

CONDITIONS D'UTILISATION

Le site d'e-commerce www.veroniquemergeay.be (le « Site ») est un site de vente en ligne de vêtements et accessoires de la marque « Véronique Mergeay » (le « Produit ») appartenant à F.M.V. sprl, ayant son siège au 59 Avenue Télémaque 1190 Bruxelles, Belgique, (ci-après dénommée « Véronique Mergeay »).

L'internaute souhaitant acheter un Produit de Véronique Mergeay est désigné dans les présentes Conditions générales par le vocable « le Client ».

Toute commande d'un Produit proposé sur es Site suppose la consultation préalable et l'acceptation expresse par le Client des présentes Conditions générales telles qu'exposées à l'article 2.

La validation du bon de commande est assimilée à une signature électronique ayant, entre parties, la même valeur qu'une signature manuelle et fait office de preuve de l'intégralité de la commande ainsi que de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite commande.

Le contrat de vente peut être passé en français, en néerlandais ou en anglais, au choix du Client.

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions générales définissent les droits et obligations des Parties naissant de la vente en ligne des Produits proposés sur le Site appartenant à l'entreprise F.M.V. sprl (Belgique). Véronique Mergeay fournit tous les services depuis la Belgique et le contrat est présumé avoir été exécuté en Belgique, avec expédition vers les pays mentionnés.

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les ventes de Produits réalisées par l'intermédiaire du Site et l'emportent sur toutes autres conditions émanant de Véronique Mergeay ou du Client. Les dérogations à ces Conditions doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable, explicite et écrit de Véronique Mergeay.

ARTICLE 2 - CAPACITÉ JURIDIQUE ET ACCEPTATION

La personne souhaitant acheter un Produit de Véronique Mergeay doit être capable d'agir. Une personne déclarée incapable ne peut acheter de Produits sur le Site de Véronique Mergeay et donc jouir de la qualité de Client, et devra procéder à ses achats par l'entremise de son représentant légal.

Le Client accepte les présentes Conditions générales de vente de manière explicite en cliquant sur une case ou cochant une case jouxtant la mention ("J'accepte les Conditions générales de vente").

Le Client s'est vu offrir la possibilité de sauvegarder et d'imprimer ces Conditions générales.

ARTICLE 3 - LES PRODUITS

Les Produits proposés par Véronique Mergeay sont les produits présentés sur le Site au moment où le Client passe sa commande, et ce dans les limites de disponibilité des Produits.

Véronique Mergeay s'engage à tout mettre en œuvre pour livrer toutes les commandes.

Nonobstant cela, Véronique Mergeay ne pourra être tenu pour responsable de la non-disponibilité d'un Produit, ni du dommage qui pourrait en découler. Si un ou plusieurs Produits d'une commande sont indisponibles, Véronique Mergeay informera le Client par e-mail ou par lettre que sa commande est intégralement ou partiellement annulée ou scindée.

Dans le cas où l'indisponibilité est constatée et communiquée au moment où le Client a déjà payé ses Produits, Véronique Mergeay demandera immédiatement à sa banque de rembourser les montants payés. Le Client en sera averti par e-mail. La vitesse à laquelle a lieu le remboursement effectif est tributaire de la méthode de paiement utilisée par le Client pour procéder à son achat. Si l'achat a été effectué par carte de crédit, le remboursement apparaîtra sur le premier décompte mensuel suivant de la carte de crédit. Si le Client estime que le remboursement prend trop de temps, il lui est conseillé de prendre contact avec sa banque.

En tout état de cause, Véronique Mergeay procédera au remboursement dans les 30 jours.

Tous les Produits proposés à la vente sur le Site sont décrits en âme et conscience de manière aussi fidèle que possible. Les photos apparaissant sur le site Web sont toutefois dépourvues de toute valeur contractuelle. Véronique Mergeay réfute toute responsabilité pour les éventuelles erreurs présentes dans les descriptions des Produits ou dans les photos, e.a. dans le cas de différences légères sur les plans des couleurs ou des tailles.

ARTICLE 4 - PRIX ET FACTURE

Les prix sont les prix mentionnés sur le Site au moment où le Client passe sa commande. Ils peuvent varier d'un pays à l'autre – le Site s'adressant à des pays-cibles différents et être sujets à des réglementations différentes, notamment en matière de TVA. Les prix applicables au Client sont ceux qui figurent sur le Site s'adressant au pays depuis lequel le Client passe sa commande. Le Client doit passer sa commande depuis le pays où il a sa résidence habituelle. Il n'est pas possible de passer une commande dans un pays et de la faire livrer dans un autre.

Le prix d'achat n'inclut pas les droits d'importation, les taxes, les frais de transfert et autres frais gouvernementaux, qui sont à la charge de l'acheteur.

