

Conditions de retour et droit de rétractation

Chez **La Dune Créations**, chaque bijou est préparé avec soin. Si toutefois votre commande ne vous convient pas, vous disposez d'un droit de rétractation conformément à la législation française.

1. Droit de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de **14 jours à compter du lendemain de la réception de votre commande** pour exercer votre droit de rétractation, sans avoir à justifier votre décision.

Si votre commande comporte plusieurs articles livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier article.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision avant l'expiration de ce délai, par e-mail à :

ladunedeperles@gmail.com

Vous pouvez également utiliser le formulaire type de rétractation disponible à la fin des présentes conditions, mais son utilisation n'est pas obligatoire.

2. Retour des bijoux

Après avoir communiqué votre décision de vous rétracter, vous disposez d'un délai supplémentaire de **14 jours pour retourner le ou les bijoux concernés**.

Les bijoux doivent être retournés dans un état permettant leur remise en vente, dans leur emballage d'origine, avec l'ensemble des éléments éventuellement fournis lors de la commande.

Le bijou doit avoir été manipulé uniquement de manière nécessaire pour vérifier sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement.

Conformément à l'article L.221-23 du Code de la consommation, toute dépréciation du produit résultant de manipulations allant au-

delà de celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement pourra être mise à la charge du client.

Adresse de retour

La Dune Créations

Fanny Blengini

Route de la Plaine, 4 lotissement Vitalba

20243 PRUNELLI DI FIUM'ORBU

FRANCE

Nous vous recommandons d'utiliser un mode d'expédition permettant de suivre le colis et de conserver la preuve de dépôt jusqu'au traitement du retour.

3. Frais de retour

Les **frais directs de retour sont à la charge du client**, sauf en cas de produit non conforme à la commande ou présentant un défaut relevant des garanties légales.

Les frais d'expédition initiaux sont remboursés conformément aux dispositions légales applicables.

4. Remboursement

En cas de rétractation valable, La Dune Créations rembourse les sommes versées pour les produits retournés ainsi que, le cas échéant, les frais de livraison standard payés lors de la commande.

Le remboursement est effectué **dans un délai maximal de 14 jours à compter de la notification de votre décision de vous rétracter**.

Toutefois, conformément à l'article L.221-24 du Code de la consommation, La Dune Créations peut différer le remboursement jusqu'à récupération du ou des bijoux concernés ou jusqu'à réception d'une preuve d'expédition de ceux-ci, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement est effectué via le **même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande**, sauf accord exprès du client pour un autre moyen de remboursement.

5. Bijoux personnalisés ou réalisés sur mesure

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux bijoux **confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés**.

Sont notamment concernés les bijoux réalisés spécialement à la demande du client avec une personnalisation qui n'est pas proposée comme option standard sur le site.

Lors de la confection, des photos sont envoyées au client avant envoi pour confirmation. La validation de la création engage le client, sauf en cas de défaut qualité constaté à la réception (voir chapitre suivant)

Cette exclusion du droit de rétractation ne concerne pas les bijoux standards simplement commandés sur le site.

6. Produits défectueux ou non conformes

Le droit de rétractation est distinct des **garanties légales** dont bénéficie le consommateur.

En cas de bijou présentant un défaut de conformité ou un défaut relevant des garanties légales, veuillez contacter La Dune Créations à l'adresse **ladunedeperles@gmail.com** en précisant votre numéro de commande et en joignant des photographies du problème.

La garantie légale de conformité s'applique pendant **2 ans à compter de la délivrance du bien**, conformément à la législation en vigueur.

Dans ce cas, les modalités de prise en charge et les frais de retour sont distincts de ceux applicables dans le cadre d'une simple rétractation.

7. Échanges

Le droit légal de rétractation ouvre droit à un **remboursement** et non à un échange obligatoire.

Toutefois, si vous souhaitez échanger votre bijou contre un autre modèle, vous pouvez contacter La Dune Créations à www.ladunedeperles@gmail.com afin de vérifier si un échange commercial peut être proposé.

8. Formulaire type de rétractation

Vous pouvez utiliser le modèle suivant pour exercer votre droit de rétractation :

À l'attention de La Dune Créations

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commande n° :

Commandé le :

Reçu le :

Nom du client :

Adresse du client :

Je souhaite exercer mon droit de rétractation concernant cette commande.

Date :

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

Ces conditions sont applicables aux commandes effectuées sur le site internet de **La Dune Créations** et sont soumises au droit français.

Dernière mise à jour : 20 septembre 2026