

CONDITIONS GENERALES – VENTE A DISTANCE

1. Dispositions générales

Les présentes conditions générales définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les obligations respectives de Tanali SRL - Lovely Taacha, représentée par Nathalie Van de Vyver – van Eeckhoudt en sa qualité d'associée, à l'occasion de toutes ses prestations, dont le siège social est situé sis Avenue de la Raquette 18, 1150 Bruxelles, référencé à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise 0835.939.664, dénommé ci-après le « vendeur », et de tout acheteur professionnel ou tout consommateur souhaitant procéder à un achat via le site Internet du vendeur, dénommé ci-après l' « acheteur ».

En cochant la case d'acceptation des conditions générales au moment de sa commande, l'acheteur reconnaît expressément avoir eu accès aux présentes, en avoir pris connaissance, les avoir comprises et les avoir acceptées sans réserve, étant entendu que toute commande d'un produit via notre site Internet suppose la consultation et l'acceptation expresse des conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente peuvent être sauvegardées ou imprimée par le client.

Les dispositions auxquelles il n'est pas dérogé expressément restent d'application. Seules les dérogations faisant l'objet d'un accord écrit exprès peuvent modifier l'application des présentes conditions générales. Il est convenu que les dispositions particulières acceptées expressément priment sur les générales, en cas de discordance. Par ailleurs, il est expressément convenu qu'en cas de contrariété entre les conditions générales du client et celles de Lovely Taacha, seules ces dernières prévaudront.

Le vendeur se réserve le droit de pouvoir modifier ses conditions de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

On entend par :

Acheteur : toute personne physique ayant atteint la majorité et ayant la pleine capacité juridique ou, à défaut, le représentant légal de cette personne. Dans ce dernier cas, le représentant légal est tenu au respect des présentes conditions générales.

Consommateur : toute personne physique qui acquiert ou utilise à des fins excluant tout caractère professionnel ou commercial des produits mis sur le marché.

2. Caractéristiques des biens et services proposés

Les produits et services offerts sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le site du vendeur, dans la limite des stocks disponibles.

Chaque produit est accompagné d'un descriptif établi par le vendeur sur base du descriptif transmis par le fournisseur.

Les photographies du catalogue sont fournies à titre strictement informatif et revêtent une image fidèle mais n'ont pas un caractère contractuel dans la mesure où elles ne peuvent assurer une parfaite similitude avec les produits physiques.

3. Commande

L'acheteur, qui souhaite acheter un produit ou un service doit obligatoirement :

- Avoir plus de 18 ans
- Remplir la fiche d'identification ou donner son numéro de client s'il en a un ;
- Remplir le bon de commande en ligne en donnant toutes les références des produits ou services choisis ;
- Valider sa commande après l'avoir vérifiée ;
- Reconnaître avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées ;

- Effectuer le paiement dans les conditions prévues ;
- Confirmer sa commande et son règlement.

La vente est réputée parfaite lors de la confirmation de commande par le vendeur.

Aucun envoi de marchandise ne sera effectué sans confirmation de commande et réception du paiement intégral de celle-ci.

Les produits et services sont offerts dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un article, le vendeur en informera l'acheteur par mail dans les plus brefs délais. Celui-ci aura la possibilité de choisir entre patienter (en cas d'indisponibilité temporaire) ou annuler sans frais la commande des articles indisponibles.

4. Durée

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de la commande, de nos services ainsi que de la livraison des biens ainsi qu'à toutes relations entre l'acheteur et le vendeur.

5. Livraison - transport

Les livraisons sont faites à l'adresse indiquée sur le bon de commande qui ne peut être que dans la zone géographique mentionnée à l'article 8 des présentes conditions générales. La livraison à une boîte postale ou à une adresse portant la mention « secteur postal » ne sera pas acceptée.

En cas d'absence lors de la livraison à l'adresse communiquée par l'acheteur, celui-ci peut prendre contact avec le vendeur endéans les 48h afin de convenir d'une autre date de livraison. A défaut ou si l'acheteur omet ou refuse de prendre livraison des marchandises commandées, le vendeur se réserve le droit d'exiger l'exécution du contrat ou de considérer, après mise en demeure préalable, celui-ci comme étant résilié de plein droit aux torts de l'acheteur. Dans ce dernier cas, le vendeur conservera un montant équivalent à 30% du prix de vente à titre d'indemnité.

En cas de vente à un consommateur, la marchandise est transportée aux risques du vendeur jusqu'à la livraison de la marchandise à l'adresse de livraison précisée par l'acheteur.

