

Anne Sophie s'engage à respecter le [code de conduite du Label BeCommerce](#) qui vise à établir une relation de confiance avec le consommateur dans le domaine de la vente à distance et du marketing direct.

ARTICLE 1: IDENTITÉ DU VENDEUR

TEXCODECK SPRL

Avenue des Moissons, 15a
1360 PERWEZ

TVA: BE 0875.360.563
Email: elegance@anne-sophie.be

Téléphone: 081/22.15.50

Activité: Commerce de détail de textiles - Tenues habillées et accessoires

Si après le vendeur, TEXCODECK, sera dénommé « Anne Sophie »

ARTICLE 2: CHAMP D'APPLICATION ET CONDITIONS

1. Nos conditions générales sont valables pour toutes les offres faites par Anne Sophie envers vous en qualité de Consommateur (toute personne physique qui acquiert ou utilise des produits ou services exclusivement à des fins non professionnelles).
2. Nous fournissons uniquement en Belgique, France, Pays Bas et Luxembourg. Nous sommes en droit de refuser toute livraison à une adresse de livraison située dans un autre pays.
3. Pour pouvoir passer une commande, vous devez être âgé de minimum 18 ans. Si cela n'est pas le cas, veuillez faire placer la commande par vos parents ou votre tuteur légal. Dans le cas contraire, nous sommes en droit de refuser toute commande susceptible d'être 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.

Commandes par notre site Internet:

5. Le placement d'une commande sur le site Internet vaut acceptation expresse de nos conditions générales de vente qui sont à tout moment disponibles sur le site Internet.
6. Si vous commandez en ligne, nous vous fournissons, avec la confirmation de commande, une copie des présentes conditions générales sous un format que vous pouvez enregistrer ou imprimer. Nous vous conseillons de le faire systématiquement.

ARTICLE 3: NOTRE OFFRE ET VOTRE COMMANDE

1. Lorsqu'une offre est seulement valable durant une période limitée ou qu'elle est soumise à certaines conditions, nous veillons à l'indiquer directement dans notre offre.
2. Nous décrivons toujours aussi complètement et précisément que possible ce que nous vous vendons et ainsi que le déroulement du processus de commande. La description est toujours suffisamment détaillée pour vous permettre de l'évaluer correctement. De plus, nous faisons en sorte que nos illustrations présentent au mieux biens et/ou services proposés. L'erreur est toutefois humaine, de sorte que s'il apparaît clairement que nous nous sommes trompés, nous ne sommes pas tenus de vous fournir un bien correspondant à l'illustration.
3. En cas de paiement via une carte de crédit ou de débit, votre commande ne sera complète et le contrat entre nous ne sera définitif que lorsque nous obtiendrons l'accord de l'émetteur de la carte. Nous acceptons Visa, MasterCard, Bancontact, Maestro, ING homepay, Belfius DirectNet, KBC / CBC online. Nous ne pouvons être tenus responsables des retards dans la livraison et/ou de l'absence de livraison de votre commande, dus au refus de l'émetteur de votre carte lors du 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.

Commandes par notre site Internet:

4. Pour pouvoir acheter un produit, il suffit de l'ajouter dans votre panier. Indiquez ensuite les données de contact et de facturation. Ensuite, choisissez votre mode de livraison:

- Livraison à domicile ou une autre adresse par bpost (€5 en Belgique et 6,97€ pour Les Pays Bas, 9,01€ en France et 7,02€ Luxembourg)
5. Avant de pouvoir finaliser vos achats, une page récapitulative s'affiche, vous acceptez nos conditions générales et vous confirmez votre paiement en cliquant sur le bouton de commande accompagné de la mention « passer la commande ». Votre achat ne sera définitif que lorsque vous aurez parcouru ces différentes étapes.
6. Nous vous enverrons ensuite une confirmation de votre commande par e-mail. Dans ce mail vous trouvez aussi les conditions générales de vente.
7. Vous êtes tenus informé du moment de l'envoi de votre achat et du moment à partir duquel vous pouvez réceptionner votre achat dans le magasin Anne Sophie de votre choix. La livraison par bpost peut être suivie de façon digitale.

ARTICLE 4: 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.
2. Nos prix s'entendent toutes taxes, TVA et services compris, de sorte que vous n'avez jamais de mauvaise surprise. Nous pouvons par contre décider de facturer les frais d'envoi en plus du prix d'achat, auquel cas nous le mentionnons toujours avant que vous passiez commande.
3. Nous garantissons que les actions promotionnelles applicables dans nos magasins sont également valables dans notre web shop durant la même période, à condition que l'assortiment du shop online et celui des magasins soit identique. Néanmoins, il est possible que des actions promotionnelles soient d'application dans notre web shop et pas forcément dans nos magasins.

