

## **Conditions générales**

### **1. Préambule**

Le site [www.conceptstoredorothee.com](http://www.conceptstoredorothee.com) est la propriété de la société Concept Store Dorothée, dont le siège social est situé rue du Saupont 84, 6880 BERTRIX, Belgique. TVA: BE0773396737

Les conditions générales de vente suivantes ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre d'une vente à distance de biens proposés dans la boutique électronique de Concept Store Dorothée.

Ces conditions générales de vente sont les seules applicables et remplacent toutes autres conditions, sauf dérogation préalable, expresse et écrite. Concept Store Dorothée peut être ponctuellement amené à modifier certaines des dispositions de ses conditions générales. Ces modifications sont opposables à compter de leurs mises en ligne sur le site et ne peuvent s'appliquer aux contrats conclus antérieurement. Chaque achat sur le site [www.conceptstoredorothee.com](http://www.conceptstoredorothee.com) est régi par les conditions générales applicables à la date de la commande.

En accédant au site [www.conceptstoredorothee.com](http://www.conceptstoredorothee.com), l'utilisateur / l'acheteur s'engage à respecter les conditions générales de vente ainsi que les conditions d'utilisation y figurant.

### **2. Infos produits**

Concept Store Dorothée apporte le plus grand soin à la mise en ligne et à la conformité des informations relatives aux produits en vente, notamment au moyen des photos illustrant les produits et des descriptifs techniques émanant de ses partenaires et fournisseurs. Si toutefois une erreur venait s'introduire dans le catalogue produits, la responsabilité de Concept Store Dorothée ne pourrait en aucun cas être engagée.

### **3. Prix**

Les prix sont exprimés en Euros. Toutes les informations relatives aux produits ainsi que leurs prix sont repris sur la fiche descriptive correspondante de chaque produit.

Les prix sont indiqués TVA incluse (applicable aux particuliers pour toute livraison au sein de l'Union Européenne, pays définis ci-dessous). Les ventes sans T.V.A. à des non-assujettis à la T.V.A. ne sont possibles que dans la mesure où les pièces justificatives sont produites préalablement.

Les prix ne comprennent pas la participation aux frais de livraison, qui varient en fonction de différents critères. Les prix de transport seront facturés en supplément et indiqués clairement dans la confirmation de la commande.

Le prix affiché sur le site au moment de l'achat du produit est garanti à l'acheteur. Il est ferme et définitif.

Une offre du vendeur, un prix, une brochure, une information pourrait, sans avoir à respecter la moindre formalité, être révoqués par le vendeur, pour quelque motif que ce soit, même après acceptation de cette offre par l'acheteur. Cette éventuelle révocation de l'offre par le vendeur serait communiquée dans les 2 jours à l'acheteur. L'offre serait alors soumise à une nouvelle acceptation par l'utilisateur/acheteur. Toute question concernant les prix peut être envoyée par e-mail à [dorotheeridley@hotmail.com](mailto:dorotheeridley@hotmail.com)

#### **4. Commande**

Pour passer votre commande, le site [www.conceptstoredorothee.com](http://www.conceptstoredorothee.com) est mis à votre disposition 24/24h et 7/7j

La commande ne peut être enregistrée sur le site que si l'utilisateur s'est clairement identifié en complétant le bon de commande en ligne.

Tout bon de commande signé du clic de validation de commande a valeur d'engagement dans le chef de l'acheteur. L'acheteur accepte les prix et les descriptifs des produits repris sur le bon de commande. Cette signature électronique entre les parties a la même valeur qu'une signature manuscrite de contrat. En passant une commande en ligne, l'acheteur signale explicitement vouloir conclure un contrat de vente avec Concept Store Dorothée, avoir pris connaissance des conditions générales de vente et les avoir acceptées sans réserve.

Le contrat de vente entre Concept Store Dorothée d'une part, et l'acheteur, d'autre part, naît au moment de la confirmation de la commande par Concept Store Dorothée. Le client est informé de la confirmation de sa commande par un e-mail. Concept Store Dorothée se réserve le droit de refuser une commande sur le site ou de la soumettre à des conditions complémentaires.

Concept Store Dorothée se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

Concept Store Dorothée n'est pas tenu responsable pour d'éventuelles erreurs survenues dans la commande de l'acheteur.

Toute commande spécifique, relative à un produit, à une quantité importante d'un produit, est à envoyer à [dorotheeridley@hotmail.com](mailto:dorotheeridley@hotmail.com) qui répond à toute demande spécifique par l'envoi d'un devis détaillé. Le contrat de vente entre Concept Store Dorothée d'une part et le client d'autre part naît au moment de l'acceptation du devis formulée par le client, soit par signature du devis ou par retour de mail explicite.

