

**Mailou Créations auto-entreprise**  
**Au capital de 1.000,00 euros**  
**Siège social : 1 rue Auguste Renoir 94800 VILLEJUIF \_ 831693908 RM 75**  
**Tel : 06 25 14 01 55**  
**Email : mailou.creations@gmail.com**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV »), s'appliquent aux produits de marque MAILOU CREATIONS ou commercialisés sous une autre marque (ci-après « Produits ») fournis par la société « MAILOU CREATIONS » (ci-après « MAILOU CREATIONS ») au Client. Elles prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui seraient acceptées expressément par MAILOU CREATIONS. Les Professionnels qui souhaitent effectuer une commande sur le Site Internet peuvent directement s'inscrire en créant un compte professionnel.

**Article 1 : Objet**

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles MAILOU CREATIONS fournit au Client la vente en ligne et la livraison de produits de décoration et de bien-être commercialisés sous la marque MAILOU CREATIONS.

**Article 2 : Acceptation des conditions générales de vente**

La passation de commande de Produits MAILOU CREATIONS par le Client s'effectue exclusivement suivant la procédure de souscription en ligne proposée sur le site Internet : [www.mailoucreations.fr](http://www.mailoucreations.fr) (ci-après, le « Site » ou le « Site Internet »).

Toute commande passée par le Client sur le Site Internet implique l'acceptation préalable et sans réserve des présentes CGV.

**Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV, accessibles sur le site internet, dans la rubrique « CGV », et les avoir acceptées en cliquant à l'endroit indiqué préalablement à la validation de sa commande en ligne. Elles lui sont opposables conformément aux termes de l'article 1119 du Code civil.**

Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la validation de la commande du Client sur le Site. MAILOU CREATIONS **se réserve le droit de modifier unilatéralement ses CGV, elles seront, dans ce cas, applicables dès leur mise en ligne, ce dont le Client déclare avoir été parfaitement informé et qu'il accepte sans réserve.**

Le Client a la possibilité d'imprimer les présentes CGV ou de les enregistrer sur son ordinateur au format PDF. Un exemplaire peut également lui être adressé par courrier électronique ou postal sur simple demande via l'adresse mail suivante : [mailou.creations@gmail.com](mailto:mailou.creations@gmail.com). Il est précisé qu'elles sont à la disposition du Client que celui-ci passe commande ou non sur le Site.

**Article 3 : Description des Produits**

Chaque Produit proposé sur le Site MAILOU CREATIONS fait l'objet d'une description qui présente les caractéristiques essentielles du produit sélectionné.

Les Produits étant fabriqués de manière artisanale, les photographies ou représentations graphiques servant à illustrer les produits n'ont aucun caractère contractuel.

En conséquence, la responsabilité de la société MAILOU CREATIONS ne saurait être engagée par le Client sur ce fondement.

**Article 4 : Personnalisation des Produits**

Le Client a la possibilité de personnaliser certains Produits lors de sa commande.

Dans ce cas, le Client est parfaitement informé et accepte que l'orthographe inscrite lors de la personnalisation du Produit est celle prise en compte par MAILOU CREATIONS.

En conséquence, MAILOU CREATIONS ne pourra jamais être tenu responsable par le Client des erreurs qu'il a pu commettre lorsqu'il a rempli le champ « Personnalisation » du Produit.

Les délais de confection pour les produits personnalisables, événements, etc. sont de 3 à 4 semaines.

#### **Article 5 : Précautions d'emploi avec certains Produits**

**Le Client déclare être parfaitement informé que les bougies pâtisseries et gourmandes (bougies moulées en forme de pâtisserie) ne sont pas comestibles. Le Client est parfaitement informé qu'il ne doit, en aucun cas, laisser ces Produits à la portée des enfants ou des animaux. En cas de contact avec les yeux ou d'ingestion, le Client doit contacter un médecin dans les plus brefs délais.**

#### **Article 6 : Disponibilité des Produits**

Les Produits présentées par MAILOU CREATIONS sur le Site Internet sont disponibles et réalisés sur commande.

