

Conditions générales de vente

Dernière mise à jour : 9 octobre 2026

01 Identité et coordonnées

J'exerce sous le nom commercial MELISS, en entreprise individuelle, sous le régime de la micro-entreprise.

Identité légale

Mélissa GILLOT - Entrepreneur individuel (EI)

Nom commercial

MELISS

Identification de l'entreprise

SIREN : 913 673 562

SIRET : 913 673 562 00025

Immatriculation

Je suis immatriculée au Registre national des entreprises (RNE) depuis le 30 septembre 2026, en qualité d'entrepreneure individuelle, pour une activité artisanale.

Adresse professionnelle

69 rue des Essarts, 69500 Bron, France

Email pour vos commandes et réclamations

contact@meliss-atelier.com

Téléphone

[06 88 10 29 60](tel:0688102960)

Site

meliss-atelier.com

TVA

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

02 Champ d'application

Ces conditions s'appliquent aux ventes en ligne de mes créations sur meliss-atelier.com à des personnes physiques qui achètent pour leurs besoins personnels, hors activité professionnelle. Je les mets à votre disposition avant la validation de votre commande.

La validation d'une commande suppose que vous ayez pu prendre connaissance de ces conditions et les accepter. Elles ne réduisent aucun de vos droits légaux en tant que consommateur.

03 Caractéristiques des produits

Je vends des articles cousus main, en matières neuves ou en tissus upcyclés.

Je précise sur chaque fiche les caractéristiques essentielles : matières et composition, dimensions, entretien et disponibilité. Les indications de coton biologique ou d'autres qualités particulières concernent uniquement les articles pour lesquels elles sont indiquées et justifiées.

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Les pièces uniques et les petites séries sont identifiées sur les fiches produits.

Les photographies présentent les produits proposés à la vente. Le rendu des couleurs peut varier selon votre écran et la disposition des motifs peut différer lorsqu'une variation est annoncée sur la fiche. Ces particularités ne permettent pas de livrer un bien différent des caractéristiques convenues et ne limitent pas vos garanties légales.

04 Prix et paiement

Mes prix sont exprimés en euros. La TVA n'est pas applicable, conformément à l'article 293 B du Code général des impôts. Les frais de livraison s'ajoutent au prix des articles et sont indiqués avant la validation de votre commande.

Je peux modifier mes prix ; le prix applicable à votre achat reste celui affiché et accepté lors de votre commande. Le récapitulatif présente le montant total à payer.

Le règlement s'effectue en ligne, au moment de la commande, avec les moyens de paiement proposés sur le site. La commande est validée après confirmation du paiement.

Vous pouvez régler par carte bancaire, PayPal, Apple Pay ou Google Pay, selon les options disponibles sur votre appareil et proposées lors du paiement.

05 Commande et confirmation

Vous choisissez vos articles, renseignez les informations nécessaires à la livraison puis vérifiez le récapitulatif. Vous pouvez corriger les erreurs avant la validation finale, qui doit indiquer clairement l'obligation de paiement.

Je vous adresse par email la confirmation de votre commande et son récapitulatif, accompagnés des conditions générales de vente au format PDF contenant le modèle de rétractation. Votre facture vous est également envoyée par email. Conservez ces documents.

Pour les contrats conclus en ligne d'un montant égal ou supérieur à 120 €, je conserve les documents contractuels depuis la conclusion du contrat jusqu'à la livraison, puis pendant dix ans à compter de celle-ci. Si la livraison est immédiate, ce délai de dix ans court à compter de la conclusion du contrat. Vous pouvez obtenir une copie en m'écrivant à contact@meliss-atelier.com, en précisant les éléments permettant d'identifier votre commande.

Si un article devient indisponible après commande, je vous contacte pour vous proposer une solution. Je ne remplace pas votre sélection sans votre accord ; si la commande est annulée, les sommes correspondantes sont remboursées dans les délais légaux.

06 Créations personnalisées

Je peux réaliser une création sur mesure ou adapter ses dimensions à votre demande. Je précise avec vous les caractéristiques retenues et le prix avant la commande.

Le délai de fabrication est de 15 jours à un mois maximum à compter de la validation de la commande et des caractéristiques convenues. Le délai applicable est convenu avant la commande. À ce délai s'ajoute l'acheminement de 3 à 5 jours ouvrés après l'expédition.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés, dans les conditions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation. Je vous informe avant l'achat lorsque votre commande relève de cette exception.

Le seul fait qu'une pièce soit artisanale, unique, upcyclée ou fabriquée après commande ne suffit pas à exclure ce droit. Les garanties légales restent applicables aux créations personnalisées.

Les dimensions particulières et les caractéristiques de votre création sur mesure sont convenues avant la validation de la commande. Un simple choix parmi des options standard ne supprime pas automatiquement le droit de rétractation.

