

CONDITIONS GENERALES ELLESQUE

NOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET INFORMATIONS LÉGALES

PDF – Mentions légales et Conditions générales de ventes ELLESQUE

- ARTICLE 1 - IDENTITÉ DU VENDEUR
 - ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION ET CONDITIONS
 - ARTICLE 3 - DISPONIBILITÉ DES PRODUITS
 - ARTICLE 4 - NOTRE OFFRE ET VOTRE COMMANDE
 - ARTICLE 5 - DROIT DE RÉTRACTATION
 - ARTICLE 6 - LE PRIX
 - ARTICLE 7 - PAIEMENT
 - ARTICLE 8 - CONFORMITÉ ET GARANTIE
 - ARTICLE 9 - LIVRAISON ET EXÉCUTION
 - ARTICLE 10 - CONDITIONS D'UTILISATION DES BONS DE REDUCTION
 - ARTICLE 11 - POLITIQUE EN MATIÈRE DE RETOURS
 - ARTICLE 12 - PRODUITS DÉFECTUEUX
 - ARTICLE 13 - FORCE MAJEURE
 - ARTICLE 14 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE
 - ARTICLE 15 - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET LITIGES
-

ARTICLE 1 - IDENTITÉ DU VENDEUR

Nous sommes : MANON GÉGÔ, Rue Hasquette 54, 4540 AMPSIN, Adresse e-mail : ellesque@outlook.com. Numéro d'entreprise : 1019.650.241, Numéro de TVA : BE 1019.650.241. Ci-après, « ELLESQUE », « Nous »,

ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION ET CONDITIONS

1. Nos conditions générales sont applicables à toutes les offres faites par ELLESQUE à vous en qualité de consommateur (toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale).
2. Nous fournissons uniquement en Belgique. Nous sommes en droit de refuser toute livraison à une adresse de livraison située dans un autre pays.
3. Pour pouvoir placer une commande, vous devez être âgé d'au moins 18 ans. Si vous n'êtes pas âgé de 18 ans, veuillez faire placer la commande par vos parents ou votre tuteur légal. Nous sommes en droit de refuser toute commande dont nous constatons qu'elle est passée par un mineur.
4. Si des conditions particulières complémentaires sont applicables en plus des présentes conditions générales, les dispositions précédentes sont également applicables à ces conditions particulières. En cas de contradiction entre nos conditions générales et ces conditions particulières, vous avez le droit, en tant que consommateur, d'invoquer le texte qui vous est le plus favorable.

5. La réalisation d'une commande sur le site internet vaut acceptation expresses de nos conditions générales de vente qui sont à tout moment disponibles sur le site ELLESQUE.
6. Une copie téléchargeable et imprimable des présentes conditions générales de vente est disponible avant et pendant votre commande sur le site ELLESQUE au format PDF.

ARTICLE 3 - DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

1. Dans le cas où un ou plusieurs article(s) sont indisponibles au moment de la réalisation de la commande, il nous sera malheureusement impossible d'honorer la commande totalement. Vous serez informé, le cas échéant, au plus tôt par mail et aurez la possibilité de modifier ou annuler votre commande.

ARTICLE 4 - NOTRE OFFRE ET VOTRE COMMANDE

1. Lorsqu'une offre n'est valable que pendant une période limitée ou qu'elle est soumise à certaines conditions, nous l'indiquons expressément dans notre offre.
2. Nous nous efforçons de fournir une description aussi claire, complète et exacte que possible des produits et/ou services que nous proposons, ainsi que des étapes du processus de commande. Les informations communiquées sont suffisamment détaillées pour que vous puissiez prendre votre décision en connaissance de cause. Lorsque des images sont utilisées, elles ont pour objectif de représenter fidèlement les produits ou services. Toutefois, en cas d'erreur évidente dans ces représentations, nous ne pourrions être tenus d'en assurer la conformité stricte.
3. En cas de paiement de la transaction avec une carte de crédit ou de débit, votre commande n'est complète et le contrat entre nous n'est définitif que lorsque nous obtenons l'accord de l'émetteur de la carte. Nous acceptons Visa, MasterCard, Maestro (Bancontact), Apple Pay et Google Pay. Nous ne pouvons être tenus responsables des retards dans la livraison et/ou de l'absence de livraison de votre commande qui sont dus au refus de l'émetteur de votre carte d'effectuer votre paiement. Les commandes qui ne sont pas accompagnées d'un paiement valable au nom du titulaire de la carte ne sont pas acceptées ou traitées.
4. Le processus de commande sur l'eshop ELLESQUE se déroule comme suit :

