Conditions générales

1. Préambule

i. Les présentes conditions générales régissent les relations entre la société ESSENS DISTRIBUTION s.r.o., dont le siège social est situé à Zaoralova 3045/1e, code postal 628 00 Brno, numéro d'enregistrement de la société : 06167322, en tant que vendeur et exploitant de la boutique en ligne www.essensworld.be, et le client qui conclut un contrat d'achat avec le vendeur.

ii. Les présentes conditions générales s'appliquent principalement à l'achat de produits par un membre inscrit au Club ESSENS via la boutique en ligne. Elles s'appliquent également, dans la mesure appropriée, aux achats effectués par l'intermédiaire du service client ou directement en magasin.

2. Conclusion du contrat de vente

i. Le contrat de vente peut être conclu :

- Via la boutique en ligne à l'adresse Internet suivante : www.essensworld.be. Les produits sélectionnés sont ajoutés dans le panier, dont le contenu peut être vérifié dans le coin supérieur droit. Avant de passer commande, le client est informé du prix final et de la valeur en points de la commande. Si vous souhaitez appliquer vos commissions sur la commande, il est nécessaire de saisir un code PIN à quatre chiffres. Les prix des produits ESSENS sont régis par une liste de prix en vigueur disponible sur le site web suivant : www.essensworld.be. En ce qui concerne les remises sur les produits, le vendeur se réserve le droit d'apporter des modifications et déclare qu'il ne s'agit pas d'une offre publique et qu'il a le droit, en cas de situation grave, de refuser une commande. La boutique en ligne propose deux modes de paiement : le paiement à la livraison et le paiement par carte bancaire (par exemple VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro, etc.) via la passerelle de paiement. Pour la première commande, seul le paiement par carte bancaire sera accepté. Lorsque la commande est réglée par carte de paiement, le système enregistre immédiatement les points obtenus lors de l'achat. Si, lors de la passation de la commande, un produit est en rupture de stock, le client sera contacté par un opérateur qui discutera personnellement avec lui des étapes suivantes. En passant commande via la boutique en ligne, le client peut choisir le retrait en magasin comme mode de livraison, à condition d'avoir préalablement réglé sa commande par carte bancaire.

- Par téléphone aux numéros suivants : + 420 773 751 573 (numéro de téléphone portable). L'opérateur saisira la commande dans le système de commande conformément aux exigences. Si vous souhaitez appliquer vos commissions sur la commande, il est nécessaire de saisir un code PIN à quatre chiffres. Les commandes par téléphone ne peuvent être réglées qu'en espèces à la livraison ; le paiement par carte bancaire n'est pas possible. Les horaires d'ouverture pour les commandes par téléphone sont les jours ouvrables de 8 h à 16 h. Avant de mettre fin à l'appel, l'opérateur répète toujours le contenu de la commande, qui sera validé par le membre ; aucune réclamation ultérieure ne sera prise en compte.

- Par e-mail à l'adresse suivante : info@essensworld.com. La commande doit contenir les informations relatives aux produits sélectionnés, leur quantité, ainsi que les coordonnées du client, y compris le numéro d'adhérent ESSENS attribué au client après son inscription. Si vous souhaitez bénéficier d'une remise sur la commande, il est nécessaire de saisir un code PIN à quatre chiffres. Les commandes par e-mail ne peuvent être réglées que par paiement à la livraison ; le paiement par carte bancaire n'est pas possible. Si, lors de la passation de la commande, un produit est en rupture de stock, le client sera contacté par un opérateur afin de discuter personnellement des étapes suivantes. Les commandes passées après la fermeture des bureaux seront traitées le jour ouvrable suivant.

