

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU MAGASIN EN LINGE WE

## 1. DEFINITIONS

Dans ces conditions générales, il faut entendre par :

1. consommateur : personne physique qui n'agit pas dans le cadre de sa profession ou de son entreprise et qui conclut un contrat à distance avec nous ;
2. contrat à distance : contrat par lequel une ou plusieurs techniques de communication à distance sont exclusivement utilisées jusqu'à la conclusion du contrat, dans le cadre d'un système de vente à distance de produits et/ ou de services organisé par WE Europe B.V. ;
3. technique de communication à distance : moyen pouvant être utilisé pour conclure un contrat, sans que le consommateur et WE Europe B.V. ne se rencontrent ;
4. délai de réflexion : délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
5. droit de rétractation : possibilité, pour le consommateur, de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
6. jour : jour civil.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

- 2.1 Ces conditions générales s'appliquent à toutes les offres de WE Europe B.V. dans son magasin en ligne ainsi qu'à tous les contrats à distance conclus entre le consommateur et WE Europe B.V. En commandant au magasin en ligne, le consommateur accepte les conditions générales.
- 2.2 Outre ces conditions générales, des conditions complémentaires formellement mentionnées peuvent s'appliquer à certains produits.

## 3. NAISSANCE DU CONTRAT

- 3.1 Le contrat naît au moment où le consommateur accepte l'offre de WE Europe B.V. par voie électronique.
- 3.2 Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, WE Europe B.V. confirme immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'est pas confirmée, le consommateur peut résilier le contrat. Ce canal de vente électronique renvoie aussi aux Conditions générales.
- 3.3 WE Europe B.V. prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de sécuriser la transmission électronique de données, et veille à la protection de l'environnement Web. Si le consommateur paie par voie électronique, WE Europe B.V. prendra les mesures de sécurité qui s'imposent.
- 3.4 WE Europe B.V. peut s'informer – dans les limites prévues par la loi – au sujet de la solvabilité du consommateur ainsi que de tous les faits et facteurs importants pour la conclusion du contrat à distance. Si, à l'issue de cette enquête, WE Europe B.V. a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, elle peut refuser une commande ou une demande en motivant sa décision.
- 3.5 WE Europe B.V. peut refuser une commande ou une demande ou en subordonner l'exécution à des conditions particulières. Ce choix appartient pleinement à WE Europe B.V., qui ne doit pas motiver sa décision. Si WE Europe B.V. refuse une commande ou une demande, elle en avertit immédiatement le consommateur.

## 4. OFFRE

- 4.1 Les articles proposés au consommateur dans la boutique en ligne reposent sur les données fournies dans la boutique en ligne;
- 4.2 Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela y est clairement indiqué.
- 4.3 L'offre comporte une description complète et précise des produits et/ ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'apprécier l'offre correctement. Si

WE Europe B.V. utilise des illustrations, celles-ci reflètent fidèlement les produits et/ ou les services proposés. D'éventuelles erreurs manifestes dans l'offre n'engagent pas WE Europe B.V.

4.4 La société WE Europe B.V. est soumise au code de conduite de BeCommerce et à la possibilité pour le consommateur de consulter ce code de conduite par voie électronique. Consultez le code de conduite [ici](#).

4.5 Le site Web contient des informations qui permettent au consommateur de connaître clairement ses droits et ses obligations, qui découlent de l'acceptation de l'offre. Il s'agit en particulier :

- du prix taxes comprises ;
- des éventuels frais de livraison ;
- de la façon dont le contrat sera formé et des démarches nécessaires à cet effet ;
- de application ou non du droit de rétractation ;
- des modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat ;
- du délai d'acceptation de l'offre, ou du délai de validité du prix.

## 5. PRIX/ FRAIS DE LIVRAISON

5.1 Les prix s'appliquent au moment de la commande d'un produit. Tous les prix sont exprimés en euro, conformément aux dispositions légales en la matière, et comprennent la taxe sur le chiffre d'affaires.

