Conditions générales de vente

Mamalama · mamalama.fr

Ces conditions s'appliquent aux achats de biens effectués par des consommateurs sur mamalama.fr. La version applicable est celle acceptée par le client lors de la commande.

Article 1 Identité du vendeur

Cédric Jule EI, exerçant sous le nom commercial Mamalama
3 rue de l'Île de Ré, 17460 Thénac, France
SIREN 904 154 606 · SIRET 904 154 606 00035
Courriel contact@mamalama.fr · Téléphone 06 98 09 72 88 (appel non surtaxé)

Article 2 Produits et personnalisation

Mamalama propose des panneaux imprimés pour la couture, notamment en simili cuir, velours ras ou coton sergé, ainsi que des tissus, des kits et des articles de mercerie. La fiche produit indique les caractéristiques essentielles du produit et les options proposées, notamment la matière, le format et, le cas échéant, les dimensions de la zone imprimée et la tolérance de coupe.

L'affichage à l'écran peut entraîner de légères différences de rendu des couleurs. Le produit livré doit correspondre aux caractéristiques annoncées sur sa fiche et à celles convenues lors de la commande.

Pour les commandes personnalisées, le client s'assure que les fichiers transmis et les textes à imprimer correspondent à sa demande. Lorsque Mamalama envoie un aperçu pour validation, la fabrication débute après l'accord du client. Le vendeur reste tenu de livrer un produit conforme à ce qui a été convenu.

Article 3 Prix et frais de livraison

Les prix sont indiqués en euros et comprennent les taxes applicables. Le prix du produit est celui affiché au moment de la commande. Les frais de livraison sont indiqués avant la validation, selon la destination et le mode de livraison choisi. Le récapitulatif affiche le montant total à payer.

Pour certaines destinations, des frais d'importation peuvent être dus. Les frais supplémentaires applicables sont indiqués avant la commande ou, lorsqu'ils ne peuvent être calculés à l'avance, la possibilité qu'ils soient exigés est signalée avant la validation.

Article 4 Commande et paiement

Avant de valider, le client vérifie le détail de sa commande, corrige les éventuelles erreurs et accepte les présentes conditions. Le bouton de validation indique que la commande entraîne une obligation de paiement. Les moyens de paiement acceptés et les éventuelles restrictions de livraison sont présentés sur le site dès le début du processus de commande.

Le paiement est dû à la commande. Mamalama confirme la commande par courriel sur un support que le client peut conserver, avec le récapitulatif, les conditions applicables et, lorsque le droit de rétractation s'applique, le formulaire type.

Article 5 Livraison

Selon la destination, la commande peut être livrée à domicile par Colissimo ou en point relais par Mondial Relay. Les destinations effectivement desservies et les modes proposés sont précisés lors de la commande. Le client vérifie l'adresse et, le cas échéant, le point relais sélectionné.

La date ou le délai maximal de livraison annoncé avant la validation inclut, le cas échéant, la préparation, la fabrication et le transport. En l'absence de date ou délai indiqué ou convenu, Mamalama livre le bien sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat.

Le vendeur répond de la bonne exécution de la livraison réalisée par le transporteur qu'il propose. Le risque de perte ou d'endommagement est transféré au client à la prise de possession physique du bien par lui-même ou un tiers qu'il a désigné. Si le client confie la livraison à un transporteur que Mamalama n'a pas proposé, le risque est transféré lors de la remise du bien à ce transporteur.

Si le colis est retourné faute de retrait ou à cause d'une adresse erronée imputable au client, celui-ci peut contacter le service client pour convenir d'une réexpédition. Les frais de cette réexpédition lui sont indiqués avant qu'il l'accepte. Les droits légaux du client restent applicables.

En cas de retard de livraison, le client peut demander au vendeur de livrer dans un délai supplémentaire raisonnable. Si la livraison n'intervient pas dans ce délai, le client peut résoudre le contrat. La résolution peut être immédiate en cas de refus ou lorsqu'il est manifeste que la livraison n'aura pas lieu, ainsi que lorsque le délai convenu était une condition essentielle de la commande. Le vendeur rembourse alors les sommes versées dans les quatorze jours suivant la résolution, conformément aux articles L. 216-6 et L. 216-7 du Code de la consommation.