Vous sélectionnez les articles que vous souhaitez commander et vous les ajoutez à votre panier. Sur la page panier, vous pourrez ensuite cliquer sur le bouton « Procédez à la commande ». Afin de poursuivre votre commande, vous devez vous identifier ou vous créer un compte sur l'eshop ELLESQUE. Certaines coordonnées seront demandées afin de mener à bien le traitement de votre commande. Vous pourrez choisir votre mode de livraison parmi ceux proposés par Bpost en remplissant les informations requises. Vous serez informé, avant la validation définitive de votre commande, de tous les frais de livraison applicables à votre commande, le cas échéant. Votre commande ne sera valide que lorsque vous aurez fourni ces informations, pris connaissance et accepté les conditions générales de vente et procédé avec succès au paiement de votre commande en cliquant sur le bouton de commande accompagné de la mention « Payer », ceci via le système de paiement de notre prestataire STRIPE. La commande peut être à tout moment modifiée avant la validation finale. Une fois le paiement effectué, vous pouvez imprimer les détails de votre commande et suivre son statut sur votre compte personnel. Un accusé de réception vous sera envoyé automatiquement par mail, reprenant les détails de votre commande. L'accusé de réception ne représente pas une acceptation de notre part de votre commande: l'accusé de réception vous confirme uniquement que nous avons reçu votre commande. Un mail de confirmation d'envoi des produits, reprenant le lien de suivi de livraison, vous sera ensuite envoyé. La livraison des produits vaut pour acceptation de notre part de votre commande. La livraison ne sera effectuée qu'après réception du paiement de la commande.

5. Nous nous réservons le droit de refuser votre commande.

La commande pourra ne pas être exécutée dans les cas suivants :

- les produits commandés sont indisponibles ou en rupture de stock ;
- les produits font l'objet d'une description erronée ou invalide sur notre boutique en ligne ;
- il existe des indices sérieux laissant supposer un abus de droit ou une mauvaise foi de la part du client ;
- un cas de force majeure empêche l'exécution de la commande.

Dans toutes ces hypothèses, le client sera informé dans les plus brefs délais de l'impossibilité de traiter sa commande.

ARTICLE 5 - DROIT DE RÉTRACTATION

1. Lorsque vous achetez des produits via notre site, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception des articles. Durant ce délai, vous pouvez décider de retourner les produits, sans avoir à justifier votre décision. Si vous exercez ce droit dans le délai imparti, nous vous remboursons le montant total de votre commande, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat. Si le paiement a été effectué, en tout ou en partie, au moyen d'un bon d'achat ou d'un chèque-cadeau, le remboursement s'effectuera, pour la partie concernée, sous forme d'un nouveau bon.
2. Les frais directs du renvoi des biens sont à votre charge.
3. Nous nous réservons le droit de différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons soit reçu les produits retournés, soit reçu une preuve expresse de leur expédition, selon l'événement qui se produit en premier
4. Durant les 14 jours suivant la réception, nous vous demandons de manipuler les produits et leur emballage avec précaution. Si vous envisagez de faire usage de votre droit de rétractation, vous ne pouvez déballer ou utiliser les produits que dans la mesure strictement nécessaire pour en apprécier les caractéristiques et le bon fonctionnement. Les articles retournés peuvent avoir été testés, mais non utilisés de manière prolongée. Dans la mesure du possible, ils doivent être renvoyés dans leur état initial, dans leur emballage d'origine, avec tous les accessoires et documents fournis.
5. Vous pouvez renvoyer le colis par Bpost. (Voir Article 11 – Politique en matière de retours).
6. Pour exercer rapidement et correctement votre droit de rétractation, le renvoi des produits doit être accompagné soit d'un bon de retour, disponible dans votre colis, soit d'une déclaration libre mais dénuée d'ambiguïté.
7. Les produits retournés qui ne répondent pas aux conditions mentionnées aux points 5.1 et 5.4 restent votre propriété. Nous vous renvoyons les produits concernés et vous facturons les frais occasionnés.