ARTICLE 5: PAIEMENT

1. Nous acceptons Visa, MasterCard, Bancontact, Maestro, ING homepay, Belfius DirectNet, KBC / CBC online.

Paiement en ligne:

2. Le paiement ne peut se faire sur notre site Internet qu'à l'aide des modules de paiement mis à disposition.
3. Pour garantir la sécurité de votre paiement en ligne et de vos données personnelles, les informations de la transaction sont envoyées après cryptage par la technologie SSL. Vous ne devez pas disposer d'un logiciel particulier pour payer à l'aide de cette technologie. Vous reconnaîtrez une connexion SSL sécurisée au « cadenas » qui apparaît dans la barre de statut de votre navigateur.

ARTICLE 6: LIVRAISON ET EXÉCUTION

1. Tous les biens et services sont livrés à l'adresse que vous indiquez lors de la commande.
2. Nous nous efforçons de vous livrer les articles de stock à l'adresse de livraison de votre choix endéans les 7 jours. Cependant, si les articles ne sont pas disponibles de stock dans le web shop ou à cause du mode de livraison choisi, ce délai peut être plus long. Nous vous communiquons le délai de livraison dans la confirmation de votre commande dès que le paquet quitte le magasin.
3. Si nous sommes dans l'impossibilité de vous livrer dans le délai convenu, vous en serez toujours informé avant l'écoulement du délai de livraison prévu. Dans le cas contraire, vous pouvez renoncer gratuitement à votre commande. Nous vous remboursons alors au plus tard dans les 30 jours qui suivent la résolution du contrat.
4. Nos envois sont toujours effectués à nos risques. En revanche, si vous nous renvoyez des biens dans les 14 jours suivant l'achat, leur transport sera sous votre responsabilité et à vos risques.
5. 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 48 heures via elegance@anne-sophie.be, et de nous renvoyer les articles dans les 14 jours calendrier qui suivent leur réception, en utilisant le « formulaire de retour » qui se trouve dans la commande. Nous ne pouvons être tenus responsables de tout dommage indirect provoqué par une livraison tardive

ou l'absence de livraison par le transporteur désigné par l'entreprise. Dans ce cas, notre responsabilité reste limitée à la valeur des articles dont il est démontré qu'ils n'ont pas été reçus par le client.

ARTICLE 7: FORCE MAJEURE

1. 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, tels que 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 webshop, de la livraison en retard ou de l'absence de livraison par des sous-traitants ou autres tiers auxquels nous avons fait appel, ... Dans ces cas-là, nous ne sommes pas tenus de respecter nos obligations; nous pouvons soit suspendre nos obligations pendant la durée du cas de force majeure, soit annuler définitivement le contrat.

ARTICLE 8: DROIT DE RÉTRACTATION

1. Lorsque vous effectuez un achat sur notre web shop, vous disposez d'un délai de réflexion de 14 jours à partir de la livraison pour décider si vous souhaitez annuler la commande. Dans ce cas, vous pouvez renvoyer la commande sans devoir payer une amende ni justifier votre décision (les frais du renvoi sont à votre charge).
2. Après que le consommateur a fait connaître sa décision de rétractation au commerçant en ligne, ce qu'il peut faire par le biais du modèle de formulaire de rétractation mais aussi par le biais d'une autre déclaration dénuée d'ambiguïté, il a encore 14 jours calendrier pour renvoyer le produit.
3. Dans les 14 jours qui suivent la réception du renvoi de votre commande, nous vous remboursons l'intégralité du prix d'achat, dans le cas où vous avez manifesté votre intention de résiliation du contrat, et cela par le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé.
4. Les frais directs du renvoi des biens sont donc à votre charge. Les frais de transport originaux ne sont remboursés que quand toute la livraison est renvoyée. Quand seulement une partie de la livraison est renvoyée, Anne Sophie se réserve le droit de garder les frais de transport originaux.
5. Nous avons le droit d'attendre d'avoir récupéré les biens ou que vous ayez prouvé les avoir renvoyés, avant de procéder à leur remboursement.
6. Pendant les 14 premiers jours qui suivent la livraison, nous attendons de vous que vous traitiez la commande et l'emballage avec soin. Si vous souhaitez pouvoir renvoyer les biens conformément à la procédure décrite ci-dessus, vous ne pouvez les déballer ou les utiliser que dans la mesure nécessaire pour pouvoir évaluer si vous souhaitez conserver le bien ou pas. Vous ne pouvez manipuler et inspecter le produit que comme vous pourriez le faire dans un magasin. En effet, vous avez le droit de juger si vous voulez conserver le produit et de l'essayer mais uniquement si cela se fait de la même manière que vous auriez pu le faire normalement dans nos magasins.
7. Au cas où vous avez utilisé la marchandise plus que nécessaire pour juger si vous souhaitez le conserver ou pas, vous êtes responsable de la perte de valeur du produit en question et Anne Sophie se réserve le droit d'appliquer une diminution de valeur en diminuant le montant du remboursement et a droit à une indemnisation si vous renvoyez le produit manifestement utilisé. En effet, les marchandises peuvent être essayées, mais pas utilisées.
8. En cas de livraison partielle, le délai de 14 jours ne commence à courir qu'au moment où le dernier produit d'une série a été reçu.
9. Dans la mesure du possible, les biens renvoyés doivent être placés dans leur emballage original et accompagnés de l'ensemble des accessoires livrés. Ils doivent être dans leur état et leur emballage d'origine, compte tenu des instructions mentionnées ci-dessous.
10. Vous pouvez renvoyer le colis par bpost ou ramener les marchandises dans un de nos magasins.
11. En retournant les marchandises dans un de nos magasins, vous consentez en tant que client que le remboursement se fait de la même manière que la méthode de paiement originale.
12. Pour pouvoir mettre fin à votre commande, vous pouvez compléter le formulaire de retour qui se trouve avec votre commande. Le document de retour est indispensable, même en cas de retour en magasin.