5.2 Les offres spéciales ne sont valables que pendant la durée de validité mentionnée. Cette mention figure dans un dépliant ou sur la page Web présentant cette offre spéciale.

5.3 Les prix mentionnés dans la boutique en ligne ne comprennent pas les frais de livraison. Le montant des frais de livraison et de livraison contre remboursement est indépendant de la quantité de produits commandés.

## 6. PAIEMENT

6.1 Voici les modalités de paiement des commandes passées au magasin en ligne.

- Direct e-banking;
- Carte de crédit (VISA, MasterCard, American Express).

iDEAL;

PayPal.

WE Europe B.V. peut étendre les possibilités de paiement. D'autres possibilités de paiement seront toujours mentionnées sur le site Web.

6.2 Si un délai de paiement est convenu avec WE Europe B.V., le consommateur se trouve en tort en cas de dépassement de ce délai. Les délais de paiement peuvent exclusivement être convenus par écrit selon des conditions à convenir.

6.3 Si le paiement par carte de crédit est choisi, les conditions de l'émetteur de la carte en question s'y appliquent. WE Europe B.V. n'est pas concernée par la relation qui lie le consommateur à l'émetteur de la carte.

6.4 Le consommateur supporte tous les frais (extra)judiciaires de toute nature, y compris les frais de recouvrement occasionnés par WE Europe B.V. si le consommateur ne respecte pas ses obligations (de paiement).

6.5 En cas de retard de paiement, WE Europe B.V. peut résilier le contrat avec effet immédiat ou suspendre la livraison (ultérieure) jusqu'au moment où le consommateur a pleinement respecté ses obligations de paiement et a payé les frais visés à l'article 6.4.

## 7. LIVRAISON

7.1 WE Europe B.V. envoie elle-même, ou par l'intermédiaire d'un tiers, le plus rapidement possible les commandes acceptées, selon leur ordre d'arrivée. Si un produit est en stock, le délai de livraison moyen est de 3 jours ouvrables à compter de la date de la commande.

7.2 Si une livraison ne peut pas être effectuée, ou pas dans les délais moyens, par exemple si les produits ne sont pas en stock, le consommateur en est averti le plus rapidement possible.

7.3 WE Europe B.V. décline toute responsabilité en cas de dommages de toute nature découlant d'un dépassement des délais de livraison annoncés.

## **8 RENVOI DE PRODUITS ET DROIT DE RETRACTATION**

8.1 Le consommateur est tenu d'inspecter ou de faire inspecter minutieusement les produits immédiatement après leur réception.

8.2 En ce qui concerne les produits achetés à la boutique en ligne, il est possible de renvoyer ces produits à la boutique en ligne sans mentionner de motif et ce, dans les 14 jours qui suivent la livraison du produit en question, c'est-à-dire le délai de réflexion, pour autant que les produits n'aient pas été portés ou utilisés autrement. Le consommateur peut renvoyer l'article en utilisant le bon de renvoi joint, et est alors remboursé.

8.3 Si le consommateur a exercé son droit de rétractation mentionné au chapitre précédent, WE Europe B.V. procède au remboursement, sous 30 jours, du montant payé par le consommateur, hormis les frais de livraison.

8.4 Il n'est pas possible d'échanger des produits.

## **9. DROIT DE RETRACTATION D'EXCLUSION**

L'entreprise est habilitée à exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais uniquement si elle mentionne clairement dans son offre, en tout cas en temps opportun avant la conclusion du contrat, ce qui suit :

9.1 Les produits ou services dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier, sur lesquelles l'entreprise n'a aucune influence et qui sont susceptibles de se produire durant le délai de rétractation

9.2 Les contrats qui sont conclus durant une criée publique. Par criée publique, l'on entend un mode de vente où les produits, le contenu numérique et/ou les services sont proposés par l'entreprise au consommateur qui est personnellement présent ou bénéficie de la possibilité d'être personnellement présent, sous la direction d'un maître de criée, et où le fournisseur le plus offrant est tenu d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;

