

## Conditions générales de vente

Les conditions générales de vente présentes sur le site sont valables sur l'ensemble des achats effectués via le site de vente en ligne [www.lenawithlove.be](http://www.lenawithlove.be). Via ce site de vente en ligne, Lena with love propose principalement à la vente des produits liés à la mode, décoration, et jeux.

### 1. Identification des parties

Dans le cadre des Conditions Générales de Vente, les termes « vendeur », « nous » ou « Lena with love »

Siège d'exploitation et adresse de livraison

Lena with love

Siège Social et administratif

Passage de l'atelier 4

B-5100 JAMBES

Tél : +32 472893008

E-mail : [teamlenaptitpois@gmail.com](mailto:teamlenaptitpois@gmail.com)

Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0500.546.130

Dans le cadre des Conditions Générales de Vente, les termes « acheteur » ou « vous » se réfèrent à la personne qui passe une commande. Le vendeur est en droit de demander à l'acheteur toutes sortes d'informations (nom exact, adresse, siège social, numéro de TVA, l'identité et les pouvoirs de ses représentants, etc.). Si une personne physique passe une commande au nom d'une société, la société est engagée envers le vendeur, même si cette personne physique n'avait pas les pouvoirs nécessaires, et, en outre, la personne physique demeure personnellement responsable envers le vendeur de la bonne exécution de toutes les obligations découlant du contrat. L'acheteur déclare avoir la pleine capacité juridique.

### 2. Acceptation des Conditions Générales de Vente

Toutes les offres, commandes, confirmations de commande, ventes et livraisons d'articles Lena with love par l'intermédiaire du Site Internet sont soumises aux Conditions Générales de Vente, à l'exclusion expresse des conditions générales de l'acheteur, sauf accord des parties pour y déroger.

Le vendeur peut à tout moment mettre à jour les Conditions Générales de Vente. Vous pouvez prendre connaissance à tout moment de la version des Conditions Générales de Vente en vigueur en cliquant sur le lien. La version des Conditions Générales de Vente en vigueur au moment de la passation de la commande s'appliquera à celle-ci à compter de leur acceptation. Toute modification des Conditions Générales de Vente qui intervient postérieurement à la commande ne s'applique qu'aux commandes futures.

### 3. Conclusion du contrat

Le contrat est réputé être conclu au moment de l'enregistrement final de la commande dans le système informatique du vendeur.

### 4. Modalités de commande des articles

Le Site Internet permet de commander en ligne une sélection de produits vendus par Lena with Love par pièces.

L'acheteur devra, pour pouvoir acheter un produit lors de sa première commande, s'identifier en ouvrant un compte client et remplir un formulaire de commande précisant certains champs obligatoires afin que sa sélection puisse être prise en compte par le vendeur.

Toutes les étapes nécessaires à la commande sont précisées sur le Site Internet. Pour chaque produit sélectionné sur le Site Internet, une page récapitulative s'affichera automatiquement, reprenant la photo de l'article, ses caractéristiques et références, la quantité choisie, son prix unitaire et le prix total de votre commande.

Dès la confirmation, la commande sera envoyée au vendeur pour traitement (voir article 7: "Validation de commande"). Si tous les efforts sont faits pour assurer que les caractéristiques extérieures des produits dont les photos sont affichées sur le Site Internet soient fidèles aux produits originaux, des variations peuvent intervenir, notamment en raison des limitations techniques de rendu des couleurs sur vos équipements informatiques. Par conséquent, le vendeur ne peut être tenu pour responsable d'erreurs ou d'inexactitudes des couleurs ou motifs des photographies ou des représentations graphiques des produits figurant sur le Site Internet.

