

LIVRAISON ET RETOURS

Les présentes dispositions définissent les modalités générales de livraison et de retour des produits commercialisés par **EHAINGO**.

Les conditions diffèrent selon qu'il s'agit d'un **produit prêt à porter / disponible à la vente** ou d'une **création réalisée sur mesure ou personnalisée**.

1. PRODUITS PRÊTS À PORTER / PRODUITS STANDARDS

Livraison

Les produits disponibles sont expédiés à l'adresse indiquée par le client lors de sa commande.

Les modes de livraison, frais applicables et délais estimés sont communiqués au client avant la validation définitive de sa commande.

Le délai de livraison comprend, le cas échéant, le temps nécessaire à la préparation de la commande ainsi que son acheminement.

Le client est responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations communiquées pour la livraison.

Réception de la commande

À réception, le client est invité à vérifier l'état du colis et des produits.

En cas de produit endommagé, incorrect ou présentant une anomalie, le client est invité à contacter EHAINGO dans les meilleurs délais à :

elisa.ravoaja@ehaingo.com

Cette recommandation ne limite pas les droits dont bénéficie le consommateur au titre des garanties légales.

Retours et droit de rétractation

Pour les produits standards éligibles au droit de rétractation, le consommateur dispose du délai légal applicable pour informer EHAINGO de sa décision de se rétracter.

Les modalités pratiques du retour, notamment l'adresse de retour, les conditions d'expédition et la prise en charge éventuelle des frais de retour, sont précisées dans les Conditions Générales de Vente.

Les produits retournés doivent permettre à EHAINGO de procéder aux vérifications nécessaires à leur réception.

Le consommateur peut être tenu responsable d'une éventuelle dépréciation du produit résultant de manipulations allant au-delà de celles nécessaires pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement.

Remboursement

Lorsqu'un retour intervient dans le cadre d'un droit de rétractation valablement exercé, le remboursement est effectué conformément aux délais et conditions prévus par la réglementation applicable et les CGV d'EHAINGO.

2. PRODUITS SUR MESURE ET PERSONNALISÉS

Fabrication et livraison

Les créations sur mesure sont confectionnées spécialement selon les caractéristiques validées par le client.

Avant le lancement de la confection, EHAINGO peut demander au client de confirmer notamment :

- ses mensurations ;
- le modèle choisi ;
- le tissu ou la matière ;
- la couleur ;
- les éventuelles modifications ou personnalisations ;
- toute autre caractéristique nécessaire à la réalisation de la commande.

Un délai de confection estimatif ainsi qu'un délai ou une période de livraison sont communiqués au client selon les caractéristiques de sa commande.

Les délais des créations sur mesure peuvent être différents de ceux applicables aux produits déjà disponibles.

Exactitude des mensurations et informations

Le client doit vérifier attentivement les mensurations, dimensions et autres informations qu'il transmet à EHAINGO.

La confection est réalisée sur la base des informations validées par le client.

Les modalités applicables en cas d'erreur dans les mensurations communiquées par le client seront précisées dans les CGV définitives.

Retours des créations sur mesure

Les produits confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés font l'objet de conditions particulières.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit légal de rétractation applicable aux ventes à distance ne s'applique pas aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

En conséquence, une création EHAINGO effectivement réalisée sur mesure ou nettement personnalisée ne peut pas être retournée au titre du simple droit de rétractation.

Produit sur mesure défectueux ou non conforme

L'absence de droit de rétractation ne supprime pas les garanties légales du client.

Si la création reçue présente un défaut ou ne correspond pas aux caractéristiques convenues lors de la commande, le client peut contacter EHAINGO afin que sa demande soit examinée conformément aux garanties légales applicables.

Contact : elisa.ravoaja@ehaingo.com

Les modalités de prise en charge, de correction, de remplacement ou de remboursement applicables seront déterminées en fonction de la situation et des droits légaux du consommateur.

3. DISPOSITIONS COMMUNES

Les modalités détaillées concernant les délais de préparation et de confection, les zones desservies, les transporteurs, les tarifs de livraison, les frais de retour et l'adresse de retour sont communiquées sur le site et/ou dans les Conditions Générales de Vente.

EHAINGO se réserve la possibilité de faire évoluer ses modalités logistiques. Les conditions applicables à une commande sont celles portées à la connaissance du client lors de celle-ci.

Pour toute question relative à une livraison ou à un retour :

EHAINGO

E-mail : elisa.ravoaja@ehaingo.com

Téléphone : **06 49 34 15 26**