# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

**Dernière mise à jour : 03 octobre 2026**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les ventes de produits réalisées sur le site internet **EHAINGO**.

Elles sont applicables aux commandes passées par des consommateurs.

## 1. Identité du vendeur

**EHAINGO**
SARL au capital de **1 000 €**
Siège social : **20 Rue de Longjumeau, 91300 Massy**
SIREN : **130 385 461**
SIRET : **130385461 00012**
RCS : **EVRY**

E-mail : **elisa.ravoaja@ehaingo.com**
Téléphone : **06 49 34 15 26**

**Gérante : Ravoaja Manohisoa Elisa**

EHAINGO propose notamment à la vente des articles de prêt-à-porter, produits artisanaux, maroquinerie, accessoires et articles de décoration.

## 2. Champ d’application

Les présentes CGV s’appliquent à toute commande effectuée sur le site EHAINGO.

Avant de valider sa commande, le client est invité à prendre connaissance des présentes CGV.

La validation de la commande implique leur acceptation.

## 3. Produits

Les produits proposés à la vente sont présentés avec leurs caractéristiques essentielles et leurs photographies.

EHAINGO s’efforce de présenter les produits de manière aussi fidèle que possible.

De légères différences de couleur ou d’apparence peuvent toutefois être constatées en fonction notamment du matériel utilisé pour consulter le site ou des caractéristiques des matières.

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

# 4. Prix

Les prix sont indiqués en euros et **TTC** .

Le prix applicable est celui affiché au moment de la validation de la commande.

Les éventuels frais de livraison sont indiqués au client avant la validation définitive de la commande.

Toute réduction de prix applicable est indiquée conformément à la réglementation.

# 5. Commande

Pour passer commande, le client sélectionne les produits souhaités, les ajoute à son panier et renseigne les informations nécessaires à la commande et à la livraison.

Avant validation définitive, le client peut vérifier et corriger les informations saisies.

Le client valide ensuite sa commande et procède au paiement.

La commande devient définitive après confirmation du paiement et réception de la confirmation de commande par EHAINGO.

EHAINGO adresse au client une confirmation de commande par voie électronique.

EHAINGO se réserve le droit de refuser ou d’annuler une commande en cas de problème exceptionnel concernant notamment la disponibilité d’un produit, une suspicion de fraude ou un incident de paiement.

# 6. Paiement

Le paiement des commandes est effectué en ligne au moyen des solutions proposées sur le site.

Les paiements par carte bancaire sont traités par **Stripe**.

Stripe assure le traitement technique et sécurisé du paiement.

EHAINGO ne conserve pas les données complètes de carte bancaire du client.

La commande est considérée comme payée lorsque la transaction a été acceptée par le prestataire de paiement.

En cas de refus ou d'échec du paiement, la commande ne pourra pas être définitivement validée.

# 7. Livraison

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client lors de la commande.

Les frais et modalités de livraison sont indiqués avant la validation de la commande.

Le délai de livraison applicable est communiqué au client lors du processus de commande.

EHAINGO s'engage à respecter le délai indiqué conformément à la réglementation applicable.

En cas de retard ou de difficulté particulière concernant la livraison, EHAINGO informe le client dans les meilleurs délais.

# 8. Réception de la commande

Le client est invité à vérifier l'état du colis lors de sa réception.

En cas d'anomalie apparente, de produit endommagé ou de produit non conforme à la commande, le client doit contacter EHAINGO dans les meilleurs délais afin de permettre le traitement de sa demande.

Cette recommandation ne prive pas le consommateur de ses droits légaux.

# 9. Droit de rétractation

Conformément à la réglementation applicable aux contrats conclus à distance, le consommateur dispose en principe d'un délai de **14 jours calendaires** pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier sa décision.

Le délai court à compter de la réception du bien par le consommateur ou par le tiers désigné par lui.

Lorsque la commande porte sur plusieurs biens livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier bien.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit adresser à EHAINGO une déclaration claire exprimant sa décision de se rétracter.

La demande peut être envoyée à :

**E-mail : elisa.ravoaja@ehaingo.com**

Le client peut également utiliser le formulaire type de rétractation figurant en annexe des présentes CGV.

# 10. Retour des produits

Après avoir exercé son droit de rétractation, le client doit retourner les produits conformément aux instructions communiquées par EHAINGO.

Sauf lorsque les frais de retour sont pris en charge par EHAINGO ou lorsque la réglementation en dispose autrement, les frais directs de retour restent à la charge du client.

Le produit doit être retourné dans les conditions prévues par la réglementation.

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

# 11. Remboursement

En cas d'exercice valable du droit de rétractation, EHAINGO rembourse les sommes dues conformément à la réglementation applicable.

Le remboursement comprend les sommes versées pour les produits concernés ainsi que, lorsque la réglementation l'impose, les frais de livraison standard.

EHAINGO peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le client fournisse une preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces événements.

Le remboursement est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction, sauf accord contraire avec le client.

# 12. Exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas lorsque l'une des exceptions prévues par la loi est applicable.

Lorsqu'un produit est fabriqué selon les spécifications du client ou nettement personnalisé, l'exception applicable au droit de rétractation sera indiquée au client avant la commande.

# 13. Garanties légales

Les produits vendus par EHAINGO bénéficient des garanties légales applicables, notamment :

- la **garantie légale de conformité** ;
- la **garantie légale contre les vices cachés**.

Le client peut exercer ses droits dans les conditions prévues par la réglementation, indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement proposée.

# 14. Service client

Pour toute question concernant une commande, un produit, une livraison ou un retour :

**EHAINGO**
E-mail : **elisa.ravoaja@ehaingo.com**
Téléphone : **06 49 34 15 26**

Le client peut également contacter EHAINGO via WhatsApp lorsque cette possibilité est proposée sur le site.

# 15. Données personnelles

Les données personnelles nécessaires à la commande sont traitées conformément à la **Politique de confidentialité** d'EHAINGO.

Les données peuvent notamment être traitées par EHAINGO, Microsoft Azure, Stripe, Google ou les prestataires nécessaires à la livraison et au fonctionnement du site, dans les conditions décrites dans la politique de confidentialité.

# 16. Propriété intellectuelle

Les textes, photographies, logos, pictogrammes, illustrations, graphismes et autres éléments du site sont protégés par les règles relatives à la propriété intellectuelle.

Ils ne peuvent être reproduits ou utilisés sans autorisation préalable lorsqu'une telle autorisation est nécessaire.

# 17. Réclamations

En cas de difficulté ou de réclamation concernant une commande, le client est invité à contacter en priorité EHAINGO :

**elisa.ravoaja@ehaingo.com**

EHAINGO s’efforcera de rechercher une solution amiable.

## 18. Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.616-1 et suivants du Code de la consommation, le consommateur peut, après avoir adressé une réclamation écrite à EHAINGO et en l’absence de solution satisfaisante, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève EHAINGO.

## 19. Litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français, sous réserve des dispositions impératives applicables aux consommateurs.

Le consommateur conserve la possibilité de recourir aux dispositifs de règlement amiable et aux juridictions compétentes conformément à la réglementation applicable.

# ANNEXE — FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

**À l’attention de :**

**EHAINGO**
[adresse complète]
E-mail : [adresse e-mail]

Je vous notifie par la présente ma décision de me rétracter du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

**Produit(s) concerné(s) :**
……..

**Commandé le :**
……..

**Reçu le :**
……..

**Nom du consommateur :**
……..

**Adresse du consommateur :**
……..
……..

**Date :**
……..

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

……..