En cas de vente à un professionnel, le transport se fait aux risques de l'acheteur.

Les délais classiques sont de :

- 15 jours ouvrables à compter de la réception du paiement en fonction des stocks disponibles pour les articles comme le linge de bain, le linge de table et le linge de maison ;
- 30 jours ouvrables à compter de la réception du paiement en fonction des stocks disponibles pour les lunch bags isothermes, les cool bags isothermes, les cabas, les cabas travel, les sacs polochons, les sacs polochons travel ainsi que tout autre accessoire de mode et nappes sur mesure.

En cas de retard dans la livraison, si celui-ci est d'au minimum quinze jours ouvrables et uniquement dans le cadre d'une commande non personnalisée (article régulièrement de stock) , l'acheteur pourra renoncer à son achat sans indemnité, pour aucune des deux parties, pour autant qu'il en avertisse le vendeur par e-mail dans les 3 jours qui suivent la notification du retard de livraison par le vendeur. L'acheteur sera alors remboursé par virement bancaire sur son compte bancaire du montant total de sa commande y compris les frais de transport (si engagés lors de la commande) endéans les 15 jours ouvrables. Les parties seront alors libérées intégralement de leurs obligations respectives.

Dans tous les cas, les circonstances suivantes libèrent le vendeur de ses obligations en matière de délai :

- 1 - Les cas de force majeure (en ce compris, notamment, les incidents d'ordre technique, retard du fournisseur et pénurie de main-d'œuvre) ;
- 2 - Si les conditions de paiement ne sont pas respectées ;
- 3 - Si des changements sont décidés par le client après la commande ;
- 4 - Si le client ne nous fournit pas des informations souhaitées endéans le délai spécifié.

6. Tarifs

Les prix des produits et services affichés sur le site sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA et autres taxes applicables).

Les prix indiqués ne comprennent pas les frais de transport, ceux-ci faisant l'objet d'un poste séparé lors de la commande.

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Néanmoins, les prix applicables à la commande sont ceux en vigueur au moment de la confirmation de celle-ci.

Le vendeur se réserve le droit de répercuter sur ses prix les modifications du taux de la T.V.A. qui interviendraient avant la date de livraison.

7. Modalités de paiement

Le paiement s'effectue par carte bancaire, Visa ou Mastercard.

Les articles commandés restent la propriété exclusive du vendeur jusqu'au paiement intégral de la commande par l'acheteur.

8. Zones géographiques

Nous ne procédons à la livraison que dans les pays suivants : Belgique, France, Luxembourg et Pays-Bas.

9. Droit de rétractation

Conformément à la loi, **le consommateur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à son achat, sans pénalité et sans indication de motif, dans les 14 jours francs à dater du lendemain du jour de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service.** Une fois sa volonté exprimée, il dispose d'un nouveau délai de 14 jours pour renvoyer le bien. Ce droit de renonciation n'appartient pas à l'acheteur professionnel.

L'acheteur consommateur peut également réaliser la démarche en nous renvoyant le formulaire suivant : <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulaire-de-retractation.pdf>

Le consommateur est informé qu'il ne peut faire usage de son droit de rétractation dans les cas suivants (art.VI.53 du Code de droit économique) :

- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- Fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- Fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation

Endéans ce délai, le consommateur doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté soit par email à l'adresse suivante : hello@lovelytaacha.be soit par courrier à l'adresse de notre siège social telle que mentionnée ci-dessus. En cas de rétractation, le vendeur remboursera tous les paiements reçus de l'acheteur, en ce compris les frais de livraison mais pas de renvoi et ce sans retard excessif.

Les frais de renvoi sont à charge de l'acheteur et les biens voyagent à ses risques et périls.

Nous vous demandons si possible de renvoyer le bien dans son emballage d'origine, accompagné de tous ses accessoires, du manuel d'utilisation. La loi prévoit que votre responsabilité pourra être engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations des biens autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens.

Le vendeur se réserve le droit de ne procéder qu'à un remboursement partiel s'il s'avère que le bien retourné a été endommagé ou est incomplet.

10. Garantie légale

L'acheteur agissant à des fins privées bénéficie des droits légaux au titre de la loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation.

Conformément à l'article 1649quater §2 du Code civil, le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence d'un défaut de conformité dans un délai de deux mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut.

Pour les biens d'occasion, le délai de garantie est d'un an à dater de la délivrance du bien.