En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs Produits après passation de la commande, le Client sera averti par mail à l'adresse courriel qu'il a renseignée.

Si la commande est entièrement indisponible, le Client sera averti par mail à l'adresse qu'il a renseignée et sera remboursé intégralement des sommes versées à MAILOU CREATIONS au titre de ladite commande.

#### **Article 7 : Prise de commande**

Pour commander un produit sur le Site, le Client doit suivre les étapes suivantes :

1. Sélectionner les produits qu'il souhaite commander et les ajouter au panier en cliquant sur « *Ajouter au panier* ».
1. Accéder à son panier en cliquant sur « *Voir le panier* » ou sur l'item « *Panier* ».
1. Sur la page « *Panier* » le Client peut :
  - Supprimer ou augmenter la quantité des articles de son panier
  - Renseigner son code PROMO (code promotionnel) s'il en possède un
  - Voir le récapitulatif de son panier, incluant les promotions appliquées
1. Une fois sur son panier, pour passer à l'étape suivante, le Client doit cliquer sur « *Valider ma commande* ».
1. Le Client est automatiquement renvoyé vers un formulaire « *Checkout* » que le Client devra impérativement remplir.

Ce formulaire comporte des informations « obligatoires », nécessaires à l'identification du Client et à la livraison de sa commande (nom, prénom, adresse de livraison et de facturation, numéro de téléphone, adresse email, etc.). Ces informations sont signalées sur le Site par une étoile (\*).

Ce formulaire comporte également des informations « facultatives » que le Client n'est pas obligé de compléter pour passer commande sur le Site (les informations non signalées par une étoile).

Les informations ainsi communiquées devront être, à chaque instant, complètes, exactes et à jour.

MAILOU CREATIONS ne pourra être tenue responsable des conséquences d'éventuelles erreurs de saisie de ces informations par le Client. MAILOU CREATIONS se réserve le droit, le cas échéant, de demander au Client la confirmation (par tout moyen) des informations qu'il fournit et de son identité.

Le Client doit vérifier attentivement le contenu de son panier avant de valider sa

commande car, après validation du paiement et sauf exercice de son droit de rétractation tel que prévu à l'article 11 ci-dessous, aucune modification de la commande, ni échange, ni remboursement ne pourra être effectuée par MAILOU CREATIONS.

Le Client peut suivre les étapes du traitement et de l'expédition de sa commande à tout moment au sein de son espace Client « *Mon Compte* ».

### **Article 8 : Prix**

Le prix des Produits MAILOU CREATIONS applicable est celui en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande du Client. Les prix figurant sur le Site Internet sont indiqués en euros toutes taxes comprises. TVA non applicable, art. 293B du CGI  
Les prix indiqués ne tiennent pas compte des frais de livraison (calculés en fonction du poids des Produits et du conditionnement de la commande, de la manutention et des frais postaux), facturés en supplément, et indiqués sur le bon de commande, avant la validation de la commande.

Les prix des Produits sont susceptibles d'être modifiés par MAILOU CREATIONS à tout moment ; cette modification fera l'objet d'un signalement clair sur le Site Internet.

### **Article 9 : Modalités de paiement**

Le prix de vente des Produits est payé en totalité au moment de la commande. Pour régler sa commande, le Client dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par TVA non applicable, art. 293B du CGI, tels qu'ils figurent sur le Site Internet, à savoir :

- Carte bancaire VISA, MasterCard ou AMEX
- Virement Paypal

MAILOU CREATIONS garantit au Client qu'elle dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui lors de la validation de la commande.

MAILOU CREATIONS se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et/ou toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. MAILOU CREATIONS se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours. MAILOU CREATIONS a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu.

Dans le cadre de cette vérification, il pourra être demandé au Client d'adresser par mail à MAILOU CREATIONS une copie d'une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile. La commande ne sera alors validée qu'après réception et vérification par MAILOU CREATIONS des pièces envoyées.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par MAILOU CREATIONS.