- En personne, à l'agence de Brno. Le retrait en personne est possible à l'adresse suivante de l'agence : ESSENS DISTRIBUTION s.r.o., Zaoralova 3045/1e, 628 00 Brno. Seuls les paiements en espèces sont acceptés. Si vous souhaitez bénéficier d'une remise sur votre commande, vous devez saisir un code PIN à quatre chiffres. Les heures d'ouverture sont les jours ouvrables de 8 h à 16 h.

ii. Dans le cas d'un contrat de vente conclu à distance, la commande passée via la boutique en ligne ou par le service client constitue une proposition de conclusion du contrat de vente. La commande est valable pendant 7 jours. Le contrat de vente est ensuite conclu par l'acceptation de la proposition par le vendeur, qui expédie les produits commandées.

iii. Le vendeur livre les produits conformément aux commandes des clients et dans la limite des stocks disponibles. Dans certains cas particuliers, notamment dans le cadre d'offres promotionnelles, le vendeur se réserve le droit de limiter la quantité de produits pouvant être commandée par un même client. Les conditions spécifiques applicables à chaque offre promotionnelle sont précisées dans les informations accompagnant ladite offre.

3. Rétractation sans motif

i. Le consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception des produits pour tout contrat conclu à distance (par Internet ou par téléphone), sans avoir à justifier sa décision.

ii. Si le client souhaite exercer ce droit, il doit informer le vendeur de sa décision de se rétracter du contrat dans le délai imparti. Cette notification peut être effectuée notamment. par e-mail à l'adresse order@essensworld.com ou par téléphone au +420 773 751 573 (numéro de téléphone portable).

iii. Si le client se rétracte du contrat, le vendeur lui remboursera le prix d'achat des produits. Le vendeur remboursera les sommes versées sans délai, au plus tard 14 jours après la restitution des produits au vendeur. Le remboursement s'effectuera via le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour régler le prix d'achat, sauf accord contraire entre les parties.

iv. Il est nécessaire de renvoyer les produits immédiatement et au plus tard 7 jours après la rétractation à l'adresse suivante : ESSENS DISTRIBUTION s.r.o., Service des réclamations, Zaoralova 3045/1e, 628 00 Brno, ou de les remettre en mains propres à la succursale. Si le vendeur a envoyé un produit supplémentaire au client dans le cadre de la conclusion du contrat (cadeau), ce cadeau doit également être retourné. Les frais liés au retour des produits sont dans ce cas à la charge du client.

v. Le vendeur informe le client que ce dernier est légalement responsable de la dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des produits. (par exemple, en cas d'utilisation du produit au-delà de ce qui est nécessaire pour l'examiner). En outre, le client n'est pas en droit de se rétracter du contrat si les produits ont été confectionnés selon les spécifications du client ou si elles ont été adaptées à des besoins personnels (par exemple, dans le cas d'un emballage gravé).

4. Réclamations

i. Si les produits présentent un défaut à la livraison, le client est en droit de demander la réparation de ce défaut par une livraison de remplacement ou une réparation. Dans le cas où la réparation de ce défaut serait impossible pour le vendeur, le client est en droit de résilier le contrat d'achat. Le client conserve ces droits, même si ledit défaut apparaît ultérieurement.

ii. Le vendeur est également responsable des défauts des produits s'ils apparaissent dans un délai de deux ans après leur livraison ou jusqu'à la date d'expiration indiquée sur leur emballage.

iii. Les produits sont notamment considérés comme défectueux lorsqu'ils ne présentent pas les caractéristiques habituelles ou annoncées, lorsqu'ils ne sont pas aptes à l'usage auquel ils sont destinés, lorsqu'ils ne sont pas conformes aux exigences légales ou lorsqu'ils ne sont pas livrés dans la quantité convenue. Le vendeur précise qu'une sensibilité individuelle accrue ou une réaction allergique ne peuvent, à elles seules, être considérées comme un défaut du produit. De même, les éventuels défauts affectant les cadeaux ou autres produits fournis gratuitement par le vendeur en complément de la commande ne peuvent être considérés comme un défaut des produits commandés. Les photographies des produits figurant dans la boutique en ligne sont présentées à titre illustratif et ne constituent pas un engagement contractuel quant aux caractéristiques des produits. À titre d'exemple, l'emballage peut différer des photographies présentées en raison de modifications apportées par le fabricant.