#### **5. Disponibilité**

Concept Store Dorothée s'engage à honorer les commandes reçues sur le site dans la limite des stocks disponibles. Les produits en stock et leur nombres disponibles sont indiqués.

Dans l'hypothèse où l'un des produits commandés ne serait pas disponible dans nos stocks, nous nous engageons à vous contacter par courrier électronique dans un délai de maximum 10 jours ouvrables à compter de la date de votre commande afin de vous en informer et de

vous indiquer dans quels délais, ce produit pourrait, le cas échéant, vous être livré. Certains produits, si ils ne sont plus disponibles au moment de la préparation de la commande, peuvent être retirés de la liste de commande, l'acheteur en sera également informé.

## **6. Paiement**

Le paiement de la totalité du prix est dû dès passation de la commande.

Le client s'engage à régler le prix stipulé pour la commande passée sur le site (prix des produits et du transport). Le délai de livraison ne commence que le jour de la réception du paiement en totalité chez le vendeur.

Concept Store Dorothée accepte les méthodes de paiement suivantes :

- Cartes de crédit : Visa, Mastercard, carte bancaire

## **7. Paiement sécurisé**

Concept Store Dorothée utilise la solution e-commerce de Stripe. L'entreprise Stripe assure le transport des données financières du client en toute confidentialité. Vos données financières sont uniquement échangées entre Stripe et les institutions financières concernées. Concept Store Dorothée n'a pas accès à vos données confidentielles. Ces échanges se font à l'aide de protocoles sécurisés. Ainsi, lorsque qu'il vous est demandé d'introduire votre numéro de carte de crédit, vous pouvez vérifier, à partir de votre navigateur que vous êtes dans une zone sécurisée. Ces zones sont identifiables grâce à l'adresse qui commence par https et comprend un cadenas fermé ou une clé au bas de votre navigateur.

Vous pouvez obtenir davantage d'information en allant sur le site de Stripe : [www.stripe.com](http://www.stripe.com)

## **8. Réserve de propriété**

Les produits commandés restent la propriété de Concept Store Dorothée jusqu'au paiement intégral de la commande par l'acheteur. Concept Store Dorothée se réserve le droit de revendiquer les produits commandés en cas de défaut de paiement.

## **9. Transport et livraison**

Livraisons partout en Belgique, mais aussi en France, au Luxembourg, au Pays-Bas et en Allemagne (attentions que certaines régions à l'internationales sont exclues).

Concept Store Dorothée travaille en partenariat avec des entreprises de transports et des services de courrier renommés afin de répondre à vos attentes. Selon les articles sélectionnés, nous vous proposons un ou plusieurs modes de livraison, dépendant du volume et du poids du colis.

Toute commande est traitée dès réception du paiement.

-Livraison standard :

Vous êtes livrés à l'adresse de votre choix pour les produits de stock en Belgique via transporteur. Se référer aux conditions générales de ce dernier. Votre colis vous est remis contre signature. En cas d'absence lors de la livraison, un avis de passage est laissé dans votre boîte aux lettres. Sur simple demande, vous pouvez demander un second passage ou alors aller récupérer votre colis à l'adresse mentionnée par le transporteur.

En cas de non retrait dans les délais impartis par le transporteur, les produits seront retournés à Concept Store Dorothée qui se réserve le droit d'en rembourser le prix des produits, les frais de transport restant à la charge du client.

-Livraison aux points relais :

Votre colis est livré directement dans un point relais GLS ou Bpost sur le territoire Belge ou à l'international suivant les points relais définis par le transporteur.

Délais de livraison

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client sur le bon de commande. Il appartient à l'acheteur de fournir une adresse de livraison exacte et précise. Toute erreur à ce sujet relève de son entière responsabilité et est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables de l'impossibilité de livrer les articles commandés dès l'instant où l'adresse du destinataire est fautive ou incomplète.

Les délais de livraison indiqués sur le site tiennent compte du temps de préparation, d'expédition et de livraison du colis. Concept Store Dorothée met tout en œuvre pour respecter ces délais.

Pour les produits non stockés, il faut ajouter le délai de livraison de nos fabricants et fournisseurs. Ceux-ci diffèrent en fonction du produit. Les délais de livraison mentionnés ci-dessus ainsi que ceux repris sur la confirmation de commande sont donnés à titres indicatifs. Pour une commande de volume important d'un même produit, les délais de livraison peuvent être plus longs, dépendant de nos fournisseurs.