L'acheteur aura la possibilité, avant de valider définitivement sa commande, d'en vérifier le détail, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci. Le vendeur se réserve le droit d'annuler toute commande d'un acheteur avec lequel il est en litige pour une commande antérieure, ou si le vendeur estime raisonnablement que cet acheteur a enfreint les Conditions Générales de Vente ou qu'il s'est engagé dans une activité frauduleuse, ou pour tout autre motif légitime. Pour toute commande exceptionnelle, l'acheteur est invité à prendre contact avec le Service Clients par mail à l'adresse [teamlenaptitpois@gmail.com](mailto:teamlenaptitpois@gmail.com) >, soit par téléphone au 081/21.23.08

## **5. Disponibilité des articles**

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site Internet, dans la limite des stocks disponibles. Dans ce cadre, des indications sur la disponibilité des produits vous sont éventuellement fournies au moment de la passation de votre commande. Des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement exister, notamment dans le cas de commandes simultanées d'un même produit par plusieurs acheteurs. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de votre commande, nous vous en informerons par courrier électronique ou par téléphone dans les meilleurs délais, en vous proposant soit de commander un autre article, soit d'annuler votre commande. Si vous choisissez d'annuler votre commande, vous serez remboursé au plus tard dans les 30 jours du paiement si votre compte bancaire a été débité. Le vendeur n'encourt aucune responsabilité en cas de rupture de stock, de retard ou d'indisponibilité des produits.

Le vendeur se réserve le droit de changer à tout moment et sans préavis les articles proposés sur le Site Internet.

## **6. Validation de la commande**

À la fin du processus de commande, vous êtes invités à cliquer sur le bouton "Valider la commande". Dès la validation, votre commande est transmise à pour traitement. Elle ne pourra plus être modifiée ou annulée que dans les conditions expressément prévues dans les Conditions Générales de Vente ou dans les conditions prévues par le droit en vigueur. La validation de votre commande vaut de votre part acceptation de l'intégralité des Conditions Générales de Vente. Après que l'acheteur ait

validé sa commande, Lenawithlove accusera réception de celle-ci sans délai injustifié et par voie électronique. L'accusé de réception contenant notamment un récapitulatif de la commande vous sera adressé par courrier électronique.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par le Site Internet constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le vendeur et l'acheteur. En cas de conflit sur une transaction effectuée sur le Site Internet, les données enregistrées sont, sauf preuve contraire, considérées comme preuve du contenu de la transaction.

## **7. Prix et conditions de paiement**

Les prix des produits sont indiqués en euros, tous droits de douane, TVA et autres taxes comprises, hors frais de livraison. Le montant de votre commande inclut les frais de livraison selon le mode d'expédition choisi (voir les articles ci-dessous "Expéditions et Livraisons"). Les frais de livraison mis à part, les prix des produits eux-mêmes peuvent varier en fonction du domicile de l'acheteur et/ou de l'adresse de livraison demandée par l'acheteur. Les produits sont facturés sur la base des tarifs affichés sur le Site Internet au moment de la validation de la commande, sous réserve de disponibilité des produits commandés à cet instant. Toute commande passée sur le Site Internet doit être réglée immédiatement après la validation de la commande.

Nous n'acceptons les paiements par carte que depuis l'application Mollie.

Toutes les commandes sont payables en euros

. L'expédition de votre commande n'a lieu qu'après vérification de votre mode de paiement.

L'acheteur garantit au vendeur qu'il est titulaire de la carte bancaire ou carte de crédit et que le nom figurant sur cette carte bancaire à débiter ou carte de crédit est le sien, ensuite communique dans un environnement sécurisé sur Internet le numéro à 16 chiffres et la date d'expiration ainsi que le cas échéant, les numéros de cryptogramme visuel figurant au verso de sa carte bancaire. Afin de lutter contre la fraude sur Internet, le contrôle s'effectuera en ligne auprès des établissements et organismes bancaires compétents, interrogés via le système de la société Ogone (ci-après « la société de paiement »). Cette société sera responsable du stockage et du traitement automatisé des informations relatives à chaque commande y compris les coordonnées des cartes bancaires dans un environnement sécurisé. Par ailleurs, les informations en rapport avec les commandes font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est la société de paiement. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude.

La société de paiement et le vendeur sont les destinataires des données en rapport avec toute commande. La non transmission des données en rapport avec une commande empêche la réalisation et l'analyse de la transaction correspondante.