Si, dans tous les cas, un client refuse de recevoir un colis et qu'il est marqué comme "non récupéré" par la société de transport, Véronique Mergeay ne remboursera aucun montant du prix total, y compris les frais d'expédition. Il en va de même pour les cas où les clients refusent de payer leurs taxes à la douane de leur pays.

Les prix mentionnés au cours du processus d'achat sont exprimés en euros et s'entendent TVAC et frais administratifs, sauf mention contraire explicite.

Les prix des Produits et services n'incluent pas les frais de transport sauf pour l'Europe ils sont gratuits et automatiquement appliqués sur la page du panier. Ces frais sont facturés séparément au Client, qui devra les payer en plus du prix d'achat. Si une réduction a été accordée au Client, celle-ci sera déduite du prix séparément.

Véronique Mergeay se réserve le droit de modifier à tout moment les prix de vente et les frais de transport. Cependant, les Produits achetés, ainsi que les frais seront toujours facturés aux prix mentionnés dans l'e-mail confirmant la commande, qui sont les prix applicables au moment de l'achat, pour autant que les produits soient disponibles.

Le Client consent à ce que Véronique Mergeay transmette sa facture sous forme électronique. Si le Client souhaite quand même obtenir une facture au format papier, il peut obtenir satisfaction en adressant une simple demande par le formulaire de contact.

Les Produits restent la propriété de Véronique Mergeay jusqu'au moment de leur paiement intégral par le Client, à savoir le paiement total du prix d'achat et des frais.

ARTICLE 5 - MODES DE PAIEMENT

Les achats ne peuvent être payés qu'en ligne, par Visa, MasterCard, American Express, Carte Bleue, Maestro, Bancontact/Mister Cash et Paypal. Le compte bancaire du Client est débité après confirmation de l'achat et le paiement n'est effectif qu'au moment où la banque du Client a donné son accord à Véronique Mergeay. Si cette dernière refuse le paiement, la commande est automatiquement refusée.

Le Client garantit être habilité à procéder à des paiements en ligne au moyen d'un des modes de paiement susmentionnés et que le compte bancaire lié à la carte de crédit ou Bancontact offre une couverture suffisante pour pourvoir à tous les coûts générés par la transaction. Le cas non échéant, Véronique Mergeay peut refuser la commande.

Véronique Mergeay collabore avec Stripe pour le traitement du paiement en ligne. Stripe est le leader du marché européen des paiements en ligne sécurisés. Le système de sécurisation utilisé par Stripe figure parmi les plus fiables et mieux protégés au monde. Véronique Mergeay n'a aucun accès aux données de paiement confidentielles de ses clients et ne les enregistre pas non plus.

Véronique Mergeay se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel un litige est en cours ou avec qui un litige est survenu antérieurement. Véronique Mergeay peut également refuser une commande en cas de non-paiement ou de paiement non intégral d'une commande antérieure du Client.

ARTICLE 6 - COMMANDE DES PRODUITS

Nonobstant toute preuve dont le Client disposerait, il est explicitement convenu que seules les données enregistrées dans le système informatique de Véronique Mergeay, de son partenaire d'hébergement ou de son partenaire de paiement Internet fournissent la preuve de la communication, du contenu de la commande et de l'ensemble des transactions ayant eu lieu entre les Parties.

Pour passer une commande, le Client se rend dans la rubrique de son choix, choisit la couleur et la taille qu'il souhaite recevoir, puis clique sur «ajouter au panier». L'article choisi vient ainsi s'ajouter au «panier d'achats». Le Client peut rectifier sa commande aussi longtemps que celle-ci se trouve dans le panier. Si le Client souhaite confirmer sa commande, il est tenu de choisir un mode de livraison et de paiement. Le montant total à payer est clairement affiché tout au long du processus de règlement. La commande devient définitive et ne peut plus être modifiée une fois le processus de paiement effectué.

Le Client reçoit en tout cas un premier e-mail après l'achat comportant une confirmation de sa commande. Il reçoit ensuite un second e-mail, au moment de l'envoi de la commande.

Toutes les informations contractuelles ayant trait à la commande sont communiquées au Client dans la langue qu'il a choisie au moment de son inscription lors de la confirmation de sa commande.

ARTICLE 7 - LIVRAISONS

Au moment de la confirmation de la commande, le Client se voit proposer de choisir pour une livraison à une adresse déterminée (domicile, lieu de travail ou autre).

