

## **Conditions générales de vente applicables à partir du 23 avril 2020**

### **Préambule - Identification de l'entreprise :**

Les présentes conditions de vente sont applicables à tous les contrats conclus entre d'une part, Benoît Malengreaux agissant sous le nom commercial Méli Mélô dont le siège social est sis à Place de Strée, 8 à 6511 Strée inscrit à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise 0678.503.716 ci-après dénommé " le vendeur " et, d'autre part, toute personne souhaitant procéder à un achat *via* le site Internet du vendeur, dénommée ci-après " l'acheteur ".

On entend par :

Acheteur : toute personne physique ayant atteint la majorité et ayant la pleine capacité juridique ou, à défaut, le représentant légal de cette personne. Dans ce dernier cas, le représentant légal est tenu au respect des présentes conditions générales.

Consommateur : acheteur qui acquiert ou utilise à des fins excluant tout caractère professionnel ou commercial des produits mis sur le marché.

Acheteur professionnel: toute personne physique ou morale n'entrant pas dans la définition du consommateur reprise à l'alinéa précédent.

### **Article 1 : Objet :**

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre le vendeur et l'acheteur ainsi que les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site Internet du vendeur.

En acceptant la confirmation de commande via notre site Internet, l'acheteur reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions générales, les avoir comprises et les avoir acceptées, étant entendu que toute commande d'un produit via notre site Internet suppose la consultation et l'acceptation expresse des conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente peuvent être sauvegardées ou imprimées par le client.

Les dispositions auxquelles il n'est pas dérogé expressément restent d'application. Seules les dérogations faisant l'objet d'un accord écrit de notre part peuvent modifier l'application des présentes conditions générales. Le vendeur se réserve néanmoins le droit de modifier ses conditions générales à tout moment. Les conditions applicables à la commande sont celles en vigueur au moment de la confirmation de celle-ci.

En cas de contrariété entre les conditions générales de nos cocontractants et les nôtres, il est convenu que seules ces dernières prévaudront.

### **Article 2 : Commande**

Le Client peut passer sa commande sur le site [www.melimelo.shop](http://www.melimelo.shop) par internet 24h/24h et 7j/7j. Méli Mélô se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige, en particulier un litige de paiement.

Le " clic de validation " constitue une signature électronique. Cette signature électronique a entre les parties la même valeur qu'une signature manuscrite.

Une fois la commande validée, un courrier électronique est automatiquement envoyé au Client afin de confirmer la prise de commande sous réserve que l'adresse électronique indiquée dans le formulaire d'inscription ne comporte pas d'erreur. Le Client se doit de vérifier l'exhaustivité des renseignements qu'il fournit. Méli Mélô ne saurait être tenu pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences en termes de retard ou d'erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition seront à la charge du Client.

### **Article 3 : livraison - transport :**

Le vendeur s'engage à effectuer les livraisons des articles disponibles commandés au plus tard dans les 30 jours ouvrables de la confirmation de la commande. La livraison du/des produit(s) commandé(s) a lieu à l'adresse mentionnée par le client lors de sa commande.

En cas de vente à un professionnel, le transport se fait aux risques de l'acheteur.

Lors de la livraison du bien, l'acheteur vérifie si les produits commandés correspondent. En cas d'article manquant, abîmé ou ne correspondant pas à la commande effectuée, l'acheteur est invité à contacter le service client par email à [contact@melimel.shop](mailto:contact@melimel.shop) .

Lorsque l'article ne correspond pas ou est abîmé, l'acheteur est tenu de nous le retourner dans un délai de 14 jours à dater de la réception dudit bien en demandant soit l'échange du bien, soit son remboursement. Les frais de renvoi sont à charge de l'acheteur et les biens voyagent à ses risques et périls.

Les frais de livraison sont calculés en fonction de la taille, du poids des articles à envoyer et du type de livraison sélectionné par le client. Le mode de livraison standard est la livraison dans un point d'enlèvement unique situé au 8, Place de Strée à 6511 Strée. Les articles livrés dans ce point d'enlèvement sont disponibles le jour suivant la commande en fonction des horaires, des jours d'ouverture et des éventuelles fermetures (exceptionnelles ou programmées) du point de retrait.