Exceptions au droit de rétractation

Dans certains cas, nous avons le droit d'exclure des produits et/ou services du droit de rétractation. Cette clause concerne des produits qui:

- Ont été fabriqués selon les spécifications du consommateur ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique (produit personnalisé) ;
- La valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entreprise n'a aucune influence;
- La lingerie

Si les conditions d'exclusion n'ont pas été respectées, vous disposez du droit de résiliation de votre contrat, même si vous avez déjà utilisé le service pendant vos 14 jours de réflexion.

ARTICLE 9: 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 également que nos biens sont conformes à l'ensemble des lois en vigueur au moment de votre commande.
2. Pour autant que ce soit possible et raisonnable, vous avez le choix entre réparation ou remplacement. Vous n'avez le droit d'exiger une réduction du prix ou la résolution du contrat de vente que si la réparation ou le remplacement s'avère excessif ou impossible ou encore s'il ne peut intervenir dans un délai raisonnable.
3. Nous vous demandons de nous communiquer chaque défaut ou vice endéans la semaine de la constatation.

ARTICLE 10: 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, ceux de nos sous-traitants ou autres ayants droit.
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, logos, etc. sans notre autorisation écrite préalable et expresse.

ARTICLE 11: TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET LITIGES

1. Nous visons constamment à satisfaire pleinement nos clients. Si vous avez toutefois des réclamations à formuler à propos de nos biens ou services, n'hésitez pas à nous contacter via le formulaire de contact ou par téléphone au numéro suivant : 081/22.15.50.
2. Nous nous efforcerons de traiter votre réclamation dans les 7 jours qui suivent.
3. 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.
4. Les litiges entre le consommateur et le commerçant sur la formation ou l'exécution des contrats concernant les produits et services à fournir ou fournis peuvent, dans le respect des dispositions mentionnées ci-après, être soumis au comité de surveillance de BeCommerce, tant par le consommateur que par le commerçant.
5. Un litige ne sera examiné par le comité de surveillance que si le consommateur a d'abord soumis sa réclamation au commerçant dans un délai approprié.
6. Ce litige doit être soumis par écrit au comité de surveillance au plus tard trois mois après l'apparition du litige.
7. Lorsque le consommateur souhaite soumettre un litige au comité de surveillance, le commerçant est lié à ce choix. Lorsque le commerçant souhaite le faire, le consommateur devra, dans un délai de cinq semaines après qu'une demande à cet effet a été faite par le commerçant, déclarer à cet égard par écrit s'il le souhaite également ou s'il souhaite faire examiner le litige par le tribunal compétent en la matière. Si le commerçant n'est pas informé du choix du consommateur dans un délai de cinq semaines, il est alors habilité à soumettre le litige devant le tribunal compétent.
8. Le comité de surveillance se prononce selon les conditions telles qu'établies dans le règlement du comité de surveillance. Les décisions du comité de surveillance sont rendues sous forme d'avis contraignants.
9. Le comité de surveillance ne traitera pas un litige ou arrêtera le traitement du litige si un sursis de paiement a été accordé au commerçant, si celui-ci est en état de faillite ou s'il a mis fin aux activités de son entreprise dans les faits, avant qu'un litige n'ait été traité par le comité séance et qu'un jugement final ait été rendu.