9.3 Les contrats de services, après exécution complète du service, mais uniquement si : a. l'exécution a débuté avec l'accord préalable exprès du consommateur ; lequel b. a également pris acte de la perte de son droit de rétractation dès que l'entreprise a intégralement exécuté le contrat ;

9.4 Les voyages forfaitaires tels que visés dans l'article 7:500 du Code civil et les contrats relatifs au transport de personnes ;

9.5 Les contrats de services pour la mise à disposition d'installations, si le contrat mentionne une certaine date ou période d'exécution et autrement qu'à des fins résidentielles, transport de marchandises, services de location de voiture et catering ;

9.6 Les contrats relatifs aux loisirs, si le contrat mentionne une certaine date ou période d'exécution de ceux-ci ;

9.7 Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision personnel(le) du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;

9.8 Les produits qui se détériorent vite ou qui ont une conservation limitée ;

9.9 Les produits scellés qui pour des raisons de protection sanitaire ou d'hygiène ne peuvent être renvoyés et qui ont été descellés après livraison ;

9.10 Les produits qui après livraison sont par nature irrémédiablement mélangés à d'autres produits ;

9.11 Les boissons alcoolisées dont le prix est convenu à la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entreprise n'a aucune influence ;

9.12 Les enregistrements audio, vidéo et les logiciels informatiques scellés, qui ont été descellés après livraison ;

9.13 Les journaux, revues ou magazines, excepté leurs abonnements ;

9.14 La livraison de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais uniquement si : a. l'exécution a débuté avec l'accord préalable exprès du consommateur ; lequel b. a également pris acte de la perte de son droit de rétractation.

## 10. RESERVE DE PROPRIETE

10.1 Les articles restent la propriété de WE Europe B.V. jusqu'au paiement intégral du montant de la facture par le consommateur.

10.2 Le consommateur ne peut pas grever, vendre, livrer à nouveau, ou aliéner autrement les produits avant le transfert de propriété.

## 11. GARANTIE ET RESPONSABILITE

11.1 WE Europe B.V. veille à ce que les produits et/ou les services soient conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou de possibilité d'utilisation et aux dispositions légales et/ ou officielles en vigueur à la date de formation du contrat.

11.2 WE Europe B.V. n'est aucunement tenue de payer un quelconque dédommagement direct ou indirect au consommateur ou à des tiers, sauf si la faute a été causée intentionnellement ou s'il s'agit d'une faute grave.

11.3 Si WE Europe B.V., pour quelque raison que ce soit, est tenue de payer un dédommagement, ce dédommagement ne pourra jamais dépasser le montant de la facture du produit qui est à l'origine des dommages.

11.4 Malgré le soin et l'attention constants que WE Europe B.V. apporte à la composition du site Web, il est possible que des informations publiées sur ce site Web soient incomplètes et/ou erronées.

11.5 Les informations publiées sur le site Web sont régulièrement complétées et/ou adaptées. WE Europe B.V. se réserve le droit d'apporter d'éventuelles modifications avec effet immédiat et sans avis préalable.

11.6 Le consommateur est tenu de garantir WE Europe B.V. contre tout recours de tiers dans le cadre de l'exécution du contrat, pour autant que la loi ne s'oppose pas à ce que les dommages et les frais doivent être supportés par le consommateur.

11.7 Il est possible que WE Europe B.V. publie sur son site Web des liens vers d'autres sites Web pouvant être intéressants ou informatifs pour le visiteur. De tels liens sont purement informatifs. WE Europe B.V. n'est pas responsable du contenu des sites Web auxquels les liens renvoient ou de l'usage qui en est fait.

## 12. CAS DE FORCE MAJEURE

12.1 En cas de force majeure, WE Europe B.V. n'est pas tenue de respecter ses obligations envers le consommateur, ou cette obligation est suspendue pendant la durée du cas de force majeure.