ARTICLE 6 - LE PRIX

1. Sauf en cas de modification des tarifs de la TVA, nos prix ne seront pas modifiés pendant la période mentionnée dans notre offre. Les offres et les prix pratiqués par ELLESQUE sont valables tant qu'ils sont affichés et dans la limite des stocks disponibles.
2. Nos prix sont indiqués toutes taxes comprises, incluant la TVA et les éventuels frais de service, afin de vous garantir une transparence totale.

ARTICLE 7 - PAIEMENT

1. Le paiement de produits achetés sur le site <https://www.ellesque.be> se fait exclusivement d'avance, par les moyens de paiement prévus à l'article 4.3. ELLESQUE conserve la pleine propriété des marchandises jusqu'au moment de leur parfait acquittement.
2. Nous acceptons uniquement les modes de paiement suivants : Visa, MasterCard, Maestro (Bancontact), ApplePay, GooglePay.
3. Certaines méthodes de paiement présentent des restrictions propre à l'organisme de paiement.
4. Le paiement ne peut se faire sur notre site internet qu'à l'aide des modules de paiement qui y sont mis à disposition.
5. Pour garantir la sécurité du paiement en ligne et de vos données à caractère privé, les données de la transaction sont envoyées après cryptage. Vous ne devez pas disposer d'un logiciel particulier pour payer. Vous reconnaîtrez une connexion sécurisée au « cadenas » qui apparaît dans la barre de statut dans votre navigateur.
6. Le processus de paiement est intégralement sécurisé. Pour effectuer le paiement, le client sera dirigé vers le module de notre prestataire de paiement.

ARTICLE 8 - CONFORMITÉ ET GARANTIE

1. Nous garantissons que nos biens sont conformes à votre commande et qu'ils répondent aux attentes normales que vous pouvez avoir, compte tenu des spécifications du produit. Nous vous garantissons aussi bien entendu que nos biens sont conformes à l'ensemble des lois en vigueur au moment de votre commande.
2. En ce qui concerne la livraison de biens, nous appliquons également le délai de garantie minimum légal de deux ans si le bien n'est pas conforme à la commande placée. Cette garantie implique que tout bien qui présente des vices ou des défauts sera remplacé gratuitement ou remboursé jusqu'à 2 ans après sa livraison.
3. Pour autant que ce soit possible et raisonnable, vous avez le choix entre le remboursement ou remplacement du produit défectueux.
4. Tout défaut ou vice qui se manifeste dans les 6 mois qui suivent la livraison est réputé avoir existé avant la livraison, à moins que nous ne soyons en mesure de prouver le contraire. Au-delà de 6 mois, c'est à vous qu'il appartiendra de prouver que le vice existait avant la livraison.

ARTICLE 9 - LIVRAISON ET EXÉCUTION

1. Tous les biens et services sont livrés à l'adresse que vous indiquez lors de la commande. Dans le cas où l'adresse que vous avez indiquée est incorrecte, il en sera de votre responsabilité et pourra vous entraîner des frais supplémentaires.
2. 3 modes de livraison sont possibles via Bpost en Belgique :
 - à domicile ou au bureau ;
 - à un point de retrait Bpost ;
 - via Bpack 24/7 dans un distributeur automatique.

Les frais de livraison sont offerts.

Les risques supportés vous seront transférés lors la livraison effective du produit à l'adresse que vous avez indiqué. A partir de ce moment, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de destruction du produit.