Les produits sont uniquement livrés dans les pays pour lesquels le site web autorise la livraison. Le Client peut contacter Méli Mélô pour avoir plus de renseignements sur les conditions de livraison dans un pays spécifique dans le monde. Les commandes à destination des pays en-dehors de l'Union Européenne sont soumises à d'éventuelles taxes de douane du pays de destination. Ces coûts sont à la charge du Client. Ils sont à régler directement au transporteur lors de la livraison. Les commandes passées en ligne via le site [www.melimelo.shop](http://www.melimelo.shop) sont relevées du lundi au samedi sauf jours fériés. Les délais de livraison dépendent du transporteur choisi par le Client et du lieu de livraison. Ceux-ci seront indiqués lors de la validation de la commande et dans le courrier électronique envoyé au Client. Les délais annoncés ne comprennent pas les samedis, dimanches et jours fériés. La livraison des produits s'effectuera dans la mesure du possible endéans les délais indiqués dans la confirmation de commande. Méli Mélô ne saurait être tenue pour responsable de retards de livraison en raison d'erreurs ou de perturbations imputables aux transporteurs. Aucun retard dans la livraison ne pourra donner lieu à la résiliation de l'achat ou au paiement de dommages au Client. En cas de non-livraison des biens, les sommes éventuellement payées par le Client seront remboursées sans intérêts ni autre forme

d'indemnisation. Dans le cas d'une commande qui comporterait un ou plusieurs produits indisponibles ainsi qu'un ou plusieurs produits disponibles, Méli Mélô expédie la commande dès réception de l'ensemble des produits qui constituent la commande. Si le Client souhaite toutefois recevoir au plus vite les produits disponibles, il lui est conseillé d'isoler ces produits dans une commande spécifique à part.

#### **Article 4 : Tarifs**

Les prix des produits et services affichés sur le site sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA et autres taxes applicables).

Les prix indiqués ne comprennent pas les frais de transport, ceux-ci faisant l'objet d'un poste séparé lors de la commande.

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Néanmoins, les prix applicables à la commande sont ceux en vigueur au moment de la confirmation de celle-ci.

Le vendeur se réserve le droit de répercuter sur ses prix les modifications du taux de la T.V.A. qui interviendraient avant la date de livraison.

#### **Article 5 : Zones géographiques**

La vente en ligne des produits et services présentés sur le site du vendeur est réservée aux acheteurs résidant en Belgique et aux livraisons requises dans cette zone géographique.

#### **Article 6 : Modalités de paiement**

Le Client peut régler sa commande en ligne par carte de crédit, par Bancontact ou Sofort. Le débit des achats sur le compte du Client se fait au moment du traitement de sa commande. Méli Mélô se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande en cas de refus d'autorisation de paiement par carte de crédit de la part des organismes officiellement accrédités en cas de non- paiement.

Les articles commandés restent la propriété exclusive du vendeur jusqu'au paiement intégral de la commande par l'acheteur.

#### **Article 7 : Droit de rétractation**

Conformément à la loi, **le consommateur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à son achat, sans pénalité et sans indication de motif, dans les 14 jours francs à dater du lendemain du jour de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service.** Ce droit de renonciation n'appartient pas à l'acheteur professionnel.

**Néanmoins, le consommateur est informé qu'il ne peut faire usage de son droit de rétractation dans les cas suivants (art.VI.53 du Code de droit économique) :**

- **fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;**
- **fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;**

- fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison.

Endéans ce délai, le consommateur doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté soit par email à l'adresse suivante [contact@melimelo.shop](mailto:contact@melimelo.shop), soit par courrier à l'adresse de notre siège social telle que mentionnée ci-dessus. En cas de rétractation, le vendeur remboursera tous les paiements reçus de l'acheteur, en ce compris les frais de livraison standard mais pas de renvoi et ce sans retard excessif à partir de la réception du bien par l'entreprise. Le mode de livraison standard étant le retrait en point de collecte unique situé au 8, Place de Strée à 6511 Strée. Les frais de ports inhérents à un autre choix que le mode de livraison standard restent à charge du client (art.VI.51 du Code de droit économique).

Les frais de renvoi sont à charge de l'acheteur et les biens voyagent à ses risques et périls.

Le bien devra être renvoyé dans son emballage d'origine, accompagné de tous ses accessoires, du manuel d'utilisation et ne devra avoir fait l'objet d'aucune dégradation autre que celle résultant des manipulations nécessaires à en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement.

Le vendeur se réserve le droit de ne procéder qu'à un remboursement partiel s'il s'avère que le bien retourné a été endommagé ou est incomplet.

### **Article 8 : Garantie légale**

L'acheteur agissant à des fins privées bénéficie des droits légaux au titre de la loi du 1<sup>er</sup> septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation.

