



Conditions Générales de Vente

MéliMélo Handmade

Version applicable au 1er octobre 2026

Mélanie DESOUTTER – Entrepreneur individuel

Nom commercial : MéliMélo Handmade

1058 chemin des Crouis – 83440 Tourrettes – France

E-mail : handmade.melimelo@gmail.com

SIRET : 839 476 462 00024 – RCS Draguignan : 839 476 462

Site : www.melimelohandmade.fr

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les ventes de produits textiles et créations artisanales proposés par MéliMélo Handmade aux consommateurs, notamment via la boutique en ligne, dans le cadre de commandes directes à distance et lors des ventes physiques sur marchés, foires et autres emplacements autorisés. Les dispositions propres au droit de rétractation sont applicables uniquement lorsqu'un droit de rétractation est prévu par la loi.

Article 1 – Produits

MéliMélo Handmade propose des créations textiles et accessoires faits main, disponibles en stock ou réalisés sur mesure/personnalisés selon les produits proposés.

Les photographies, descriptions, dimensions et couleurs sont présentées avec le plus grand soin. En raison du caractère artisanal des créations, de légères variations peuvent exister d'une pièce à l'autre sans constituer nécessairement un défaut de conformité. Les caractéristiques essentielles du produit sont celles indiquées dans sa fiche ou convenues avec le client avant la commande.

Article 2 – Propriété intellectuelle

Les créations, photographies, textes, visuels, graphismes et éléments de présentation appartenant à MéliMélo Handmade sont protégés par les règles applicables à la propriété intellectuelle. Toute reproduction, utilisation ou diffusion non autorisée est interdite, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

Article 3 – Prix

Les prix sont indiqués en euros. TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

Les prix des produits et les frais de livraison applicables sont ceux affichés ou communiqués au client au moment de la commande. Les frais de livraison varient notamment selon la destination, le poids et le mode de livraison choisi. Les éventuelles conditions de livraison gratuite sont celles affichées sur le site au moment de la commande.

Pour les livraisons hors du territoire douanier concerné, d'éventuels droits, taxes ou formalités d'importation peuvent rester à la charge du client selon la réglementation applicable.

Article 4 – Commandes sur la boutique en ligne

Le client sélectionne les produits souhaités, vérifie le contenu de son panier et les informations fournies avant de valider sa commande. La commande devient ferme selon le processus de validation et de paiement proposé sur la boutique.

Le client est responsable de l'exactitude des informations nécessaires au traitement et à la livraison de sa commande, notamment son identité, son adresse et ses coordonnées de contact.

Article 5 – Commandes directes, sur mesure et personnalisées

Certaines commandes peuvent être convenues directement avec MéliMélo Handmade, notamment par échange écrit.

Pour toute création sur mesure ou personnalisée, les caractéristiques essentielles de la commande (modèle, dimensions, coloris, personnalisation et prix, selon le cas) sont définies avant fabrication.

Une création sur mesure ou personnalisée n'est mise en fabrication qu'après validation des caractéristiques de la commande et réception du paiement intégral.

Article 6 – Préparation et confection

Pour les créations disponibles en stock, le délai habituel de préparation avant expédition est de 1 à 3 jours ouvrés.

Pour une création sur mesure, le délai indicatif de confection est d'environ trois semaines, sauf délai différent communiqué et accepté lors de la commande. Ce délai peut varier selon la nature de la création, les matières nécessaires et la charge de travail. Toute modification substantielle convenue avec le client peut entraîner une adaptation du délai.

Article 7 – Paiement

Les moyens de paiement proposés dépendent du canal de vente et des options disponibles au moment de la commande. Sur la boutique en ligne, ils peuvent notamment comprendre le paiement par carte bancaire ou autres moyens proposés par les prestataires de paiement activés, PayPal, le virement anticipé, le paiement sur facture ou le paiement lors d'une remise en main propre, lorsqu'ils sont proposés.

Sauf modalité expressément convenue, la commande doit être réglée selon les conditions indiquées lors de sa validation. Les créations sur mesure ou personnalisées sont intégralement payées avant leur mise en fabrication.

Article 8 – Livraison et retrait

Les modes, destinations et tarifs de livraison disponibles sont indiqués lors de la commande. Selon la destination et le produit, la livraison peut notamment être proposée par Mondial Relay, Colissimo, Lettre suivie ou un autre service affiché sur la boutique. Le retrait ou la remise en main propre peut être proposé lorsque cette option est disponible.

Lorsqu'un colis est retourné à MéliMélo Handmade en raison d'une adresse erronée ou incomplète communiquée par le client, ou parce qu'il n'a pas été retiré dans les délais impartis, les frais d'une nouvelle expédition sont à la charge du client.

MéliMélo Handmade ne saurait être tenue responsable d'un retard imputable au transporteur lorsque ce retard ne constitue pas un manquement aux obligations légales du vendeur. En cas de perte, d'avarie ou d'incident de livraison, MéliMélo Handmade effectuera les démarches nécessaires auprès du transporteur conformément aux dispositions légales applicables.