Si le Client opte pour une livraison à une adresse déterminée, Véronique Mergeay fera tout ce qui est en son pouvoir pour que la commande soit envoyée à ladite adresse dans les quelques jours qui suivent la confirmation de la commande. Le livreur se présentera à cette adresse pendant les jours ouvrables, de

08h00 et 18h00 et remettra le ou les paquets au destinataire ou à toute autre personne présente à cette adresse. En cas d'absence, un avis sera laissé dans la boîte aux lettres de l'adresse indiquée, lequel avis permettra de solliciter une nouvelle tentative de livraison, soit à la même adresse, soit à une autre adresse, soit à un des points d'enlèvement.

Si le Client ne programme aucune nouvelle livraison dans un délai de 3 semaines à compter de la confirmation de la commande ou s'il est absent lors de cette nouvelle livraison, la commande sera automatiquement renvoyée à Véronique Mergeay, qui prendra ensuite contact avec le Client aux fins de programmer la livraison de la commande. Des frais supplémentaires à charge du Client pourront être réclamés dans ce cas.

Les Produits commandés sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors du processus de commande et conformément aux conditions qui y sont décrites.

Les commandes peuvent être livrées dans le monde entier.

Véronique Mergeay se réserve le droit de scinder la commande en une ou plusieurs livraisons, suivant la disponibilité des Produits. Chaque livraison sera annoncée par e-mail. La livraison sera accompagnée d'un bon de commande sur lequel figureront entre autres les détails des marchandises livrées.

En cas de perte au cours du processus de livraison, si les conditions du présent article ont été respectées, Véronique Mergeay pourvoira, intégralement à ses frais, à un nouvel envoi si le Produit est toujours disponible, ou remboursera le montant de la commande (frais de transport compris). Le transfert du risque de perte et/ou dommage au Client a lieu à la livraison.

ARTICLE 8- POLITIQUE DE PRECOMMANDE

Ces conditions générales de précommande régissent la passation de précommandes auprès de Véronique Mergeay. Veuillez lire attentivement ces conditions avant de soumettre votre pré-commande de produits Véronique Mergeay. En soumettant votre précommande, vous acceptez d'être légalement lié par ces conditions.

Prix & Paiement : Le prix total des produits vous sera facturé au moment de la précommande. Le prix d'achat n'inclut pas les droits d'importation, les taxes, les frais de transfert et autres frais gouvernementaux, qui sont à la charge de l'acheteur.

Calendrier de livraison : Bien que nous nous efforcions de commencer à livrer les produits dès que raisonnablement possible, vous comprenez et acceptez qu'il peut y avoir des retards. Un délai de livraison estimé n'est qu'une estimation, est sujet à changement, et Véronique Mergeay ne déclare ni ne garantit qu'il sera en mesure d'expédier le produit à la date estimée. En conséquence, dans le cas où un retard survient et que l'expédition estimée n'est pas respectée, Véronique Mergeay n'est pas responsable des dommages pouvant survenir en raison du retard, et ne sera pas obligé, sauf comme indiqué dans les présentes Conditions, de fournir toute remise, remboursement ou crédit dû à de tels retards. Nous nous efforcerons de vous informer dans les deux 2 semaines suivant la réception de votre Précommande de son statut.

Annulation : Les précommandes "sur mesure" ou "sur commande", ne peuvent pas être annulées et ne sont pas éligibles à un remboursement ou à un échange. Si Véronique Mergeay annule votre précommande, vous recevrez un remboursement complet du prix d'achat sans intérêt.

Toute commande peut être annulée et remboursée sans frais, uniquement après que vous ayez exprimé votre souhait par e-mail à Véronique Mergeay et strictement le jour même suivant la soumission. Passé ce délai, nous expédions les fils aux tricoteuses et le processus de tricotage de l'article acheté commence.

Nous attendons un niveau de responsabilité de nos clients, nous prenons notre travail au sérieux et ils devraient faire de même.

Retours non remboursables pour les produits achetés en "précommandes "sur mesure" ou "sur commande".

Les retours remboursables ne sont pas acceptables. Le droit prévu par la législation de l'Union européenne sur le retour des produits dans les 14 jours ne s'applique pas aux produits créés à la demande, comme la plupart des produits sur www.veroniquemergeay.com. Dans le cas peu probable de réception du mauvais produit, vous devez en informer Véronique Mergeay dans les 12 heures suivant la réception pour lancer le processus de retour du produit à Véronique Mergeay et vous le rembourser. Nous sommes de vraies personnes, une équipe de femmes qui tricotent, nous tricotons de nos vraies mains et nous ne sommes pas des machines. Veuillez en être conscient avant de commander et choisissez votre tricot unique très soigneusement.