iv. Toute question concernant les réclamations peut être envoyée à l'adresse e-mail suivante : order@essensworld.com, ou le client peut contacter le vendeur par téléphone au numéro suivant : + 420 773 751 573 (numéro de téléphone portable). Il est nécessaire d'envoyer les produits faisant l'objet de la réclamation accompagnés d'une copie de la facture et d'une lettre d'accompagnement à l'adresse suivante : ESSENS DISTRIBUTION s.r.o., Service des réclamations, Zaoralova 3045/1e, 628 00 Brno, ou de les remettre en mains propres à la succursale.

v. Le vendeur informera le client de l'avancement de la réclamation, notamment de son acceptation, de son traitement ou de son rejet, par e-mail ou par téléphone.

vi. Le vendeur statuera sur la réclamation dans les meilleurs délais. Le traitement de la réclamation, y compris la réparation du défaut, ne prendra pas plus de 30 jours. À défaut, le client est en droit de résilier le contrat d'achat. Le client est tenu d'apporter toute la coopération et l'assistance nécessaires afin de permettre le respect de ce délai.

vii. Si la réclamation est justifiée, les frais liés au retour des produits seront pris en charge par le vendeur.

5. Contenu incomplet à la réception du colis

i. Si le colis ne contient pas tous les produits indiqués sur la facture, qui en fait toujours partie intégrante, il est nécessaire d'envoyer un e-mail order@essensworld.com immédiatement après la constatation du problème (au plus tard dans les 5 jours suivant la réception du colis), en fournissant les éléments suivants : une description brève et concise des produits manquants, le poids actuel du colis, des photographies du contenu du colis ainsi qu'une copie de la facture.

ii. Le vendeur vérifiera les enregistrements vidéo réalisés lors de l'expédition ; si le poids du colis à la livraison ne correspond pas au poids mesuré avant son expédition, une procédure de réclamation sera engagée auprès du transporteur.

iii. Si une erreur s'est produite lors du processus d'expédition avant la remise du colis au transporteur et que le produit n'a pas été emballé dans l'entrepôt, deux possibilités seront proposées au client : le remboursement du produit manquant ou l'envoi du produit manquant lors de la prochaine commande.

6. Modes de paiement et de livraison

i. Il est possible de choisir un mode de paiement et de livraison parmi les options proposées. Avant de passer commande, le client sera toujours informé du mode de paiement et de livraison qu'il a sélectionné, ainsi que des frais y afférents.

ii. Le vendeur se réserve le droit d'offrir la livraison gratuite dans certains cas.

iii. Les commandes acceptées avant 14 h les jours ouvrables sont généralement expédiées et remises au transporteur le jour même. Bien que la majorité des commandes soit expédiée dans un délai de 2 à 3 jours ouvrables, ce délai peut être prolongé dans des cas justifiés. C'est généralement le cas avant Noël ou en cas d'augmentation des commandes liée à une promotion. Les produits sont livrées par la société de transport Direct Parcel Distribution CZ s. r. o. (DPD).

PRIX DES FRAIS DE TRANSPORT

- Vous trouverez les frais de livraison individuels sur notre site web sous les onglets « Assistance » – « Frais de livraison ».

PROCÉDURE DE LIVRAISON DES COLIS PAR DPD

- DPD vous enverra un avis de livraison par SMS un jour à l'avance
- DPD précisera l'heure de livraison du colis le jour même
- Il est possible d'organiser l'enlèvement du colis au dépôt de DPD ou dans l'un des nombreux points relais DPD
- Le colis en contre-remboursement peut être réglé en espèces ou par carte bancaire
- Si la livraison du colis échoue, le livreur laissera un avis de non-livraison à l'adresse indiquée
- Après la deuxième tentative de livraison infructueuse, le colis est conservé au dépôt pendant 7 jours ; pendant cette période, le service client de DPD tentera de vous contacter pour préciser les conditions de livraison
- Vous pouvez suivre l'ensemble du cycle de livraison du colis sur www.dpd.cz