La garantie légale s'applique si la non-conformité est constatée dans les 2 ans à compter de la délivrance du bien.

La garantie légale commence donc à courir à partir de la délivrance du bien au consommateur :

- Si le défaut apparaît dans les six premiers mois, il est présumé exister depuis la livraison. Le vendeur doit prouver le contraire s'il n'est pas d'accord.
- Si le défaut apparaît plus de six mois après la livraison, le consommateur est tenu de prouver l'existence de la non-conformité au moment de la livraison.

Conformément à l'article 1649quater §2 du Code civil, le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence d'un défaut de conformité dans un délai de deux mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut.

Pour les biens d'occasion, le délai de garantie est d'un an à dater de la délivrance du bien.

Cette garantie ne couvre que les défauts de conformité existant au moment de la livraison des biens. Des défauts ou des dégâts dus à une mauvaise utilisation, tels que dégâts d'eau, oxydation, chute ou choc, négligence et usure, ne sont pas couverts par la garantie. De même, des réparations effectuées par des techniciens non agréés par nos services, donneront lieu à l'annulation de la garantie.

La facture ou le bon de livraison fait office de titre de garantie et doit être conservé par le consommateur et produit en original.

L'acheteur professionnel bénéficie de la garantie du fabricant.

### **Article 9 : Service après-vente**

En cas de non-conformité d'un article (article 1649ter du Code civil) ou de dégâts liés au transport de la marchandise, le client peut introduire une demande motivée par email à [contact@melimelo.chop](mailto:contact@melimelo.chop) ou par courrier à l'adresse de notre siège social telle qu'elle est mentionnée dans l'Article 1 des présentes conditions générales.

En cas de non-conformité, Méli Mélô met à disposition du client les moyens suivants selon un ordre hiérarchique définit ci-dessous :

1. La réparation ou le remplacement du bien sans frais (au choix du consommateur, mais en fonction de ce qui est possible et raisonnable).
2. Uniquement dans le cas où la réparation ou le remplacement est disproportionné ou impossible, ou ne peut pas être effectué dans un délai raisonnable, le client est en droit d'exiger une réduction de prix ou le remboursement.

### **Article 10 : objets personnalisés**

Méli Mélô propose des services de personnalisation de produits ainsi que des prestations graphiques. Lors de la commande, le client encode dans un formulaire les données nécessaires à la personnalisation. Celles-ci sont censées être exactes et complètes. Une copie de ces données est transmise au client lors de la validation de sa commande. Méli-Mélô ne peut être tenu pour responsable en cas de faute d'orthographe, d'informations incomplètes ou de toute autre erreur effectuée lors de l'encodage des données par le client. Il en est de même en cas d'erreur dans le choix du produit à personnaliser. Dès lors, s'agissant de produits personnalisés, la commande ne pourra être remboursée, échangée ou faire l'objet d'un geste commercial (art.VI.53 du Code de droit économique).

### **Article 11 : Remboursement**

Le remboursement sera effectué au plus tard dans les 14 jours ouvrables suivant la date de la demande de rétractation et de la réception desdits biens. Le remboursement s'effectuera sur le compte via lequel la commande a été payée.

### **Article 12 : Responsabilités**

Le vendeur, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyen. Sa responsabilité ne peut être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet et du paiement en ligne tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

Les données reprises sur le site sont communiquées de bonne foi. Les liens proposés vers les sites des fabricants et/ou des partenaires sont donnés à titre informatif et n'ont pas valeur contractuelle. Le vendeur ne peut être tenu responsable des informations provenant de ces sites.

L'acheteur est responsable du choix et de l'utilisation du produit livré par le vendeur. Il certifie être âgé de 18 ans accomplis lors de commande. Le vendeur décline toute responsabilité en cas d'inexactitude des informations communiquées à lui par l'acheteur.

### ***Article 13 : Propriété intellectuelle***

Le présent site ainsi que ses textes, dessins, photos, illustrations, films éventuels, données, bases de données, logiciels, noms de domaines, logos et tout autre élément qui y figurent sont protégés par les droits de propriété intellectuelle. Toute copie, adaptation, traduction, arrangement et/ou modification, en tout ou en partie, sous quelque forme et avec quelque moyen que ce soit - électronique, mécanique ou autre - sont strictement interdits, sauf autorisation préalable et écrite de Benoît Malengreaux agissant sous le nom commercial Méli Mélô. Toute infraction à la présente clause peut entraîner des poursuites civiles, commerciales et/ou pénales.