Article 6 Droit de rétractation

Délai et déclaration

Le client dispose de quatorze jours à compter de la réception du bien par lui-même ou par un tiers désigné, autre que le transporteur, pour se rétracter sans motif. Si plusieurs biens d'une même commande sont livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier bien. Pour un bien livré en plusieurs lots ou pièces, le délai court à compter de la réception du dernier lot ou de la dernière pièce.

Avant l'expiration du délai, le client peut utiliser le formulaire type en annexe ou envoyer une déclaration sans ambiguïté par courriel à contact@mamalama.fr ou par courrier à l'adresse de l'article 1.

Biens confectionnés sur mesure ou nettement personnalisés

Conformément à l'article L. 221-28, 3° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés, par exemple un panneau imprimé avec sa photo ou réalisé à des dimensions convenues spécialement pour lui. Cette exception est indiquée avant l'achat. Les panneaux du catalogue commandés avec une matière et un format standard restent soumis au droit de rétractation, même s'ils sont imprimés après la commande.

Article 7 Retour et remboursement

Pour les biens ouvrant droit à rétractation, le client les renvoie au plus tard quatorze jours après avoir communiqué sa décision. L'adresse de retour est 3 rue de l'Île de Ré, 17460 Thénac. Les frais directs de renvoi sont à la charge du client dans le cadre d'une rétractation. Le client est libre de choisir le mode de retour. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation résultant de manipulations qui dépassent celles nécessaires pour vérifier la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien, dans les conditions prévues par la loi.

Mamalama procède au remboursement dans les quatorze jours suivant la notification de la rétractation. Pour une rétractation portant sur toute la commande, le remboursement comprend le prix payé et les frais de livraison standard. Le supplément correspondant à un mode de livraison plus coûteux expressément choisi par le client reste à sa charge. Mamalama peut différer le remboursement jusqu'à la réception du bien ou jusqu'à la réception de la preuve de son expédition, selon le premier de ces événements. Le remboursement utilise le moyen de paiement initial, sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais pour le client.

Article 8 Données personnelles

Cédric Jule EI traite les données nécessaires à la gestion des commandes, des paiements, des livraisons et des réclamations pour exécuter le contrat. Les données nécessaires à la facturation et à la comptabilité sont traitées et conservées selon les obligations légales. Les informations requises sont transmises, selon la commande, aux prestataires chargés du paiement, de la fabrication ou de la livraison. Les images fournies pour une personnalisation sont utilisées pour traiter la commande correspondante.

Le client peut exercer ses droits, selon les conditions applicables, auprès de contact@mamalama.fr et adresser une réclamation à la CNIL. La politique de confidentialité précise les traitements, les destinataires, les durées de conservation et les droits des personnes.

Article 9 Propriété intellectuelle

Les textes, images, illustrations, logos et autres éléments protégés par la propriété intellectuelle appartiennent à Mamalama ou à leurs titulaires respectifs. L'achat d'un article ne transfère aucun droit de reproduction sur ces éléments. Le client qui transmet une image pour une personnalisation s'assure de disposer des autorisations nécessaires et en autorise l'utilisation aux seules fins de réaliser la commande.

Article 10 Réclamations et règlement des litiges

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C · 49 rue de Ponthieu · 75 008 PARIS
Tel : 01 89 47 00 14
Site internet : https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php
Mail : litiges@cm2c.net

Vous pouvez saisir le médiateur dans l'année qui suit votre réclamation écrite à Mamalama.

Le contrat est soumis au droit français, sous réserve des dispositions impératives qui protègent le consommateur dans son pays de résidence habituelle. Le consommateur peut saisir les juridictions compétentes selon les règles applicables, notamment, en France, la juridiction du lieu où il demeurait lors de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, conformément à l'article R. 631-3 du Code de la consommation.

Article 11 Garanties légales

Pour demander l’application d’une garantie légale ou signaler un produit défectueux ou différent de la commande, le client contacte Cédric Jule EI, vendeur sous le nom commercial Mamalama, aux coordonnées figurant à l’article 1. Les garanties légales s’appliquent aussi aux biens personnalisés.

Encadré réglementaire sur les garanties légales

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.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

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 porté 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.

Annexe Formulaire type de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de Cédric Jule EI, Mamalama, 3 rue de l'Île de Ré, 17460 Thénac, France, contact@mamalama.fr.

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Bien concerné

_____

_____

Commandé le (*) / reçu le (*)

_____

Nom du (des) consommateur(s)

_____

Adresse du (des) consommateur(s)

_____

_____

Date

_____

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

_____

(*) Rayez la mention inutile.