## **8. Réserve de Propriété**

Les produits commandés demeurent la propriété du vendeur jusqu'au complet encaissement du prix par le vendeur. En cas d'incident de paiement, l'acheteur s'engage à restituer les produits reçus et ce, dès la première demande. L'acheteur assume les risques concernant les produits à partir de la prise en main du bien (notamment de perte, de vol ou de détérioration des produits dus à n'importe quelle cause et/ou le dommage qu'ils peuvent avoir causé) et ce à partir de la date effective de livraison.

## **9. livraisons**

Pour toute information concernant les conditions de livraison, rendez-vous sur notre page livraisons.

## **10. Retours / échanges**

Pour la procédure de retours des colis, rendez-vous sur la page de retours.

## **11. Conformité – Garantie de deux ans**

Les produits vendus sur le Site Internet sont soumis aux conditions de garantie légale. Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage habituel auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. En cas de non-conformité ou de défaut du produit, le consommateur peut choisir entre la réparation du bien ou son remplacement, sauf si le recours choisi est impossible ou impose des coûts disproportionnés au vendeur par rapport à l'autre recours. Le vendeur est autorisé à remplacer ou réparer le produit plusieurs fois successives. L'acheteur ne peut exiger une réduction du prix ou que le contrat soit annulé qu'après plusieurs défauts de remplacement ou de réparation.

Les garanties ne s'appliquent plus en cas d'utilisation, traitement ou manipulation anormal du produit ou en cas d'utilisation, traitement ou manipulation du produit qui serait contraire aux règles d'utilisation du produit ou contraire aux instructions fournies par le vendeur.

Si le délai de garantie de deux ans est expiré, l'acheteur pourra faire appel à la garantie du fabricant dans les limites de ses garanties.

## **12. Limitation de responsabilité**

En aucun cas, le vendeur ne pourra être tenu pour responsable de tout dommage indirect, incident, spécial ou accessoire résultant de l'achat de produits sur le Site Internet. Le vendeur pourra seulement être tenu responsable, que ce soit en responsabilité délictuelle ou contractuelle, pour les dommages directs causés à l'acheteur ou toute autre personne à la suite de fraude (dol) commise par le vendeur, sous réserve des dispositions impératives de la loi belge du 25 février 1991 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.

La responsabilité du vendeur sera expressément limitée à concurrence de la valeur de la livraison et les dommages consécutifs ne seront jamais indemnisés, tel que le manque à gagner.

## **13. Réclamations – Informations**

Pour toute information, réclamation, plainte ou question relative aux Conditions Générales de Vente, les clients devront s'adresser au Service Après Vente, adresse, téléphone, courrier électronique en rappelant le cas échéant le numéro de leur commande.

## **14. Force majeure**

L'exécution par le vendeur de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution. Sont considérés comme tels, notamment, sans que cette liste soit limitative, la guerre, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les pandémies et crises sanitaires, les grèves de toutes natures et les problèmes d'approvisionnement du vendeur.

## **15. Règlement des litiges - Droit applicable**

Les Conditions Générales de Vente sont régies et interprétées conformément au droit belge. En cas de litige, les tribunaux de l'arrondissement de Liège, Division Namur, (Belgique) sont seuls compétents.

## **16. Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire 14 jours calendrier après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien. Si vous avez commandé plusieurs biens au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément, ce délai expire 14 jours calendrier après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien. Les frais de retour sont à charge du consommateur.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par e-mail .

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulaire-de-retractation.pdf>

### ***Effets de la rétractation***

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent.

Nous différerons le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Vous devrez renvoyer le bien à Lena with Love, Passage de l'Atelier 4 5100 Jambes sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours calendrier après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

## **17. Droits de propriété intellectuelle**

Toutes les marques, illustrations, images et logos figurant sur les articles et tous les droits de propriété intellectuelle attachés aux articles, leurs savoir-faire, leurs accessoires ou leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive de Lenawithlove ou de leurs ayants-droits respectifs. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images, etc. pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans l'accord exprès et préalable, est strictement interdite.

Il en va de même pour tous droits d'auteur, dessins et modèles, brevets qui sont la propriété du vendeur.

## **18. Hébergement du site internet**

Le présent site internet est hébergé par la société MonSiteAMoi.