Le retard de paiement ou le non-paiement de la commande par le Client donne lieu à la facturation d'une indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement de 40 euros et à des intérêts de retard d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal, applicables de plein droit aux montants impayés à compter de leur date d'exigibilité.

### **Article 10 : Livraison des Produits**

La livraison s'entend du transfert des Produits à l'adresse de livraison indiquée par le Client. Elle n'est effectuée qu'après confirmation du paiement par l'organisme bancaire de MAILOU CREATIONS

Les Produits MAILOU CREATIONS sont livrés suivant le mode d'expédition « Colissimo, MONDIAL RELAY, RELAIS COLIS dans un délai moyen de 15 à 20 jours ouvrés, soit :

- 10 - 15 jours ouvrés pour la préparation et le conditionnement de la commande
- 3 – 5 jours pour son acheminement.

Cas particulier :

Pour les commandes professionnelles les **délais de confection** sont de 3 à 5 semaines. MAILOU CREATIONS ne pourra être tenu pour responsable par le Client en cas de survenance d'un problème d'acheminement qui ne lui incombe pas.

Un soin particulier sera apporté par MAILOU CREATIONS au colis contenant des produits fragiles.

Les Produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client sur le formulaire rempli lors de la Commande. Tout colis renvoyé à MAILOU CREATIONS pour cause d'adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais du Client.

Pendant le transport, les risques de destruction, perte ou endommagement du (des) produit(s) sont supportés par la Société (sans préjudice des éventuels recours que cette dernière pourrait avoir contre le transporteur chargé de réaliser la livraison).

Le transfert des risques et de propriété sur les Produits est réalisé à la date de livraison des Produits à l'adresse de livraison indiquée par le Client. La livraison s'entend comme la remise de la commande entre les mains du Client ou de son mandataire à l'adresse indiquée sur le bon de commande.

Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, le Client doit alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, le Client doit impérativement refuser le colis et noter, sur le bon de livraison, sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature, toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...). La vérification est considérée comme effectuée dès lors que le Client, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison sans réserve.

Si les produits nécessitent d'être renvoyés à MAILOU CREATIONS, ils doivent faire l'objet d'une demande (par mail) de retour auprès de MAILOU CREATIONS dans les deux 2 jours ouvrés suivant la livraison en joignant des photos établissant les revendications du Client. Toute réclamation formulée postérieurement à ce délai ne pourra être acceptée. Le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice...).

Les retours sont effectués à frais avancés du Client. Dès constatation par MAILOU CREATIONS du défaut justifiant le retour, MAILOU CREATIONS procède, sur présentation du justificatif de paiement, au remboursement des frais de retour par virement bancaire. MAILOU CREATIONS informe d'ores et déjà le Client que les délais de remboursement dépendent des délais de traitement des dossiers par la compagnie d'expédition.

#### **Article 11 : Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date de livraison de sa commande pour retourner tout article ne lui convenant pas et en demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge du Client.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur le Site Internet. Dans ce cas, un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client. Tout autre mode de déclaration de rétractation, notamment via le formulaire de contact du site internet, est accepté. Il doit être dénué d'ambiguïté et exprimer la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, la commande est intégralement remboursée sur la base du prix du ou des produit(s) acheté(s).

Les retours sont effectués aux frais du Client, dans les 15 jours suivant la notification à MAILOU CREATIONS de sa décision de rétractation. Le(s) produit(s) MAILOU CREATIONS doi(ven)t être dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice ...) permettant une nouvelle commercialisation et être accompagné(s) de la facture d'achat. Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par MAILOU CREATIONS, des Produits retournés par le Client dans les conditions prévues ci-dessus.

Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

**Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le Client ne pourra exercer son droit de rétractation pour les Produits confectionnés selon ses spécifications ou personnalisés.**

#### **Article 12 : Garantie de conformité – Garantie des vices cachés**

Le Client déclare être parfaitement informé et accepte qu'il ne pourra pas renvoyer un Produit dépourvu de vices, ni engager la responsabilité de MAILOU CREATIONS au motif, par exemple, que la texture, l'odeur ou le visuel du Produit (Bougies incluses) ne lui conviendraient pas.

