

# CRÉATIONS SUR MESURE ET PRODUITS PERSONNALISÉS

EHAINGO propose, en complément de ses articles de prêt-à-porter, des créations pouvant être réalisées **sur mesure ou selon les spécifications particulières du client**.

## 1. Définition du sur mesure

Est considéré comme une création sur mesure ou personnalisée tout produit confectionné spécialement à la demande du client selon des caractéristiques qui lui sont propres, notamment :

- des mesures corporelles particulières communiquées par le client ;
- des dimensions spécifiques ;
- un modèle ou une coupe spécialement demandés ;
- un choix particulier de tissu ou de matière lorsque celui-ci est réalisé spécifiquement pour la commande ;
- une modification substantielle du modèle proposé ;
- une personnalisation particulière demandée par le client ;
- tout autre élément faisant que le produit ne peut pas être considéré comme un article standard proposé habituellement à la vente.

Les caractéristiques particulières du produit, son prix et, lorsque cela est possible, son délai de fabrication sont communiqués au client avant validation de la commande.

## 2. Validation de la commande sur mesure

Avant la fabrication, EHAINGO peut demander au client de confirmer les informations nécessaires à la réalisation du produit, notamment les mesures, choix de matières, couleurs, modèle et éventuelles personnalisations.

Le client est responsable de l'exactitude des informations et mesures qu'il communique à EHAINGO.

Lorsque les mesures ou informations fournies par le client sont erronées, EHAINGO ne pourra être tenue responsable des défauts de dimensions résultant directement de ces informations.

Lorsque cela est nécessaire, EHAINGO peut demander une confirmation écrite ou électronique avant le lancement de la fabrication.

## 3. Absence de droit de rétractation pour les créations personnalisées

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 consommateur ou nettement personnalisés. ([Légifrance](#))

En conséquence, lorsque le produit commandé est effectivement confectionné selon les spécifications particulières du client ou nettement personnalisé, le client ne bénéficie pas du droit légal de rétractation de 14 jours applicable aux ventes à distance de produits standards.

Cette exclusion du droit de rétractation ne prive toutefois pas le client des garanties légales applicables, notamment de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés.

#### **4. Produits standards**

Les produits de prêt-à-porter, accessoires et maroquinerie proposés comme produits standards et ne faisant pas l'objet d'une personnalisation entrant dans le champ de l'article L.221-28, 3° du Code de la consommation restent soumis au droit de rétractation applicable aux ventes à distance.

Le client dispose alors du délai légal de 14 jours pour exercer son droit de rétractation, dans les conditions prévues par les présentes CGV.

#### **5. Défaut ou non-conformité d'une création sur mesure**

L'absence de droit de rétractation pour un produit personnalisé ne prive pas le client de ses droits en cas de produit défectueux, non conforme à la commande ou présentant un défaut relevant des garanties légales.

En cas de problème concernant une création sur mesure, le client doit contacter EHAINGO à l'adresse :

**[elisa.ravoaja@ehaingo.com](mailto:elisa.ravoaja@ehaingo.com)**

EHAINGO examinera la demande et, lorsque sa responsabilité est engagée, proposera la solution prévue par la réglementation applicable.