07 Préparation et livraison

Je vous communique une date ou un délai de livraison avant la commande, en tenant compte de la préparation et de la fabrication éventuelle.

• **Destinations** : France métropolitaine, hors outre-mer, dans les zones desservies par le service de livraison proposé au moment de la commande.

• **Modes de livraison** : livraison par Mondial Relay en point relais ou à domicile, selon les options proposées pour votre commande.

• **Délai de livraison** : 3 à 5 jours ouvrés à compter de l'expédition. Pour les créations sur mesure, la fabrication prend de 15 jours à un mois maximum avant l'expédition, dans les conditions précisées ci-dessus. Les articles en stock sont préparés et expédiés sous 7 jours calendaires maximum à compter de la validation de la commande. En cas d'absence prévue de l'atelier, un délai différent est annoncé avant la validation de votre achat. Si un empêchement imprévu survient après votre commande, je vous informe rapidement du retard et de la solution proposée, sans limiter vos droits en cas de non-respect du délai convenu.

• **Frais de livraison** : ils sont calculés selon le poids du colis et le mode de livraison disponible que vous choisirez. Le montant exact figure dans le récapitulatif avant la validation et le paiement.

• **Livraison offerte** : la livraison en point relais est offerte à partir de 89 € de produits, avant déduction des codes promotionnels, sous réserve que ce mode soit disponible pour votre commande. Un code promotionnel spécifique peut également ouvrir droit à la livraison gratuite selon ses conditions.

• **Retrait sur place** : gratuit à mon atelier, au 69 rue des Essarts, 69500 Bron, tous les jours de 8 h à 19 h, uniquement sur rendez-vous convenu par email à contact@meliss-atelier.com ou par téléphone au [06 88 10 29 60](tel:0688102960). Le rendez-vous est fixé après confirmation que votre commande est prête.

À défaut de date ou de délai convenu, la livraison intervient sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat.

En cas de retard, contactez-moi par email ou par téléphone. Vous conservez les recours prévus par la loi, notamment la possibilité de résoudre le contrat après un délai supplémentaire raisonnable lorsque celui-ci est requis. En cas de résolution pour défaut de livraison, je rembourse les sommes versées dans les 14 jours.

Lorsque vous utilisez un transporteur que je propose, je reste responsable de l'acheminement jusqu'à la prise de possession physique du colis par vous ou un tiers désigné. Signalez-moi un colis abîmé ou un article manquant ; l'absence de réserves à la réception ne supprime pas vos garanties légales.

08 Droit de rétractation

Hors exception légale, vous disposez de 14 jours à compter de la réception pour m'informer de votre rétractation, sans avoir à vous justifier. Pour plusieurs biens d'une même commande livrés séparément, le délai commence à la réception du dernier bien.

Vous pouvez déclarer votre rétractation avec le formulaire en ligne ci-dessous, utiliser le modèle en fin de page ou m'adresser une déclaration claire par email ou par courrier. Aucune autorisation préalable de retour n'est exigée.

Exercer mon droit de rétractation

Vous pouvez également envoyer le modèle complété ou une déclaration claire par email à contact@meliss-atelier.com, ou par courrier à Mélissa GILLOT EI - MELISS, 69 rue des Essarts, 69500 Bron. L'utilisation du formulaire en ligne ou du modèle ci-dessous n'est pas obligatoire.

Vous renvoyez ensuite les articles au plus tard 14 jours après avoir communiqué votre décision, en les protégeant pour le transport. Votre responsabilité peut être engagée pour une dépréciation résultant de manipulations dépassant celles nécessaires pour examiner les articles.

Les frais directs de renvoi en cas de rétractation sont à votre charge. Cette règle ne concerne pas la prise en charge sans frais au titre de la garantie légale de conformité.

Adresse de retour : Mélissa GILLOT EI - MELISS, 69 rue des Essarts, 69500 Bron, France.

09 Remboursements et échanges

En cas de rétractation de l'ensemble de la commande, je rembourse les sommes versées, y compris la livraison standard initiale. Le supplément d'un mode de livraison plus coûteux choisi par vous n'est pas remboursé.

Le remboursement intervient dans les 14 jours suivant l'information de votre décision. Je peux le différer jusqu'à la récupération des biens ou la réception d'une preuve de leur expédition, selon le premier de ces événements. J'utilise le moyen de paiement initial, sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais.

Retours et échanges

Pour un changement d'avis, j'applique le droit de rétractation décrit ci-dessus. Je ne propose pas de délai de retour prolongé ni d'échange commercial automatique. Si vous souhaitez une autre création, vous pouvez exercer votre droit de rétractation lorsqu'il s'applique, puis passer une nouvelle commande, sous réserve de disponibilité.

