FAQ et Aide

Redsmith Leatherwork

Dernière révision : 24 octobre 2026

www.redsmithleatherwork.com/fr/faq-and-help

1. Paiement

Sur la boutique en ligne, vous pouvez payer par PayPal ou par carte bancaire. Les paiements par carte sont traités par Stripe. Je ne vois ni ne conserve jamais vos coordonnées bancaires complètes.

Sur les marchés et lors des ventes en direct, j'accepte également le paiement par Zettle.

2. Livraison

2.1. Où j'expédie

Je fabrique en France et j'expédie les articles physiques vers les destinations suivantes : France, Suisse, Royaume-Uni, Norvège, Islande, États-Unis, Canada, Japon, Corée du Sud, Taïwan, Hong Kong, Singapour, Australie et Nouvelle-Zélande.

Les patrons PDF, eux, sont disponibles partout dans le monde : pas de colis, pas de douane, pas de frais de port.

Si votre pays n'apparaît pas au moment du paiement, c'est qu'il n'est pas desservi. Cette sélection tient compte des obligations réglementaires applicables à chaque destination et des restrictions d'importation visant les articles en cuir. Vous n'avez rien à vérifier de votre côté.

Montant minimum de commande et livraison offerte

Deux destinations ont un montant minimum de commande : 175 € pour le Royaume-Uni et 250 € pour les États-Unis. En dessous de ces montants, l'expédition vers ces pays n'est pas proposée à un tarif utilisable.

Pour le Royaume-Uni, les frais de port sont de 40 € entre 175 et 250 €, et offerts au-delà de 250 €. Les colis partent en Colissimo avec suivi, comme partout ailleurs.

Le minimum britannique ne tient pas au coût postal. Depuis 2021, un colis expédié de France vers un particulier britannique sous 135 £ doit être vendu avec la TVA britannique, collectée par le vendeur et reversée au HMRC, ce qui suppose une immatriculation là-bas. Un atelier d'une personne ne peut pas porter cette formalité, donc les commandes commencent au-dessus du seuil.

Frais et délais de livraison

Les frais d'expédition sont calculés automatiquement au moment de la commande, selon le poids du colis et la destination. Pour les États-Unis et le Royaume-Uni, ils dépendent du montant de la commande.

Les commandes sont généralement préparées en 1 à 10 jours. Les envois partent par La Poste, en Colissimo ou en Chronopost. Un numéro de suivi vous est communiqué dès l'expédition. Comptez ensuite 3 à 5 jours ouvrables en France et 5 à 10 jours ouvrables à l'international, selon la destination.

Pour un envoi urgent, écrivez-moi à redsmithleatherwork@gmail.com : un acheminement express peut être organisé, le surcoût étant à votre charge.

Douane et taxes à l'import

Les commandes expédiées hors Union européenne peuvent être soumises à la TVA à l'import, aux droits de douane et aux frais de gestion du transporteur. Ces montants sont fixés par le pays de destination et sont à régler par le destinataire à la livraison. Ils ne sont pas inclus dans les prix affichés.

Taux indicatifs : Suisse 8,1 %, Royaume-Uni 20 %, Norvège 25 %, Islande 24 %, États-Unis variable.

3. Commande personnalisée et sur mesure

Certaines options de personnalisation sont proposées directement dans la boutique. J'accepte également les commandes personnalisées et sur mesure.

Écrivez-moi à redsmithleatherwork@gmail.com ou passez par le formulaire de contact, en précisant la nature de votre demande, vos coordonnées et vos mesures le cas échéant. Je réponds avec un devis sous 48 heures.

Je ne peux pas accepter toutes les demandes, selon mon plan de charge ou la nature du projet. Merci de votre compréhension.

4. Annuler ou changer d'avis

Annulation avant fabrication

Si vous souhaitez annuler une commande avant que je ne commence à travailler dessus, écrivez-moi le plus tôt possible à redsmithleatherwork@gmail.com en précisant votre numéro de commande. Tant que la fabrication n'a pas débuté, l'annulation ne pose aucune difficulté, y compris pour une pièce sur mesure.