PROCÉDURE À RÉCEPTION DU COLIS PAR LE TRANSPORTEUR

- Avant d'accepter la remise du colis auprès du transporteur, le client est tenu de vérifier l'état de l'emballage afin de s'assurer de son intégrité. (déformation, déchirure, mouillé, refermé avec un ruban adhésif autre que le ruban ESSENS d'origine ou recouvert d'un ruban adhésif supplémentaire)
- Si le colis semble endommagé, il est recommandé de ne pas l'accepter et de contacter le vendeur au numéro de téléphone suivant : + 420 773 751 573 (numéro de téléphone portable) ou par e-mail à order@essensworld.com
- Dès que le colis aura été renvoyé à l'agence du vendeur, un nouveau colis vous sera envoyé
- Si un colis endommagé est accepté auprès du transporteur, la garantie ne s'appliquera pas aux produits endommagés pendant le transport
- Si le transporteur ne remet pas le colis en main propre et le dépose, par exemple, devant la porte, dans le jardin ou à tout autre endroit, et que le colis présente des signes de détérioration (déchiré, froissé ou mouillé), le client ne doit pas l'ouvrir et doit le retourner au point de dépôt le plus proche du transporteur concerné. En cas d'ouverture d'un tel colis, le client perd son droit de formuler une réclamation relative à ces dommages
- Si votre colis n'est pas livré (destinataire injoignable, adresse incorrecte/incomplète, nom du destinataire manquant sur la sonnette, etc.), il sera stocké dans le point relais ou le dépôt concerné où vous devrez le retirer dans les 7 jours ; une nouvelle livraison n'est pas possible ; le transporteur doit informer le destinataire de la mise en dépôt du colis dans le point relais/dépôt, mais nous vous recommandons de suivre le suivi de votre colis, accessible après vous être connecté à votre profil, dans la section Mon compte – Mes commandes – l'icône en forme de voiture
- Si le colis n'est pas retiré, il nous sera retourné et il ne sera pas possible de procéder à une nouvelle expédition. Dès réception du colis retourné, votre commande sera annulée et le montant correspondant à la commande, déduction faite des frais de livraison, vous sera remboursé. Vous pourrez ensuite passer une nouvelle commande
- Si le client refuse le colis, il est tenu de payer les frais de transport, même s'il s'agissait d'un paiement à la livraison

7. Clôture des points

i. Les points pour les produits achetés sont calculés sur une période d'un mois civil – toujours à partir du premier jour du mois – et le décompte des points a lieu le dernier jour du mois. Vous trouverez plus d'informations et les règles relatives au décompte des points lors de votre inscription, dans la section « Assistance ».

8. Droits et obligations supplémentaires des parties contractantes, règlement des litiges

i. L'acheteur acquiert la propriété des produits dès le paiement intégral du prix d'achat. Le vendeur se réserve expressément la propriété des produits jusqu'à leur paiement, conformément aux articles 2132 et suivants du Code civil. En concluant le contrat d'achat, l'acheteur accepte cette réserve. La responsabilité en cas de destruction accidentelle, de détérioration ou de perte des produits est transférée à l'acheteur au moment de la réception des produits ou au moment où l'acheteur avait l'obligation d'accepter les produits mais, en contradiction avec le contrat d'achat, ne l'a pas fait.

ii. Le vendeur n'est soumis à aucune obligation vis-à-vis de l'acheteur au titre des codes de conduite au sens de l'article 1826, paragraphe 1, point e), du Code civil.

iii. Le vendeur est habilité à vendre des produits sur la base de sa licence commerciale. Le contrôle du commerce est effectué par le bureau des licences commerciales, compétent dans sa juridiction. La surveillance de la protection des données à caractère personnel est assurée par l'Office de protection des données à caractère personnel. L'Autorité tchèque d'inspection du commerce exerce, dans une mesure limitée, une surveillance portant notamment sur le respect de la loi nº 634/1992 Coll. relative à la protection des consommateurs, telle que modifiée.

iv. Le règlement extrajudiciaire des réclamations des consommateurs acheteurs est assuré par le vendeur à l'adresse e-mail suivante : order@essensworld.com.