Lorsque l'acheteur commande plusieurs articles, la livraison n'est effectuée qu'à partir du moment où tous les articles sont de stock. Au cas où la livraison complète ne peut être effectuée dans les 20 jours ouvrables, Concept Store Dorothée fera parvenir ultérieurement, à ses frais, l'article manquant à l'acheteur, par colis séparé.

En cas d'épuisement des stocks ou si un article ne peut être fourni dans le délai indiqué sur le site, Concept Store Dorothée contacte le client afin de l'informer du délai de livraison nécessaire. Concept Store Dorothée ne peut être tenu responsable des préjudices éventuellement encourus par le client du fait de l'épuisement des stocks ou de la livraison tardive d'un article.

Réception des colis :

La livraison est réputée effectuée dès la remise du produit au transporteur. Le colis vous est livré au pas de votre porte contre signature. Cette signature par le client lors de la livraison constitue une preuve en matière de transport et de délivrance.

A la livraison, le client devra vérifier le contenu, la conformité et l'état du ou des produits en présence de la personne qui effectue la livraison afin d'émettre une réserve le cas échéant.

Dans l'hypothèse où l'acheteur aurait un quelconque doute de l'état ou du contenu de la commande, il est tenu de refuser la marchandise à la réception de celle-ci. Tout produit refusé devra être remis au transporteur dans son ensemble et dans son emballage d'origine.

### ***10. Droit de rétractation et retour***

Le client dispose d'un délai de 14 jours ouvrables pour renoncer à ses achats, sans pénalités et sans indication de motif. Le délai court, pour les biens, à compter du lendemain du jour de leur livraison. Ce droit de rétractation ne s'applique pas sur certains articles spécifiques disponibles uniquement sur commande, telle que les mobiliers, posters, tableaux en verre, articles soldés, ...

Tout retour doit être préalablement autorisé par Concept Store Dorothée. Le client devra en faire la demande par e-mail à [dorotheeridley@hotmail.com](mailto:dorotheeridley@hotmail.com) et recevra un mail de confirmation autorisant le retour et donnant le numéro de retour à communiquer.

Les articles concernés sont retournés à Concept Store Dorothée dans les 5 jours suivant la notification d'annulation. Le produit retourné devra l'être dans son état et emballage d'origine. Il devra ne pas avoir été utilisé, ni avoir subi de détérioration si minime soit-elle et être dans un état de propreté parfaite. Les frais de retour sont à charge du client. La qualité et le suivi de ce retour se font sous sa responsabilité. Ridley Dorothée se réserve le droit de refuser un retour s'il ne répondait pas aux conditions reprises ci-dessus.

Les articles bénéficiant d'un retour ne seront repris qu'accompagnés de la facture originale et du numéro de retour.

A compter de la réception du colis, le client recevra à sa meilleure convenance soit un chèque cadeau de la valeur de son prix d'achat à valoir sur la boutique ou soit le remboursement de sa commande dans un délai maximum de 14 jours. Le montant du remboursement sera égal au montant TTC des marchandises hors frais d'envoi. A cet effet, il communiquera à Concept Store Dorothée ses coordonnées bancaires pour permettre un remboursement dans les délais impartis.

En cas de retours abusifs, Concept Store Dorothée se réserve le droit de refuser une commande ultérieure.

A noter que la législation prévoit que le droit de rétractation peut être exercé uniquement par des particuliers (consommateurs) agissant à des fins qui sont sans rapport avec une entreprise. Le droit de rétractation, par conséquent, ne peut être exercé par des personnes morales et les personnes physiques agissant à des fins liées à une entreprise. Sont également exclus du droit de rétractation les achats effectués par les revendeurs ou par ceux qui, achètent pour la revente à des tiers

## **11. Garanties et Service Après-ventes**

Ridley Dorothée vérifie chaque colis avant son expédition. Toutefois chaque article vendu bénéficie d'une garantie légale de conformité et d'une garantie légale des vices cachés. Pour certains produits s'ajoute la garantie constructeur dont l'étendue et la durée diffèrent selon les produits et les marques. Pour cette garantie constructeur, Concept Store Dorothée ne pourra être tenu responsable en cas de refus de ce dernier d'appliquer sa garantie.

Ces garanties ne couvrent pas l'usure normale du produit, ni le défaut dû à une utilisation anormale, fautive ou négligente du produit.

En cas de produits non conformes à l'information donnée lors de la présentation des produits sur le site ou présentant des vices cachés, ils seront remplacés ou remboursés en fonction de la disponibilité des produits.