Lorsque le transporteur est proposé par MéliMélo Handmade, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur au moment où celui-ci, ou un tiers qu'il a désigné autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien. Les règles légales particulières demeurent applicables lorsque le consommateur confie la livraison à un transporteur qu'il choisit lui-même et qui n'est pas proposé par MéliMélo Handmade.

Article 9 – Droit de rétractation pour les ventes à distance

Pour les contrats conclus à distance pour lesquels la loi prévoit un droit de rétractation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la réception du bien par lui-même ou par un tiers qu'il a désigné, autre que le transporteur, pour exercer ce droit sans avoir à motiver sa décision.

Le consommateur informe MéliMélo Handmade de sa décision au moyen du formulaire de rétractation figurant à la fin des présentes CGV ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. Lorsqu'une procédure de rétractation en ligne est mise à disposition sur le site, elle peut également être utilisée.

Après communication de sa décision de se rétracter, le consommateur renvoie ou restitue le bien sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze jours. Les coûts directs de renvoi sont à la charge du consommateur.

Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement.

En cas de rétractation valable, MéliMélo Handmade rembourse les sommes dues conformément aux dispositions légales, y compris les frais de livraison standard initialement facturés. Le remboursement intervient au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle MéliMélo Handmade est informée de la décision de rétractation. Pour une vente de biens, le remboursement peut être différé jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à réception d'une preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le remboursement est effectué par le même moyen de paiement, sauf accord exprès du consommateur pour un autre moyen n'occasionnant pas de frais.

Article 10 – Exceptions au droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut notamment être exercé pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Le seul fait qu'un produit soit fabriqué artisanalement ou à la main ne suffit pas, à lui seul, à supprimer le droit de rétractation. L'exception concerne les créations répondant aux critères légaux de confection selon les spécifications du consommateur ou de personnalisation nette.

Article 11 – Ventes sur marchés, foires et autres points de vente physiques

Pour un achat conclu directement sur un marché, une foire ou un autre point de vente physique, le droit de rétractation de quatorze jours applicable aux ventes à distance ne s'applique pas automatiquement.

Les garanties légales applicables aux biens vendus demeurent applicables dans les conditions prévues par la loi.

Article 12 – Garanties légales

MéliMélo Handmade est tenue des garanties légales applicables aux biens vendus, notamment de la garantie légale de conformité prévue par le Code de la consommation et de la garantie des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

L'encadré légal d'information relatif à la garantie légale de conformité figure ci-dessous.

Encadré – Garanties légales applicables à la vente de biens

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.

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.

Article 13 – Utilisation, entretien et sécurité

Le client doit utiliser le produit conformément à sa destination et respecter les informations d'utilisation, de sécurité et d'entretien communiquées avec le produit ou sur sa fiche.

Les articles textiles doivent notamment être tenus éloignés du feu et des sources de chaleur lorsque cela est pertinent. Pour les articles destinés aux bébés ou jeunes enfants, les recommandations de surveillance et les avertissements indiqués pour le produit doivent être respectés.

Le client est invité à vérifier régulièrement l'état des coutures, attaches, anses, tresses, accessoires et autres éléments du produit et à cesser de l'utiliser en cas de détérioration susceptible de présenter un risque.

Article 14 – Responsabilité

MéliMélo Handmade répond de ses obligations dans les limites prévues par la loi. Sa responsabilité ne saurait être engagée pour un dommage résultant d'une utilisation manifestement inadaptée du produit, du non-respect des consignes d'entretien ou de sécurité, ou d'une modification du produit par le client, sous réserve des dispositions légales impératives.

Aucune clause des présentes CGV n'a pour objet ou pour effet d'exclure les garanties ou responsabilités légales auxquelles il ne peut être dérogé au détriment du consommateur.

Article 15 – Données personnelles

Les données personnelles nécessaires à la gestion des commandes, paiements, livraisons, demandes de contact et obligations administratives sont traitées dans le respect de la réglementation applicable.

Les informations détaillées relatives aux finalités des traitements, bases juridiques, destinataires, durées de conservation et droits des personnes sont précisées dans la politique de confidentialité du site. Le client peut contacter MéliMélo Handmade à l'adresse handmade.melimelo@gmail.com pour toute demande relative à ses données personnelles.

Article 16 – Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement ou retard résultant d'un événement répondant aux conditions de la force majeure au sens du droit français, sous réserve des dispositions légales impératives applicables au consommateur.

Article 17 – Réclamations et règlement des litiges

Toute réclamation peut être adressée à MéliMélo Handmade – Mélanie DESOUTTER, 1058 chemin des Crouis, 83440 Tourrettes, ou par e-mail à handmade.melimelo@gmail.com, afin de rechercher en priorité une solution amiable.

Les présentes CGV sont soumises au droit français, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables au consommateur. En cas de litige, le consommateur conserve le bénéfice des règles de compétence juridictionnelle qui lui sont applicables.

Formulaire type de rétractation

À utiliser uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat pour lequel le droit de rétractation est applicable.

À l'attention de :

MéliMélo Handmade – Mélanie DESOUTTER

1058 chemin des Crouis

83440 Tourrettes – France

E-mail : handmade.melimelo@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Produit(s) :

Numéro de commande :

Commandé le : Reçu le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :
.....

Date :

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification sur papier) :

.....