Le vendeur enverra les informations relatives au règlement de la réclamation de l'acheteur à son adresse électronique.

v. En cas de litige de consommation résultant du contrat de vente conclu entre le vendeur et l'acheteur et ne pouvant être réglé d'un commun accord, l'acheteur peut soumettre une proposition de règlement extrajudiciaire dudit litige à l'organisme désigné pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, à savoir : Autorité tchèque d'inspection du commerce, Inspection centrale – Département ADR, numéro d'enregistrement 000 20 869, dont le siège social est situé à Štěpánská 567/15, Nové Město, 120 00 Prague 2, République tchèque, e-mail :adr@coi.cz , site web : www.adr.coi.cz.

vi. Le Centre européen des consommateurs de République tchèque, dont le siège social est situé à Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, République tchèque, adresse Internet : http://www.evropskyspotrebitel.cz, est un point de contact au titre du règlement (UE) nº 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement sur le RLL pour les consommateurs).

vii. L'acheteur assume le risque d'un changement de circonstances au sens de l'article 1765, paragraphe 2, du Code civil.

9. Conditions relatives à la protection des données à caractère personnel

i. Le vendeur est le responsable du traitement au sens de l'article 4, paragraphe 7, du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « RGPD »)

(ci-après le « Responsable du traitement »).

ii. Les données à caractère personnel désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée identifiable une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

iii. Le Responsable du traitement n'a pas désigné de délégué à la protection des données.

iv. Le Responsable du traitement traite les données à caractère personnel obtenues dans le cadre de l'exécution de la commande du client.

v. Le responsable du traitement traite les données d'identification et de contact ainsi que les données nécessaires à l'exécution du contrat.

vi. Le fondement juridique du traitement des données à caractère personnel est l'exécution du contrat conclu entre le client et le responsable du traitement, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point b) du RGPD, les intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement dans le cadre du marketing direct (notamment pour l'envoi de messages commerciaux et de newsletters) en vertu de l'art. 6

(1) (f) du RGPD, votre consentement au traitement des données à caractère personnel aux fins du marketing direct (notamment pour l'envoi de messages commerciaux et de newsletters) en vertu de l'art. 6, paragraphe 1, point a), du RGPD en liaison avec l'article 7, paragraphe 2, de la loi nº 480/2004 Coll., relative à certains services de la société de l'information, dans le cas où aucune commande de biens ou de services n'a été passée.

vii. Le traitement des données à caractère personnel a pour finalité l'exécution de la commande du client ainsi que l'exercice des droits et obligations découlant de la relation contractuelle entre le client et le responsable du traitement ; la passation d'une commande nécessite la fourniture des données à caractère personnel nécessaires à la bonne exécution de celle-ci (nom et adresse, coordonnées) ; la fourniture de ces données est une condition préalable indispensable à la conclusion et à l'exécution du contrat ; il n'est pas possible de conclure le contrat ni au Responsable du traitement, d'exécuter celui-ci, d'envoyer des messages commerciaux et de mener d'autres activités de marketing sans la fourniture de ces données à caractère personnel.

viii. Le Responsable du traitement conserve les données à caractère personnel pendant la durée nécessaire à l'exercice des droits et obligations découlant de la relation contractuelle entre le client et le Responsable du traitement et à la revendication des droits découlant de ces relations contractuelles, ou pendant la durée précédant la révocation du consentement au traitement des données à caractère personnel à des fins de marketing.

ix. Le Responsable du traitement effacera les données à caractère personnel à l'expiration de la période de conservation.