Tout retour devra être préalablement autorisé par Concept Store Dorothée. Le client en fera la demande par mail et recevra un mail de confirmation de Concept Store Dorothée autorisant le retour et donnant le numéro de retour à communiquer. Dans ce cas se référer à l'article 10. Droits de rétraction et de retour.

Les articles concernés sont retournés à Concept Store Dorothée dans les 5 jours suivant la notification d'annulation. Le produit retourné devra l'être dans son état et emballage d'origine. Il devra ne pas avoir été utilisé, ni avoir subi de détérioration si minime soit-elle et être dans un état de propreté parfaite. Les frais de retour sont à charge du client. La qualité et le suivi de ce retour se font sous sa responsabilité. Ridley Dorothée se réserve le droit de refuser un retour s'il ne répondait pas aux conditions reprises ci-dessus.

Les articles bénéficiant d'une garantie ne seront repris qu'accompagnés de la facture originale, du bon de garantie et du numéro de retour. Si, et seulement si, la garantie de conformité est applicable, les frais d'envoi liés au retour des dits produits seront remboursés au client.

Si le produit ne peut être remplacé, faute de stock ou disparition du produit de la gamme proposée par Concept Store Dorothée, le client recevra à sa meilleure convenance soit un chèque cadeau de la valeur de son prix d'achat à valoir sur la boutique Ridley Dorothée ou soit le remboursement de sa commande. Dans le cas où le produit devrait faire l'objet d'un échange, Concept Store Dorothée procédera à l'envoi du nouveau colis que lorsque le colis à échanger aura été réceptionné à son entrepôt.

## **12. Force majeure**

Des circonstances telles que des grèves, incendies, retards des fournisseurs, danger de guerre, manque de ressources énergétiques, faillite des fournisseurs...sont à considérer comme des cas de force majeure lorsqu'elles ont pour effet de retarder ou de rendre très difficiles les livraisons. Le vendeur n'aura à établir ni l'imprévisibilité ni l'irrésistibilité de ces circonstances ni l'impossibilité d'exécution du contrat. Le vendeur informera le plus rapidement possible le client de la survenance de l'une des circonstances visées à l'alinéa précédent. Le vendeur se réserve le droit de prolonger le délai de livraison éventuellement convenu d'une période égale à celle pendant laquelle le cas de force majeure a perduré. De même si ces faits peuvent

compromettre l'exécution de la commande suivant les modalités prévues, le vendeur se réserve le droit de résilier le contrat sans engagement ni responsabilité de sa part.

#### **14. Responsabilité**

Concept Store Dorothée, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

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

#### **15. Données à caractère personnel**

Les présentes dispositions respectent la vie privée du client conformément à la loi du 8 décembre 1992 sur le traitement des données à caractère personnel et aux autres dispositions contraignantes de droit belge en la matière.

Les données à caractère personnel demandées au client sont indispensables pour le traitement et l'acheminement des commandes, l'établissement des factures et d'éventuels contrats de garantie. A ces fins, ces informations peuvent être communiquées aux partenaires contractuels de Concept Store Dorothée. Ces données peuvent en outre être utilisées afin de permettre la diffusion, par tout moyen de communication, des informations relatives aux activités commerciales de Concept store Dorothée à sa clientèle.

Concept Store Dorothée s'engage pour le surplus à ne pas divulguer les renseignements dont elle dispose à une autre société ou une autre entreprise.

Le client peut s'opposer, sur demande et gratuitement au traitement des données le concernant à des fins de prospection commerciale. En outre, le client a le droit d'obtenir sans frais la rectification de toute donnée à caractère personnel inexacte qui le concerne, sur simple demande.

#### **16. Durée**

Les offres contenues sur le site sont valables tant que les produits qui s'y rapportent demeurent en ligne et jusqu'à épuisement des stocks.

### **17. Nullité**

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne pourrait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes conditions générales de vente.

### **18. Preuve**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de Concept Store Dorothée dans des conditions raisonnables de sécurité seront considérés comme les preuves de communication, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

### **19. Droit applicable et juridiction compétente**

Pour tout litige, seul le droit belge est applicable.

En cas de litige, le client s'adressera par priorité à Concept Store Dorothée pour obtenir une solution amiable.

Le droit commercial est applicable aux acheteurs professionnels.

Seuls sont compétents pour trancher les litiges entre parties les Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Neufchâteau, quelques soient les lieux de livraison et les modes de paiement acceptés.

Le texte original en français est prépondérant en cas de litige, quant à la teneur de ce texte.