### ***Article 14 : Données à caractère personnel et cookies***

Les données à caractère personnel communiquées par le client sont strictement confidentielles et gérées par le responsable de traitement des données : Benoît Malengreaux agissant sous le nom commercial Méli Mélô.

Les données collectées sont : les civilités, le nom, le prénom, l'adresse complète, le numéro de téléphone et l'adresse email.

Si les biens doivent être livrés à une autre adresse que celle du client, les données sont : les civilités, le nom, le prénom et l'adresse complète du destinataire.

Celles-ci sont uniquement utilisées dans le cadre du traitement du dossier client et de la bonne exécution de la commande du client. Le client est informé que s'il ne nous fournit pas des données exactes, cela peut entraver le bon déroulement du processus de commande.

Dans le cas de la personnalisation d'articles ou de prestations graphiques, certaines informations complémentaires seront demandées au client. Ces données sont utilisées uniquement pour les besoins de la personnalisation ou de la prestation graphique.

Le client peut à tout moment s'opposer au traitement de ses données à des fins étrangères à celles de la bonne gestion de la commande. Le client peut également à tout moment les consulter et les modifier si nécessaire en adressant sa demande à [contact@melimelo.shop](mailto:contact@melimelo.shop) ou par courrier à l'adresse du siège social telle qu'elle est mentionnée à l'Article 1.

Notre site web utilise des cookies – de petits fichiers texte qui sont placés sur votre machine pour aider le site à fournir une meilleure expérience utilisateur. En général, les cookies sont utilisés pour conserver les préférences de l'utilisateur, stocker des informations pour des choses comme les paniers d'achat et fournir des données de suivi anonymisées à des applications tierces comme Google Analytics. En règle générale, les cookies rendront votre expérience de navigation meilleure. Toutefois, vous pouvez préférer désactiver les cookies sur ce site et sur d'autres. Le moyen le plus efficace consiste à désactiver les cookies dans votre navigateur. Nous vous suggérons de consulter la section Aide de votre navigateur. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre [politique de confidentialité](#) disponible sur la page d'accueil de notre site Internet [www.melimelo.shop](http://www.melimelo.shop).

### **Article 15 : caractéristiques des produits**

Les informations, caractéristiques et photographies présentées sur le site ne sont données à titre indicatif. La différence de perception des formes et des couleurs entre les photographies présentées et les produits ne peut engager la responsabilité du vendeur. Méli Mélô met tout en œuvre pour que les photographies des produits sur le site [www.melimelo.shop](http://www.melimelo.shop) soient les plus fidèles possibles à la réalité. Des différences de couleurs, de formes ou de luminosité peuvent être observées en raison de l'utilisation du support informatique. Les produits peuvent être photographiés avec d'autres produits comme suggestion de présentation. Le descriptif mentionnera précisément les éléments constitutifs du produit.

### **Article 16 : Preuve**

Les parties acceptent, dans le cadre de leurs relations, les moyens de preuve électroniques (à titre d'exemple et sans que cette liste ne soit limitative: l'email, les backups informatiques ...).

### **Article 17 : Règlement des litiges**

Les présentes conditions de vente en ligne sont soumises à la loi belge.

L'acheteur agissant à des fins privées a la possibilité en cas de litige d'introduire une demande auprès du Service de Médiation pour les Consommateurs. Des informations sur les modes alternatifs de règlement des litiges peuvent être obtenues via le lien <http://www.mediationconsommateur.be/fr>.

Nous nous réservons néanmoins le droit de soumettre tout litige éventuel exclusivement aux tribunaux. En cas de litige, les tribunaux du siège social du vendeur sont compétents, sauf dispositions légales contraignantes en sens contraire.

### **Article 18 : clause salvatrice**

L'invalidité, la non-applicabilité ou l'illégalité d'une des clauses prévues dans l'un des contrats convenus entre parties (conditions spécifiques et générales ou autres conventions), n'entraîne aucunement l'invalidité ou la nullité des autres dispositions au contrat. L'ensemble des clauses reste intégralement valable.

### **Article 19 : Durée**

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de la commande, de nos services ainsi que de la livraison des biens ainsi qu'à toutes relations entre le client et Benoît Malengreaux agissant sous le nom commercial Méli Mélô.

### **Article 20 : Date d'entrée en vigueur**

Ces conditions générales de vente entre vigueur à partir du 23 avril 2020. Toute commande passée avant cette date sera soumise aux conditions générales telles qu'elles étaient mises en œuvre au moment de la commande.