils n'arriveront jamais. Chacun a déjà sa réponse, écrite ici et dans nos conditions générales de vente.

1. Ce que nous faisons à chaque commande

- **Un BAT par produit avant toute production** : vous validez les textes, les visuels, les positions et les coloris (CGV art. 3).
- **Une date estimée honnête**, et une **date ferme** quand votre événement l'exige, si le devis l'indique (CGV art. 5).
- **Un retard prévisible vous est annoncé** dès que nous l'apprenons, avec une nouvelle date ; pour un aléa d'approvisionnement, dans les **2 jours ouvrés**, avec si possible une solution de remplacement (CGV art. 5.2 et 13.1).
- **Un transport sans surprise** : la part transport figure toujours sur le devis, nous prenons **un tiers** de toute hausse justifiée de surcharge transporteur ou de douane, le tout plafonné à **15 %** de la part transport du devis sauf votre accord, et un envoi express ne se fait jamais sans votre accord écrit (CGV art. 4.6).
- **Une réclamation traitée vite** : accusé de réception sous **1 jour ouvré**, solution proposée sous **5 jours ouvrés** après vos photos et quantités (CGV art. 9.8).

2. Si un aléa arrive : le barème du sur mesure

Retard sur la date estimée

- Nous pouvons vous proposer un envoi express pour rattraper le retard, dont nous payons **un tiers** (CGV art. 4.6 b).
- Au-delà de **15 jours ouvrés** de retard de fabrication, atelier compris : la **part transport du devis vous est remboursée** ; ne comptent pas un retard sur vos prérequis (acompte, fichiers, BAT), la force majeure, la douane ou le transporteur (CGV art. 6.1 a).
- Au-delà de **30 jours** de retard qui ne vient pas de vous : vous pouvez annuler la partie non livrée et être remboursé (CGV art. 6.1 b).

Retard sur une date ferme

- L'envoi express nécessaire est à nos frais (CGV art. 4.6 d et 6.5).
- Indemnité de **2 % par jour ouvré** de retard, jusqu'à **15 %** du prix de la partie en retard (CGV art. 6.2) ; pour une association, c'est un minimum.

- Événement manqué : remboursement intégral de la partie concernée, ou **30 % de réduction** si vous gardez les pièces, plus l'indemnité de 15 % dans les deux cas (CGV art. 6.3).

Pièce hors tolérance mais portable

- Vous la gardez avec **10 % de réduction**, ou vous choisissez l'un des remèdes de la pièce non portable (CGV art. 9.6).

Pièce non portable

- Au choix, parmi ce qui tient votre date : **refabrication** avec une nouvelle date sous **5 jours ouvrés** après votre choix, **remboursement**, ou **30 % de réduction** si vous la gardez (CGV art. 9.6).
- Une pièce qui présente un risque pour la sécurité n'est jamais gardée : elle est refaite ou remboursée.
- Le retour des pièces défectueuses est à nos frais. Une même pièce ne cumule pas deux remèdes ; en cas de désaccord sur une pièce, celles que vous avez gardées font foi.

Marquage différent du BAT validé

- Refabrication ou remboursement des pièces concernées (CGV art. 9.6).

Erreur présente sur le BAT que vous avez validé

- Elle reste à votre charge, mais nous vous proposons la refabrication **à prix coûtant**, sans marge (CGV art. 3.7).

Quantités

- Un écart de **5 %** (**3 %** au-delà de 1 000 pièces) est facturé selon la quantité livrée ; au-delà, le manque est complété ou remboursé (annexe de tolérances, CGV art. 9.6 et 9.7).

Couleurs

- Une couleur est conforme si elle reste dans la teinte nommée validée au BAT ; un écran ou un nuancier papier ne sert pas de référence. Sinon, c'est un défaut et le barème s'applique (annexe de tolérances).

Colis perdu ou abîmé

- Vous notez des réserves précises sur le bon de livraison et vous nous prévenez **sous 48 heures** avec photos (CGV art. 9.2).
- Quand nous avons organisé le transport, nous montons le dossier et nous vous proposons la refabrication ou le remboursement des pièces, dans la limite de l'indemnité du transporteur ou de l'assurance « ad valorem » si vous l'avez prise : les produits voyagent à vos risques une fois remis au transporteur (CGV art. 9.2 et 14.2).

Atelier ou fournisseur défaillant

- Nous vous prévenons sous **2 jours ouvrés** avec une nouvelle date et, si possible, un autre atelier. Le barème du retard s'applique : part transport remboursée au-delà de 15 jours ouvrés, annulation possible au-delà de 30 jours (CGV art. 6.1 et 13).

Tout le reste

- Professionnels : notre responsabilité est limitée au prix hors taxes de la commande, hors préjudice indirect ; aucune limite ne s'applique au remboursement des produits non livrés, refusés ou remboursés (hors perte de transport, ci-dessus), à un dommage corporel ou à une faute lourde (CGV Pros art. 10).
- Associations : aucun plafond général (CGV Associations art. 10).

Ce que nous vous demandons

- Signaler un défaut visible avec photos et quantités sous **8 jours** (**15 jours** pour une association), un défaut caché sous **30 jours** après sa découverte (CGV art. 9.3 et 9.4).
- Garder **5 pièces** concernées, non lavées et non distribuées, pendant 30 jours (CGV art. 9.5).

3. Ce que nous ne pouvons pas promettre

Une date reste une estimation tant qu'elle n'est pas ferme. Une couleur vue à l'écran n'est jamais exacte. La douane et les transporteurs ont leurs propres aléas. Pour aller plus loin, deux options existent au devis : la **date ferme** et l'**assurance « ad valorem »** du transport.

4. Boutique gether.studio : blanks personnalisables

- Prix ferme, transport compris ; la carte est débitée seulement quand nous validons vos fichiers (CGV art. 2.2 et 4.2).
- Erreur d'impression ou article abîmé : une photo qui montre le défaut, sous **14 jours** (15 pour une association) suffit, et nous réimprimons ou remboursons, sans renvoi des pièces sauf si nous vous les demandons (CGV art. 9.9).
- Plus de **15 jours ouvrés** de retard de fabrication sur la date annoncée : les frais de livraison indiqués à la commande vous sont remboursés, hors force majeure, douane ou transporteur (CGV art. 6.1 a).

Où c'est écrit

Cette charte résume les CGV Professionnels (gether.studio/cgv/pros) et les CGV Associations (gether.studio/cgv/associations), qui font foi ; elle ne réduit aucun droit que la loi vous donne.