Cette règle ne concerne pas un article défectueux, non conforme ou livré par erreur : contactez-moi pour une prise en charge au titre de vos droits légaux, sans frais pour la mise en conformité. Je ne vous impose pas de repasser commande pour exercer ces droits.

10 Garanties légales

Je réponds des garanties légales de conformité et des vices cachés : Mélissa GILLOT EI - MELISS, 69 rue des Essarts, 69500 Bron, France. Pour votre demande, écrivez-moi à contact@meliss-atelier.com.
Téléphone : [06 88 10 29 60](tel:0688102960).

Ces garanties s'appliquent également aux créations personnalisées. Décrivez le défaut et indiquez les éléments permettant de retrouver votre achat ; je vous explique les modalités de prise en charge.

Encadré réglementaire des 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.

Encadré réglementaire des garanties légales

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 portée 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.

Service après-vente

Écrivez-moi à contact@meliss-atelier.com ou appelez-moi au [06 88 10 29 60](tel:0688102960). Indiquez votre numéro de commande ou un autre justificatif d'achat et décrivez le problème. Des photos peuvent faciliter l'examen de votre demande, sans être une condition systématique de vos droits.

Je vous indique la marche à suivre pour l'examen du produit et, lorsque la garantie s'applique, sa réparation, son remplacement ou les autres solutions prévues par la loi. Les frais nécessaires à la mise en conformité, y compris les frais de transport, sont à ma charge.

Je ne propose pas de garantie commerciale supplémentaire. Les garanties légales décrites dans cette rubrique restent pleinement applicables, y compris aux créations réalisées avec des tissus upcyclés.

11 Réclamations et médiation

Contact pour les réclamations

contact@meliss-atelier.com

Indiquez votre numéro de commande et l'objet de votre réclamation.

Litige - Médiation de la consommation

En cas de litige entre vous et mon entreprise, je vous invite à m'adresser une réclamation écrite afin que nous recherchions une solution amiable.

À défaut d'accord amiable ou si je ne vous réponds pas dans un délai raisonnable d'un mois, vous pouvez, si vous êtes un consommateur au sens de l'article L. 612-2 du Code de la consommation et si le désaccord persiste, saisir gratuitement le médiateur compétent inscrit sur la liste prévue à l'article L. 615-1 du même code :

Médiateur de la consommation

Société Médiation Professionnelle (SMP) - médiateur de la consommation.

Adresse de saisine par courrier

Médiation Professionnelle - Médiateur de la consommation
Alteritae - 5 rue Salvaing
12000 Rodez, France

Site internet

www.mediateur-consommation-smp.fr

Demande en ligne

[Accéder au formulaire de demande de médiation](#)

Votre dossier doit notamment contenir les justificatifs d'achat, votre réclamation écrite et les réponses reçues. La demande peut être déposée en ligne ou envoyée par courrier. Les [modalités de saisine et de recevabilité](#) sont précisées sur le site du médiateur.

La médiation est facultative et ne vous prive pas de votre droit de saisir la juridiction compétente.

12 Données personnelles

J'utilise les informations nécessaires pour traiter vos commandes, assurer leur suivi et respecter mes obligations. Je détaille les usages, les durées de conservation et vos droits dans ma [politique de confidentialité](#).

Le traitement de la commande et de la livraison repose sur l'exécution de la vente ; la conservation des pièces de facturation et les autres traitements légalement requis répondent à mes obligations. Les informations utiles au paiement et à l'acheminement sont traitées par les prestataires concernés pour assurer ces services. Pour toute question sur vos données ou pour exercer vos droits, vous pouvez m'écrire à contact@meliss-atelier.com.

13 Version applicable et droit applicable

Je peux modifier ces conditions. La version applicable à votre achat reste celle portée à votre connaissance et acceptée lors de la commande.

Ces conditions sont rédigées en français et soumises au droit français, sans vous priver des protections impératives applicables en tant que consommateur. Les règles légales déterminent les juridictions compétentes.

14 Formulaire de rétractation

Exercer mon droit de rétractation

Le formulaire en ligne est hébergé par Jotform. Les informations transmises servent au traitement de votre rétractation.

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. Il ne concerne pas les achats légalement exclus du droit de rétractation.

À l'attention de : MéliSSa GILLOT EI - MELISS, 69 rue des Essarts, 69500 Bron, France ;
contact@meliss-atelier.com.

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 :

Commandé le (*)/reçu le (*) : _____

Nom du (des) consommateur(s) : _____

Adresse du (des) consommateur(s) : _____

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

Date : _____

(*) Rayez la mention inutile.

Vous pouvez aussi m'adresser une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant votre volonté de vous rétracter. L'utilisation de ce modèle n'est pas obligatoire.