

FOIRE AUX QUESTIONS

Une question ?

Nous vous invitons à parcourir la section F.A.Q
pour répondre à toutes vos questions.

- **En combien de temps est expédiée ma commande ?**

Toute commande passée sur le site sera expédiée dans un délai de 7 jours ouvrés (c'est à dire hors week-ends, jours fériés et vacances) Je tâche de vous envoyer le plus rapidement possible vos commandes, les bougies étant réalisées à la demande et à la main.

- **Je n'ai pas reçu d'email de confirmation**

Le message de confirmation s'est peut-être glissé dans vos spams : n'oubliez pas d'y jeter un œil.

Sinon, rendez-vous dans votre espace personnel pour retrouver toutes les informations concernant votre commande !

- **J'attends ma commande par Colissimo**

Le délai de livraison par Colissimo se situe entre 2 à 7 jours directement à votre domicile.

Si vous n'êtes pas disponible au moment de la livraison, le livreur Colissimo peut :

- confier votre colis au gardien
- déposer votre colis devant votre porte
- se présenter une deuxième fois
- déposer le colis à votre bureau de poste

Dans ce dernier cas, vous disposez de 14 jours maximum pour retirer le colis avec votre pièce d'identité.

N'hésitez pas à vérifier le statut de livraison de votre colis avec le numéro de suivi sur le [site de Colissimo](#) !

- **J'ai oublié de retirer mon colis**

ou changé l'adresse lors de la livraison auprès du transporteur entraînant un problème de gestion. Votre colis nous est alors retourné. Ce retour est payant. Ce retour n'étant pas de notre fait, deux solutions s'offrent à vous :

- Payer les frais de port pour une deuxième livraison
- Se faire rembourser : vous serez remboursé de la commande hors produits endommagés par la mise en instance et la double livraison, frais d'envoi et frais de retour.

- **Conditions de retour**

Toutes les bougies sont fabriquées artisanalement à la main et à la demande. Elles ne sont donc pas « parfaites » ni exemptes de petits défauts. Toutes les bougies sont différentes.

En acceptant les CGV, vous acceptez que les produits soient des produits artisanaux non identiques et fragiles. Par conséquent, toute demande de retour pour non-conformité à la photographie du site internet sera rejetée.

Les frais de retour en vue d'un remboursement sont à votre charge. Vous serez remboursé de la commande hors produits endommagés non constatés lors de votre réception, hors commandes personnalisées (mariage, baptême, entreprise...) et hors frais de livraison engagés, dans un délai de 14 jours ouvrés.

- **Le droit de rétractation**

Conformément à l'article L. 121-20 du Code de la Consommation français, l'Acheteur dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours francs à compter du jour de réception du colis comportant les produits commandés, pour exercer son droit de rétractation légal.

Le droit de rétractation ne s'applique que sur les commandes dites "classiques" c'est à dire ne comportant pas de produit unique, fabriqué à la main, personnalisé ou soldé. **Les produits dits « non classiques » (uniques, fabriqués à la main, personnalisés ou soldés) ne disposent pas de ce droit puisque les produits sont confectionnés à façon pour le client et qu'ils ne peuvent être revendus par la suite.**

L'Acheteur doit obligatoirement informer l'entreprise MAÉLI par e-mail à hello@maeli.store (avec pour preuve des photographies du colis et de chacun des

produits présents) qui lui indiquera l'adresse de livraison si les produits correspondent aux critères des commandes dites « classiques ».

Les retours de produits renvoyés au-delà du délai de rétractation de 14 (quatorze) jours francs ne seront pas acceptés. Maéli n'accepte pas les colis ou les courriers adressés en port dû.

- **Pouvez-vous faire un papier cadeau ?**

Maéli est une marque écologique : le papier cadeau est du suremballage. C'est pour cela que je ne propose pas d'emballage cadeau spécifique ou de papier cadeau.

- **Comment s'assurer qu'une bougie brûle de manière homogène ?**

Assurez-vous que votre bougie soit posée bien droite et à l'abri des courants d'air sur une surface plane.

Retirez les résidus de mèche ou d'allumettes présents dans le contenant de la bougie. Ces résidus peuvent perturber le processus de combustion et faire fumer, vaciller ou couler votre bougie. Aérez vos pièces 5 - 10 minutes après chaque utilisation de bougie dans vos intérieurs.

- **Combien de temps une bougie peut rester allumée ?**

Une bougie doit rester allumée assez longtemps pour que sa surface soit liquide. Cela évite la formation d'un puit et le dépôt sur les côtés de la porcelaine. Idéalement, une bougie doit rester allumée 1h30 maximum pour éviter le creusement et liquéfier toute la surface.

- **Vous ne voyez pas votre question ici ?**

Pour toutes autres questions, rendez-vous sur notre page [CONTACT](#) pour remplir notre formulaire dédié. Vous recevrez une réponse dans les plus brefs délais.