x. Le client consent au traitement de ses données à caractère personnel par les personnes participant à la livraison des biens/services, à l'exécution des paiements découlant du contrat, au fonctionnement de la boutique en ligne et à la fourniture d'autres services liés au fonctionnement de la boutique en ligne, ainsi qu'à la fourniture de services de marketing. Le responsable du traitement est autorisé, dans la mesure nécessaire, à communiquer les données à caractère personnel du client aux personnes susmentionnées.

xi. Le responsable du traitement n'a pas l'intention de transférer des données à caractère personnel vers un pays tiers (un pays hors de l'UE) ou vers une organisation internationale.

xii. Conformément aux conditions prévues par le RGPD, vous disposez d'un droit d'accès à vos données à caractère personnel en vertu de l'article 15 du RGPD, d'un droit de rectification des données à caractère personnel en vertu de l'article 16 du RGPD, d'un droit à la limitation du traitement en vertu de l'article 18 du RGPD, d'un droit à l'effacement des données à caractère personnel en vertu de l'article 17 du RGPD, d'un droit d'opposition au traitement en vertu de l'article 21 du RGPD, le droit à la portabilité des données en vertu de l'article 20 du RGPD, le droit de révoquer le consentement au traitement par écrit ou par e-mail envoyé à l'adresse ou à l'adresse e-mail du responsable du traitement. Vous pouvez révoquer votre consentement à tout moment depuis votre propre compte client. En outre, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'Office de protection des données à caractère personnel si vous estimez que votre droit à la protection des données à caractère personnel a été violé.

xiii. Le responsable du traitement déclare avoir pris toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser les données à caractère personnel. Le responsable du traitement a pris des mesures techniques pour sécuriser les supports de stockage des données et les supports de stockage des données à caractère personnel sous forme documentaire, notamment l'accès sécurisé/crypté au site web, le cryptage des mots de passe des clients dans la base de données, la mise à jour régulière du système et la sauvegarde régulière du système. Le Responsable du traitement déclare que seules les personnes autorisées par lui ont accès aux données à caractère personnel.

xiv. En passant commande sur la boutique en ligne, le client confirme avoir pris connaissance de la politique de protection des données à caractère personnel et l'accepter sans réserve.

xv. Le Responsable du traitement se réserve le droit de modifier la présente politique. Toute nouvelle version sera publiée sur son site internet.

10. Droits d'auteur

i. Tous les droits sur les sites web du vendeur, en particulier les droits d'auteur relatifs au contenu, y compris la mise en page du site web, les photos, les vidéos, les graphiques, les marques, les logos et autres contenus et éléments, appartiennent au vendeur.

11. Dispositions finales

i. Toutes les dispositions entre le vendeur et l'acheteur sont régies par le droit de la République tchèque. Si la relation contractuelle créée par le contrat de vente comporte un élément international, les parties conviennent que leur relation contractuelle est régie par le droit tchèque. Cela n'affectera toutefois pas les droits de l'acheteur découlant des dispositions légales d'application générale.

ii. Si une disposition des présentes conditions générales est invalide ou inapplicable, ou devient invalide ou inapplicable, elle sera remplacée par une disposition dont la signification se rapproche le plus de celle de la disposition invalide. L'invalidité ou l'inapplicabilité d'une disposition particulière des présentes conditions générales n'affectera pas la validité des autres dispositions. Les modifications ou ajouts au contrat d'achat ou aux présentes conditions générales doivent être effectués par écrit.

iii. Le vendeur n'est pas responsable des défauts causés par des interventions de tiers dans la boutique en ligne ou résultant d'une utilisation contraire à l'usage prévu. Lors de l'utilisation de la boutique en ligne, l'acheteur ne doit pas recourir à des procédures nuisant à son fonctionnement et ne doit pas mener d'activité permettant à l'acheteur ou à des tiers d'intervenir ou d'utiliser illégalement le logiciel constituant la boutique en ligne, ni utiliser la boutique en ligne, ses parties ou son logiciel d'une manière contraire à l'usage prévu.

Les présentes conditions générales entrent en vigueur le 1er janvier 2021.