Droit de rétractation

Pour les articles du catalogue, vous disposez en outre d'un droit légal de rétractation de 14 jours à compter de la réception, sans avoir à vous justifier. Ce droit s'exerce indépendamment de ce qui précède et ne se limite pas à quelques heures.

Deux exceptions prévues par la loi : les pièces sur mesure ou personnalisées, et les patrons numériques une fois le téléchargement commencé. Pour l'exercer, écrivez-moi à redsmithleatherwork@gmail.com. Le plus simple est de compléter l'annexe 1 des Conditions générales - le formulaire de rétractation - et de me le renvoyer par e-mail. Il n'est pas obligatoire : toute déclaration dénuée d'ambiguïté est recevable. Mais il contient déjà toutes les informations dont j'ai besoin, et il nous épargne un aller-retour. J'en accuse réception dès qu'il arrive et je vous transmets la marche à suivre pour le retour.

5. Retours, remboursements et échanges

Comment retourner un article

Contactez-moi dans les 14 jours suivant la livraison et je vous envoie la marche à suivre. Vous disposez ensuite de 14 jours pour me renvoyer l'article.

L'article doit revenir dans un état permettant sa revente : non porté, non lavé, avec ses étiquettes et son emballage d'origine. Les frais de retour restent à votre charge.

Ce qui vous est remboursé

Je vous rembourse le prix de l'article ainsi que les frais d'envoi initiaux, à hauteur du mode de livraison standard le moins cher que je propose. Le remboursement intervient dans les 14 jours suivant la réception de l'article retourné, sur le moyen de paiement utilisé lors de la commande. Le délai de mise à disposition sur votre compte dépend ensuite de votre banque.

Si vous n'avez rien reçu au bout de 10 jours, écrivez-moi.

Colis perdu ou endommagé

Si votre colis est perdu ou abîmé pendant le transport, la responsabilité m'incombe jusqu'à sa remise entre vos mains. Signalez-le-moi : je renvoie l'article ou je vous rembourse, et je me charge de la réclamation auprès du transporteur. Vous n'avez pas à la faire à ma place.

Échanges

Contactez-moi dans les 14 jours suivant la livraison en précisant votre numéro de commande, et je vous indique la procédure. Les pièces sur mesure et personnalisées ne sont ni reprises ni échangées.

6. Garanties

Vos garanties légales

Indépendamment de tout ce qui suit, vous bénéficiez gratuitement de la garantie légale de conformité pendant 2 ans à compter de la livraison, ainsi que de la garantie légale contre les vices cachés pendant 2 ans à compter de la découverte du défaut. Ces garanties sont d'ordre public : rien dans cette page ne peut les réduire.

Pour les faire valoir, écrivez-moi à redsmithleatherwork@gmail.com avec des photos et votre preuve d'achat, e-mail de confirmation ou facture.

Ce que je répare en plus, à titre commercial

Au-delà de mes obligations légales, je m'engage sur mon travail. Dans tous les cas ci-dessous, les frais de port aller et retour restent à votre charge.

- Cuir : si une lanière se rompt, je la remplace gratuitement.
- Quincaillerie : rivets, boutons pression et œillets sont garantis. S'ils cassent ou se détachent, je les remplace.
- Coutures : en cas de rupture malgré un usage normal et un entretien régulier, je répare gratuitement. Certaines coutures intérieures sont malheureusement irréparables.
- Fermetures à glissière : je les répare, à votre charge pour le coût d'une fermeture neuve de taille et de qualité équivalentes.

Ce qui n'est pas couvert

Le vieillissement naturel du cuir, le manque d'entretien et les dommages résultant d'un usage anormal ne relèvent ni de la garantie commerciale ni de la garantie légale de conformité. Le cuir est une matière vivante : il demande un entretien régulier et une crème nourrissante de temps à autre. Une pièce entretenue dure des décennies.

7. Une autre question ?

Écrivez-moi à redsmithleatherwork@gmail.com ou utilisez le formulaire de contact.

Je réponds à tout le monde.