

VERRE OBSCUR

Questions fréquentes

Tout ce qu'il faut savoir avant et après votre commande

Vous trouverez ici les réponses aux principales questions concernant les créations Verre Obscur, les commandes personnalisées, les délais, la livraison et l'entretien de votre vitrail.

Les créations

Chaque vitrail est-il vraiment fabriqué à la main ?

Oui. Chaque création Verre Obscur est réalisée artisanalement selon la technique Tiffany.

Les différentes pièces de verre sont découpées, meulées, serties de ruban de cuivre puis assemblées par soudure. Les finitions et la patine sont également réalisées à la main.

Cette fabrication artisanale explique pourquoi deux créations ne sont jamais parfaitement identiques.

Pourquoi certaines petites irrégularités sont-elles visibles ?

Le verre artisanal peut naturellement présenter des différences de texture, de couleur, de relief, de transparence ou de petites irrégularités.

De même, les soudures sont réalisées manuellement et peuvent présenter de légères variations.

Ces particularités ne sont pas des défauts : elles font partie du caractère artisanal et unique de chaque création.

Les couleurs sont-elles exactement les mêmes que sur les photographies ?

Je fais mon possible pour photographier les créations de manière fidèle.

Cependant, le rendu peut varier en fonction de votre écran et surtout de la lumière.

Un verre peut paraître très différent lorsqu'il est photographié sur une table, placé devant une fenêtre ou traversé par le soleil. C'est justement l'une des particularités du vitrail.

Commander une création

Comment acheter une pièce présentée dans la boutique ?

Sur la fiche de la création qui vous intéresse, cliquez sur « Acheter cette pièce ».

Vous serez dirigé vers le formulaire de contact avec la création concernée pré-sélectionnée.

Une fois votre demande reçue, je vous recontacte afin de confirmer sa disponibilité et de vous communiquer les modalités de paiement et de livraison.

Cliquer sur « Acheter cette pièce » réserve-t-il automatiquement le vitrail ?

Non.

L'envoi du formulaire constitue une demande d'achat mais ne valide pas encore définitivement la commande.

Je vous contacte ensuite afin de confirmer que la création est toujours disponible et de finaliser la commande avec vous.

Une création indiquée comme vendue me plaît. Pouvez-vous la refaire ?

Dans de nombreux cas, oui.

Vous pouvez me contacter afin de savoir si une nouvelle version est réalisable.

Cependant, le verre utilisé pouvant présenter des variations et certaines références pouvant évoluer ou devenir indisponibles, la nouvelle création ne sera pas nécessairement parfaitement identique à l'originale.

Elle conservera le même dessin et le même esprit tout en restant une nouvelle pièce unique.

Les créations personnalisées

Puis-je commander un vitrail sur mesure ?

Oui.

Vous pouvez me contacter avec une idée précise ou simplement un univers, des couleurs ou un thème qui vous plaisent.

Nous définirons ensemble le projet avant l'établissement d'un devis.

Je ne sais pas dessiner. Est-ce un problème ?

Pas du tout !

Vous n'avez pas besoin de fournir un patron prêt à fabriquer.

Expliquez-moi simplement ce que vous imaginez. Vous pouvez également m'envoyer des photographies, une palette de couleurs ou différentes inspirations afin de m'aider à comprendre votre projet.

Je pourrai ensuite réfléchir à une composition adaptée au vitrail Tiffany.

Pouvez-vous transformer une photographie en vitrail ?

Cela peut être possible selon le sujet.

Une photographie très détaillée devra généralement être simplifiée afin de pouvoir être transformée en pièces de verre découpables.

Je vous indiquerai ce qui est techniquement réalisable après avoir étudié votre demande.

Pouvez-vous reproduire l'œuvre d'un autre artiste ?

Une œuvre protégée ne peut pas nécessairement être reproduite librement.

Une image peut servir à me montrer l'ambiance, les couleurs ou le style que vous aimez, mais je pourrai vous proposer une création originale plutôt qu'une copie lorsque les droits de l'auteur doivent être respectés.

Prix et paiement

Pourquoi deux vitraux de même taille peuvent-ils avoir des prix différents ?

Le prix ne dépend pas uniquement des dimensions.

Il prend également en compte :

le nombre de pièces ;

la difficulté des découpes ;

le type de verre ;

la complexité du patron ;

le temps de meulage et d'assemblage ;

les finitions ;

les éventuels accessoires ;

le temps nécessaire à la réalisation.

Une petite création composée de nombreuses pièces complexes peut donc demander davantage de travail qu'un vitrail plus grand mais plus simple.

Les prix comprennent-ils la livraison ?

Sauf indication contraire, les frais de livraison sont calculés séparément.

Ils dépendent notamment des dimensions, du poids et de la valeur de la création ainsi que du mode de livraison choisi.

Le montant vous est communiqué avant la validation définitive de votre commande.

Dois-je payer immédiatement ?

Pour une pièce déjà disponible, les modalités de paiement vous sont communiquées lors de la confirmation de la commande.

Pour une création personnalisée, un acompte pourra être demandé avant le début de la fabrication. Le solde devra être réglé selon les modalités précisées sur le devis.

Délais

Quel est le délai pour une création déjà disponible ?