MAILOU CREATIONS garantit la conformité des produits MAILOU CREATIONS. En conséquence, le Client peut, le cas échéant, formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du Code civil.

#### **Article 13 : Responsabilités**

MAILOU CREATIONS fait ses meilleurs efforts pour mettre en œuvre tous les moyens de supervision et d'intervention en vue d'assurer, en conformité avec les usages professionnels et les règles de l'art, la fourniture des Produits.

La responsabilité de MAILOU CREATIONS ne peut être engagée que dans le cas d'une faute prouvée. En tout état de cause, MAILOU CREATIONS ne pourra être tenue pour responsable des dommages subis par le Client et liés notamment :

- à une utilisation non conforme des Produits par le Client aux dispositions des présentes, à la réglementation applicable ou aux règles de l'art ;
- à tout incident ou interruption de la livraison des Produits causé par un incident/une panne survenant sur les réseaux de distribution et/ou sur les matériels et logiciels du Client ou d'un tiers.

Dans le cas où la responsabilité de MAILOU CREATIONS serait engagée à la suite d'un manquement à l'une de ses obligations au titre des présentes, la réparation ne s'appliquera qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains à savoir le montant de la commande, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages ou préjudices consécutifs qu'ils s'agissent de préjudices commerciaux, de pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires ou de pertes de données ou d'image de marque. Dans tous les cas, le montant de la réparation sera limité au montant dû par le Client au titre du Contrat.

## **Article 14 : Force majeure – Cas fortuit**

Les obligations contractuelles de la Société seront suspendues de plein droit et sa responsabilité dérogée en cas de survenance d'un événement de force majeure (tel que ce terme est définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence ainsi que les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, les grèves générales d'ampleur nationale, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services postaux et, de façon générale, les décisions d'une autorité administrative) susceptible d'empêcher la production ou la livraison de la Commande. De plus, la Société ne saurait être tenue pour responsable d'une interruption de liaison, d'une panne de serveurs, de problèmes électriques ou autres liés au réseau informatique Internet.

## **Article 15 : Loi informatique et libertés**

### **Utilisation des données personnelles**

MAILOU CREATIONS est la seule destinataire des données personnelles collectées.

### **Transmission des données personnelles à un tiers**

MAILOU CREATIONS ne transmet les données d'un Client à un tiers uniquement dans les cas suivants :

Le Client a donné son accord préalable pour le partage des informations (par exemple pour un événement spécial) ;

MAILOU CREATIONS doit partager ces informations avec ses distributeurs, prestataires, et notamment ses prestataires techniques pour vous le service souscrit par le Client (par exemple pour le service de livraison des Produits) ;

MAILOU CREATIONS reçoit la requête d'une autorité judiciaire ou de toute autorité administrative habilitée par la loi sollicitant la communication de ces informations conformément aux dispositions législatives en vigueur.

MAILOU CREATIONS fait les meilleurs efforts pour assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles collectées lors de leur transmission aux personnes précitées.

### **Conservation des données personnelles**

Les données personnelles du Client sont conservées pendant 3 ans à compter de sa dernière navigation sur le Site.

Les cookies et les données d'identification électronique du Client sont conservés pour une période de 13 mois à compter de leur collecte.

### **Sécurité des données personnelles**

MAILOU CREATIONS fait ses meilleurs efforts pour protéger les données personnelles du Client contre les dommages, les pertes, les détournements, les intrusions, les divulgations, les altérations ou les destructions.

Les systèmes informatiques de MAILOU CREATIONS sont notamment dotés d'un système de cryptage des données et d'un dispositif de protection des logiciels. Des procédures de sauvegarde physique et électronique des données collectées sur le Site Internet sont mises en œuvre, conformément à la législation en vigueur relative à la protection des données à caractère personnel.