4. Les produits sont livrés, dans la mesure du possible, dans un délai de 2 à 8 jours ouvrés après la validation de la commande. Nous vous communiquons le délai de livraison lors du processus de commande, avant l'étape du paiement. Dans le cas où nous serions dans l'impossibilité de livrer endéans ce délai, nous vous en informerons au plus tôt. En aucun cas, un éventuel retard ne donnera lieu à une indemnisation.
5. Dans le cas exceptionnel où nous sommes dans l'impossibilité de livrer la commande dans les 30 jours à dater de la validation de la commande, vous pourrez résilier le contrat de vente en nous contactant à l'adresse mail suivante : ellesque@outlook.com. Les produits commandés seront remboursés intégralement dans un délai de 30 jours.
6. Vous devez vous assurer vous-même que les produits conviennent à vos besoins et sont conformes à vos attentes. Nous ne garantissons pas que les produits soient conformes à vos exigences individuelles. Les produits sont standards et n'ont pas été conçus sur mesure. Pour toute contestation, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : ellesque@outlook.com.
7. Dans le cas où les produits sont endommagés pendant le transport ou que les produits livrés diffèrent des produits commandés, vous êtes tenu de nous le signaler aussi rapidement que possible et dans tous les cas endéans les 3 jours, en contactant notre service client.
9. Nous déclinons toute responsabilité pour tout dommage indirect provoqué par la livraison tardive ou l'absence de livraison par Bpost. Dans ce cas, notre responsabilité reste limitée à la valeur des articles dont il est prouvé qu'ils n'ont pas été reçus par le client.
10. Nos envois sont toujours effectués à nos risques. Vous ne devez donc pas vous inquiéter si des biens se perdent pendant leur envoi postal. Cependant, si vous nous renvoyez des biens dans les 14 jours qui suivent l'achat, sur base de votre droit de rétractation, vous qui êtes responsable de leur transport.
11. Lors de la livraison du colis, il est du ressort du client de vérifier l'intégralité de la commande avant d'apposer sa signature sur un document officiel. Si un colis semble être endommagé, abîmé, ouvert, il est de la responsabilité du client d'en décliner la réception en le notifiant au prestataire de livraison. Le colis sera automatiquement retourné à l'expéditeur sans frais.

Si les biens livrés par nos soins sont endommagés pendant le transport, qu'ils ne correspondent pas aux articles mentionnés sur le bon de livraison ou ne correspondent pas aux articles que vous avez commandés, vous êtes tenu de le signaler aussi rapidement que possible et dans tous

les cas dans les 3 jours, et de nous renvoyer les articles dans les 14 jours calendrier qui suivent leur réception. Pour ce faire, veuillez nous contacter à ellesque@outlook.com.

ARTICLE 10 - CONDITIONS D'UTILISATION DES BONS DE REDUCTION

1. BONS DE RÉDUCTION

1. Des bons de réduction promotionnels utilisables sur ellesque.be peuvent être envoyés ponctuellement par e-mail.
2. Les bons de réduction promotionnels sont uniquement valables pendant la période de validité mentionnée dessus et ne peuvent être utilisés qu'une seule fois. Les conditions d'utilisation sont également indiquées dessus (marques et articles concernés, montant minimum d'achat...).
3. Si vous avez utilisé un bon de réduction promotionnel avec un montant minimum d'achat lors de votre commande, nous nous réservons le droit de vous facturer le prix initial de la marchandise au cas où, en raison d'une rétractation, le montant total de la commande se retrouve inférieur au montant minimum requis pour l'utilisation de ce bon de réduction.

Il est impossible d'utiliser les bons de réductions sur une commande déjà passée. En cas de fraude, de tentative de tromperie ou de soupçon d'activités illégales liés à une commande payée sur l'eshop ELLESQUE, nous nous réservons le droit de clôturer les comptes clients correspondants, et/ou de demander le règlement de la commande via un mode de paiement différent.

ARTICLE 11 - POLITIQUE EN MATIÈRE DE RETOURS

Nous vous proposons un moyens de retour :

1. VIA BPOST

- Dans le cas d'un retour via Bpost ou tout autre moyen de livraison de votre choix, les frais de retour seront à votre charge. Un remboursement ou le retour contre un coupon valable en ligne sont les possibilités qui s'offrent à vous. Dans le cas où une commande est payée en partie ou totalement avec un bon à valoir ou un chèque cadeau, le remboursement se fera en partie ou totalement avec un nouveau bon à valoir.
- Pour procéder au retour, vous devez remplir les informations demandées sur le bon de retour, disponible dans votre colis et glisser le bon de retour avec les articles dans le colis.
- Dans le cas d'un retour complet contre remboursement, nous vous rembourserons le montant total de la commande.
- Dans le cas d'un retour partiel contre remboursement, les frais de livraison restent dus, nous remboursons uniquement le montant des articles retournés. Le remboursement s'effectuera dans les 14 jours suivant la réception des articles retournés et utilisera le même moyen de paiement que celui que utilisé par le client pour la transaction initiale.
- Si vous souhaitez échanger un article, un coupon de la valeur de votre article vous sera envoyé dès la réception de votre retour afin que vous puissiez repasser votre commande. Le coupon est utilisable sur tout achat d'au moins la valeur du coupon.
- En tout état de cause, les articles doivent nous être retournés dans leur état d'origine, non portés, munis de leurs étiquettes et dans leur emballage d'origine, dans un délai de 14 jours à dater de la date de livraison.