Une pièce déjà terminée peut généralement être préparée et expédiée sous 2 à 5 jours ouvrés après validation et paiement de la commande.

Ce délai correspond à la préparation du colis et ne comprend pas le temps de transport.

Combien de temps faut-il pour une création personnalisée ?

À titre indicatif, prévoyez généralement 2 à 6 semaines.

Le délai dépend de la complexité de la création, de la disponibilité des verres et du nombre de commandes en cours.

Une estimation vous sera communiquée avant validation du projet.

Je souhaite offrir un vitrail pour une date précise. Est-ce possible ?

N'hésitez pas à me communiquer la date souhaitée dès votre premier message.

Je vous indiquerai si le délai me semble réalisable.

Pour une création personnalisée destinée à Noël, un anniversaire ou une autre occasion importante, il est préférable d'anticiper autant que possible.

Livraison

Quels modes de livraison proposez-vous ?

Les possibilités de livraison sont précisées lors de la commande.

Selon les dimensions et la fragilité de la création, l'expédition pourra notamment être proposée via Colissimo ou Mondial Relay.

Le transporteur est choisi en fonction des caractéristiques du colis et des options disponibles.

Combien de temps prend la livraison ?

À titre indicatif, après expédition :

Colissimo : environ 2 à 3 jours ouvrés en France métropolitaine.

Mondial Relay : environ 3 à 5 jours ouvrés en France métropolitaine.

Ces délais sont ceux du transport et restent indicatifs.

Comment les vitraux sont-ils emballés ?

Chaque création est protégée individuellement avec plusieurs matériaux adaptés au transport d'un objet fragile.

Une attention particulière est apportée aux angles, aux parties saillantes et aux éventuels systèmes de suspension.

L'objectif est que votre création soit aussi bien protégée que possible pendant son voyage.

Puis-je récupérer ma commande en main propre ?

Une remise en main propre pourra être proposée sur rendez-vous lorsque cela est possible.

Cette possibilité sera confirmée au cas par cas lors de votre commande.

Mon colis est endommagé

Que faire si le carton arrive abîmé ?

Si le colis présente des dommages visibles, prenez si possible des photographies avant de l'ouvrir.

Conservez également l'ensemble des emballages.

Lorsqu'il est possible de le faire, formulez des réserves précises auprès du transporteur.

Mon vitrail est arrivé cassé. Que dois-je faire ?

Contactez-moi rapidement à :

verre.obscur@gmail.com

Joignez si possible :

une photographie du colis ;

une photographie des protections intérieures ;

plusieurs photographies du vitrail endommagé ;

une courte description du problème.

Je pourrai ainsi examiner la situation et vous proposer la solution adaptée conformément aux conditions de vente et aux garanties applicables.

Retours et rétractation

Puis-je changer d'avis après avoir reçu ma commande ?

Pour les créations non personnalisées achetées à distance, vous bénéficiez du droit de rétractation prévu par la réglementation lorsqu'il est applicable.

Les modalités détaillées figurent dans les Conditions Générales de Vente.

Et pour une création personnalisée ?

Les créations confectionnées selon vos spécifications ou nettement personnalisées sont soumises à l'exception au droit de rétractation prévue par le Code de la consommation.

C'est pourquoi toutes les caractéristiques importantes du projet sont définies ensemble avant le début de la fabrication.

Installation et entretien

Puis-je suspendre mon vitrail avec une ventouse ?

Je le déconseille.

Une ventouse peut perdre son adhérence et provoquer la chute du vitrail.

Privilégiez une fixation mécanique correctement dimensionnée et adaptée au poids de votre création.

Comment nettoyer mon vitrail ?

Utilisez un chiffon doux, sec ou très légèrement humide.

Évitez les éponges abrasives et les produits chimiques agressifs.

Vous trouverez davantage de conseils dans le Guide d'entretien Verre Obscur.

Puis-je mettre mon vitrail dehors ?

Sauf mention contraire, les créations sont conçues pour une utilisation décorative en intérieur.

Si vous souhaitez commander une pièce destinée spécifiquement à l'extérieur, précisez-le lors de votre demande afin que nous puissions étudier sa faisabilité.

Mon vitrail s'est cassé après une chute. Peut-il être réparé ?

Cela dépend de la création et de la pièce endommagée.

Certaines réparations sont possibles.

Envoyez-moi quelques photographies et je pourrai vous indiquer si une intervention est envisageable et, le cas échéant, vous proposer un devis.

Cadeaux

Puis-je acheter un vitrail pour offrir ?

Bien sûr.

Si la création est destinée à un cadeau, n'hésitez pas à me le préciser lors de votre commande.

Puis-je faire envoyer le colis directement à la personne ?

Oui, sous réserve des modalités de livraison disponibles.

Il suffira de me communiquer l'adresse de livraison souhaitée.

Peut-on ajouter un petit mot ?

Oui. 

Vous pourrez me transmettre votre message lors de votre commande afin qu'il soit glissé dans le colis.

Une autre question ?

Vous ne trouvez pas la réponse que vous cherchez ?

Contactez-moi via le formulaire du site ou directement à :

verre.obscur@gmail.com

Je serai ravie de répondre à vos questions et d'échanger avec vous sur votre projet.