Toutefois, MAILOU CREATIONS ne maîtrise pas les risques liés au fonctionnement d'internet et attire l'attention de l'utilisateur sur l'existence d'éventuels risques en termes de pertes ponctuelles de données ou d'atteintes à la confidentialité des données transitant via ce réseau. Les informations proposées sur le Site Internet pourront être interrompues pour des cas de force majeure ou indépendants de la volonté de MAILOU CREATIONS ou de faits ne relevant pas de sa responsabilité.

### **Droits des personnes sur les données personnelles collectées**

Conformément à la réglementation applicable en vigueur sur la protection des données à caractère personnel, le Client dispose sur ses données :

- D'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de limitation du traitement et d'effacement ;
- D'un droit de limitation et d'opposition pour des motifs légitimes au traitement ;
- De la possibilité de transmettre des directives afin d'organiser le sort desdites données (conservation, effacement, communication à des tiers...) en cas de décès.

Ces droits peuvent être exercés par une demande par email ou par courrier aux coordonnées ci-dessous :

JULIE HENNEQUEZ  
MAILOU CREATIONS MICRO ENTREPRISE  
1 RUE AUGUSTE RENOIR  
94800 VILLEJUIF  
E-mail : mailou.creations@gmail.com

Afin que MAILOU CREATIONS puisse satisfaire à cette demande, l'utilisateur doit faire parvenir les éléments nécessaires à son identification : nom, prénom, e-mail, adresse postale ainsi qu'une copie de sa carte d'identité.

### **Article 16 : Propriété intellectuelle**

Le contenu du Site Internet (documents techniques, dessins, photographies, etc.) et des Produits reste la propriété de MAILOU CREATIONS, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu.

Le Client s'engage à ne faire aucun usage autre que personnel de ce contenu ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon, ce dont le Client déclare être parfaitement informé.

### **Article 17 : Validité**

Si une ou plusieurs dispositions du présent Contrat est déclarée nulle en application d'une loi d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, cette disposition est considérée comme détachable du présent Contrat. Les autres dispositions du Contrat sont considérées comme valides et restent en vigueur, à moins que l'une des parties ne démontre que la disposition annulée revêt un caractère essentiel et déterminant sans lequel elle n'aurait pas contracté.

### **Article 18 : Langue du contrat**

Les présentes CGV sont rédigées en langue française, dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

### **Article 19 : Droit applicable**

Le présent contrat est régi par le droit français.

### **Article 20 : Médiation**

Selon l'article L.612-1 du Code de la consommation, il est rappelé que « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ».

A ce titre MAILOU CREATIONS propose à ses Clients Consommateurs, dans le cadre de litiges qui n'auraient pas trouvé résolution de manière amiable, la médiation d'un médiateur de la consommation, dont les coordonnées sont les suivantes :

- Médiateur du centre de médiation agréé Médicys • [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr)
- <http://www.medicys.fr/index.php/consommateurs/>

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice.

### **Article 21 : Litiges**

En cas de litige relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, les parties tenteront de bonne foi de trouver une solution amiable. A cet effet, la partie la plus diligente notifiera à l'autre partie, par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, l'objet du litige. Les parties entreprendront alors des négociations en vue de résoudre à l'amiable leur litige, au besoin avec l'aide d'un tiers qu'elles désigneront d'un commun accord. Une telle solution amiable, si elle aboutit, prendra la forme d'un contrat ou d'un avenant au présent contrat.

Si aucune solution n'est trouvée dans le délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la Lettre Recommandée avec Accusé Réception sus visée, le litige sera porté par la partie la plus diligente, devant les tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

### **Article 22 : Election de domicile**

Pour l'exécution du présent contrat, les parties élisent domicile en leurs adresses / sièges sociaux respectifs.

Tout changement d'adresse de l'une des Parties devra être notifié aux autres par Lettre Recommandée avec Avis de Réception. A défaut, la notification faite à l'adresse indiquée en tête du présent Contrat est réputée valablement effectuée.