ARTICLE 12 - PRODUITS DÉFECTUEUX

1. ELLESQUE garantit l'état intact du produit lors de sa livraison et sa conformité aux informations du fabricant. L'utilisation du produit doit suivre les instructions publiées par le

fabricant, décrites dans la description du produit. Vous devez vous assurer que vous utilisez le produit conformément à ces instructions.

2. Nous nous employons à vous livrer des produits dans un parfait état. Cependant, si vous signalez que le produit est défectueux, vous acceptez de garder le produit dans son état actuel afin que nous puissions l'examiner dans un délai raisonnable.
3. Nous pouvons requérir votre aide ainsi que certaines informations relatives au produit, comprenant des détails quant à la manière dont le produit est supposé être abîmé ou défectueux et l'envoi du bon de livraison complété et autres informations nécessaires, ceci afin d'apporter une solution rapide pour le produit défectueux.
4. Dans le cas où nous constatons que le produit a été mal utilisé, a subi des abus ou des négligences, en ce compris les accidents, les dommages résultant d'une tentative de modification ou réparation, les dégâts dus à une usure normale régulière ainsi que toute autre action inadéquate par rapport à son utilisation, telle que préconisée par le fabricant, et ceci après la livraison, ELLESQUE se réserve le droit de ne pas remplacer ni de vous rembourser le produit.

ARTICLE 13 - FORCE MAJEURE

1. Nous ne sommes pas tenus de respecter nos obligations si un cas de force majeure se produit. Dans ce cas, nous pouvons soit suspendre nos obligations pendant la durée du cas de force majeure, soit résoudre définitivement le contrat.
2. Un cas de force majeure est toute circonstance indépendante de notre volonté et de notre contrôle qui entrave totalement ou partiellement le respect de nos obligations. Il s'agit entre autres des grèves, des incendies, des perturbations de l'activité, de l'approvisionnement d'énergie, d'un réseau (de télécommunication) ou d'une connexion ou des systèmes de communication utilisés et/ou de l'indisponibilité à un moment quelconque du site internet, de la livraison en retard ou de l'absence de livraison par des sous-traitants ou autres tiers auxquels nous avons fait appel,...

ARTICLE 15 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

1. Notre site internet, nos logos, textes, photos, noms et, de manière générale, l'ensemble de notre communication sont protégés par nos droits de la propriété intellectuelle.
2. Il est interdit d'utiliser et/ou d'apporter des modifications aux droits de la propriété intellectuelle décrits dans le présent article. Il est ainsi interdit de copier ou de reproduire des dessins, photos, textes, combinaisons de couleur des logos, etc. sans notre autorisation écrite préalable et expresse.

ARTICLE 16 - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET LITIGES

1. Nous espérons bien entendu toujours satisfaire pleinement nos clients. Si vous avez toutefois des réclamations à formuler à propos de nos biens ou services, vous pouvez vous adresser à notre service client :

par e-mail à ellesque@outlook.com. Nous sommes joignable du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00. Nous mettrons tout en œuvre pour traiter votre réclamation dans les 24 heures.

2. Tous les contrats que nous concluons avec nos clients sont, indépendamment de leur lieu de domicile, exclusivement régis par le droit belge et seuls les tribunaux belges ayant juridiction

sont compétents pour connaître des litiges éventuels. Si un autre droit était applicable pour des motifs de droit international, il serait avant tout fait référence, pour l'interprétation des présentes conditions générales, à la législation belge sur les pratiques du marché et la protection des consommateurs.

3. Vous souhaitez introduire une plainte ? Vous pouvez le faire via la plateforme de la Commission Européenne en accord avec le règlement européen n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (applicable depuis le 9 janvier 2016).