Cette garantie ne couvre que les défauts de conformité existant au moment de la livraison des biens. Des défauts ou des dégâts dus à une mauvaise utilisation, tels que dégâts d'eau, oxydation, chute ou choc, négligence et usure, ne sont pas couverts par la garantie. De même, des réparations effectuées par des techniciens non agréés par nos services, donneront lieu à l'annulation de la garantie.

La facture ou le bon de livraison fait office de titre de garantie et doit être conservé par le consommateur et produit en original.

L'acheteur professionnel bénéficie de la garantie du fabricant.

11. Service après-vente

Le Service Après-Vente Tanali SPRL – Lovely Taacha est chargé de procéder aux réparations d'usure de vos articles, ainsi qu'aux réparations intervenant dans le cadre de la mise en œuvre de la Garantie Tanali SPRL – Lovely Taacha.

Pour contacter notre Service Après-Vente, nous vous invitons à nous contacter de préférence par message électronique hello@lovelytaacha.be.

Votre article sera transmis à nos ateliers qui prendront la décision appropriée :

- * En cas de défaut de fabrication constaté et validé par nos ateliers, nous réparons gratuitement votre article ou le remplaçons par un article neuf d'une valeur équivalente.
- * Pour les articles usagés, la réparation sera payante. Un devis vous sera proposé si le dommage constaté résulte de votre propre fait ou de celui d'un tiers.
- * Votre article ne sera pas réparé s'il est trop usagé. Il vous sera alors restitué en l'état.

12. Remboursement

Le remboursement sera effectué au plus tard dans les 14 jours ouvrables suivant la date de la réception des biens objet de la demande de rétractation ou suivant la date de la réception de la preuve du renvoi desdits biens. Le remboursement s'effectuera sur le compte via lequel la commande a été payée.

13. Responsabilités

Le vendeur, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyen. Sa responsabilité ne peut être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet et du paiement en ligne tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

Les données reprises sur le site sont communiquées de bonne foi. Les liens proposés vers les sites des fabricants et/ou des partenaires sont donnés à titre informatif et n'ont pas valeur contractuelle. Le vendeur ne peut être tenu responsable des informations provenant de ces sites.

L'acheteur est responsable du choix et de l'utilisation du produit livré par le vendeur. Il certifie être âgé de 18 ans accomplis lors de la commande. Le vendeur décline toute responsabilité en cas d'inexactitude des informations communiquées à lui par l'acheteur.

14. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du présent site ainsi que ses textes, dessins, photos, illustrations, films éventuels, données, bases de données, logiciels, noms de domaines, logos et tout autre élément qui y figurent restent la propriété intellectuelle exclusive du vendeur. Toute copie, adaptation, traduction, arrangement et/ou modification, en tout ou en partie, sous quelque forme et avec quelque moyen que ce soit - électronique, mécanique ou autre - sont strictement interdits, sauf autorisation préalable et écrite de Lovely Taacha. Toute infraction à la présente clause peut entraîner des poursuites civiles, commerciales et/ou pénales.

15. Clause salvatrice

L'invalidité, la non-applicabilité ou l'illégalité d'une des clauses prévues dans l'un des contrats convenus entre parties (conditions spécifiques et générales ou autres conventions), n'entraîne aucunement l'invalidité ou la nullité des autres dispositions au contrat. L'ensemble des clauses reste intégralement valable.

16. Litiges

Sauf poursuites en paiement, les parties s'engagent à tenter de résoudre par voie de médiation ou de conciliation tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention. Celle-ci débutera au plus tard le 15ème jour franc qui suit la demande de médiation ou de conciliation notifiée par l'une des parties à l'autre partie. Sauf accord exprès des parties en sens contraire, la durée de la médiation ou de la conciliation ne peut excéder 30 jours francs. Une fois passé ce délai, les parties seront à nouveau libres d'introduire leur litige devant les cours et tribunaux.

L'acheteur agissant à des fins privées a la possibilité en cas de litige d'introduire une demande auprès du Service de Médiation pour les Consommateurs. Des informations sur les modes alternatifs de règlement des litiges peuvent être obtenues via le lien <http://www.mediationconsommateur.be/fr>.

Nous nous réservons néanmoins le droit de soumettre tout litige éventuel exclusivement aux tribunaux. En cas de litige, les tribunaux du siège social du vendeur sont compétents, sauf dispositions légales contraignantes en sens contraire.

Le droit applicable est le droit belge, en langue française. Les Tribunaux compétents

Les parties acceptent, dans le cadre de leurs relations, les moyens de preuve électroniques.