12.2 Il faut entendre par *cas de force majeure* toute circonstance indépendante de sa volonté, qui l'empêche totalement ou partiellement de respecter ses obligations envers le consommateur. Ces circonstances comprennent notamment les grèves, l'incendie, les perturbations d'exploitation, les pannes d'électricité, l'absence ou les retards de livraison de sous-traitants ou d'autres intervenants et l'absence d'un quelconque permis officiel. Les cas de force majeure comprennent aussi les perturbations de réseaux (de télécommunication), ou de systèmes de communication et/ou l'indisponibilité du site Web à un quelconque moment.

## 13. PROPRIETE INTELLECTUELLE

13.1 Le consommateur reconnaît expressément que tous les droits de propriété intellectuelle protégeant des informations, des communications ou d'autres propos au sujet de produits et/ou du site Web appartiennent à WE Europe B.V., à ses entreprises liées, à ses sous-traitants ou à d'autres ayants droit. Il faut entendre par *droits de propriété intellectuelle* les droits de brevet, d'auteur, de marque, de dessins et de maquettes et/ ou d'autres droits (de propriété intellectuelle), y compris *sui generis* des droits sur des

banques de données et la topographie de semi-conducteurs, ou d'autres produits, ainsi que des savoir-faire, méthodes et concepts brevetables ou non.

13.2 Le consommateur s'engage à ne pas utiliser frauduleusement de droits de propriété intellectuelle décrits dans cet article.

#### **14. CONFIDENTIALITE**

14.1 En passant une commande, le consommateur autorise WE Europe B.V. à utiliser si nécessaire ses données à caractère personnel. WE Europe B.V. utilise exclusivement les données du consommateur pour autant que cela soit nécessaire pour la prestation de services. Les données à caractère personnel du consommateur ne sont pas communiquées sans son consentement à des tiers à des fins commerciales.

14.2 Les données du consommateur sont uniquement conservées pour autant que cela soit nécessaire pour concrétiser les fins auxquelles les données à caractère personnel sont obtenues et traitées par WE Europe B.V. Outre l'exécution du contrat, ceci comprend la réalisation d'activités de marketing et l'entretien des relations commerciales avec le consommateur.

14.3 WE Europe B.V. traitera exclusivement les données du consommateur conformément à sa politique de respect de la vie privée. Le site Web comporte une déclaration de confidentialité.

#### **15. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL/ SEUIL D'AGE**

15.1 WE Europe B.V. n'accepte aucune commande de personnes âgées de moins de 18 ans.

#### **16. DROIT APPLICABLE**

16.1 Toutes les offres et tous les contrats de WE Europe B.V. sont exclusivement régis par le droit néerlandais.

#### **17. LITIGES**

17.1 Pour toute question et/ ou réclamation, le consommateur peut contacter le service clientèle de WE Europe B.V. au numéro 00800 – 93327446 (gratuit depuis un poste fixe, non accessible depuis un téléphone mobile). Nous sommes joignables du lundi au vendredi entre 9 h et 18 h. L'adresse électronique du service clientèle est [contact@wefashion.com](mailto:contact@wefashion.com). Les réclamations sont généralement traitées sous 30 jours. Si ce n'est pas possible pour une quelconque raison, le client est averti de la durée du retard.

17.2 Le consommateur peut soumettre le litige à une commission du contentieux indépendante. Il peut s'agir de la commission du contentieux Thuiswinkel, [la plate-forme ODR](#), ou d'une autre commission du contentieux similaire et ce, sans préjudice du droit du client de soumettre le litige à un tribunal compétent.

#### **18. INFORMATIONS AU SUJET DE LA SOCIETE**

Le siège central de WE Europe B.V. est établi Reactorweg 101, 3542 AD Utrecht. La société est enregistrée au registre du commerce sous le numéro 30091 181 0000.

Téléchargez [ici](#) le formulaire type pour le droit de rétractation