Si, dans tous les cas, un client refuse de recevoir un colis ou si un colis revient à Véronique Mergeay marqué comme "non récupéré" par la société de transport, lorsque ce colis revient au siège social, Véronique Mergeay ne remboursera que 30 % du prix total du produit et les frais d'expédition ne doivent pas être retournés. Véronique Mergeay détruira cet article pour des raisons d'hygiène en raison du virus Covid-19. Tous les clients ont le droit de demander une nouvelle expédition de l'article, mais de nouveaux frais d'expédition s'appliqueront.

Si dans tous les cas, un client refuse de recevoir ou refuse de payer les taxes à la douane, alors il est possible que le colis soit détruit selon les réglementations de plusieurs pays. Lorsqu'un colis est détruit à la douane, Véronique Mergeay ne pourra rembourser aucune somme au client.

Si, dans tous les cas, une entreprise de messagerie déclare un colis comme "perdu" ou si tout autre problème apparaît lors du transport, après une enquête demandée par Véronique Mergeay, alors Véronique Mergeay demandera la compréhension du client et remplacera l'article dès que possible. Aucun remboursement ne s'appliquera.

Nos tricots sont tous sur mesure et ne peuvent donc pas et ne doivent pas être retournés. Nous attendons un niveau de responsabilité de nos clients, nous prenons notre travail au sérieux et ils devraient faire de même. Dans tous les cas, la question est tranchée au cas par cas, de sorte qu'aucune exception générale à ce qui précède n'existe pour le moment. Nous nous engageons à prendre en compte toutes les demandes et à les considérer avec le plus grand sérieux.

ARTICLE 9 - DROIT DE RÉTRACTATION ET MODALITÉS DE RETOUR POUR LES ARTICLES EN STOCK SUR LE SITE

Sauf mention contraire sur les Site, le Client a le droit d'informer Véronique Mergeay, dans les 7 jours calendaires à compter du lendemain du jour où le Client a reçu le Produit, de son intention de recourir à son droit de rétractation sans devoir pour cela s'acquitter de dommages-intérêts ni devoir motiver son choix.

Si un Client souhaite informer Véronique Mergeay de son intention de résilier son contrat d'achat, il est tenu de faire cette communication dans ce délai de 7 jours calendaires à compter du lendemain du jour où il a reçu le Produit.

Si le Produit a déjà été livré au Client, ce dernier peut exercer son droit de rétractation par l'intermédiaire du Site, dans la rubrique «Mon compte».

Cette possibilité est ouverte dès lors que la commande a été livrée au Client. À cet instant, le statut de la commande passe à 'livré'. Toutes les commandes figurent en permanence dans la rubrique «Mon compte», en sous-rubrique «Mes commandes». Le Client peut, en cliquant sur «Voir commande» pour la commande concernée, demander un «Envoi par retour».

Le client peut également choisir d'annuler la commande complète en envoyant un courriel à veronique@mergeay.be. L'e-mail doit contenir les informations suivantes : le numéro de commande, la date de commande, l'adresse de livraison & les produits (le nom, la couleur et la taille de chaque produit inclus) et la quantité des produits.

Le droit de rétractation pour des Produits livrés n'est applicable que pour autant que le Produit soit également réellement renvoyé dans les 14 jours calendaires après que le Client ait informé Véronique Mergeay de son intention de résilier son achat. Véronique Mergeay en est informé dès lors que le Client a complété le document de retour dans son intégralité. Le Produit objet d'une rétractation doit être renvoyé à l'état neuf, dans son emballage initial, en parfait état et accompagné de la facture de vente originale (dont le Client conserve une copie) ainsi que d'un document de retour intégralement complété. Tout retour dont l'expéditeur ne peut être identifié sera refusé. Une fois ledit délai de 14 jours calendaires expiré, Véronique Mergeay ne sera plus en mesure d'accepter le retour, lequel sera renvoyé à l'expéditeur. Le retour doit être envoyé à l'adresse suivante, également clairement stipulée sur le document de retour :

Véronique Mergeay
59 Avenue Télémaque Naamsestraat 1190 Bruxelles, Belgique

Les frais et risques associés à l'envoi par retour sont à charge du Client.

Les clients peuvent envoyer les retours à leurs frais, avec le transporteur de leur choix.

Le remboursement de l'achat aura lieu dans les 14 jours calendaires après réception en temps et en heure du retour par Véronique Mergeay, et ce à condition que toutes les conditions décrites ci-avant aient été rigoureusement respectées. Le montant remboursé ne dépassera en tout cas jamais le montant effectivement payé par le Client.

Le montant d'achat sera remboursé dans les 14 jours après l'annulation. Véronique Mergeay se réserve le droit de retarder le paiement jusqu'au moment que nous avons reçu les marchandises.

Ce remboursement aura lieu conformément aux modalités suivantes :

Si le Client a payé sa commande au moyen d'une carte de crédit, un crédit sera octroyé sur la carte de crédit employée par le Client pour payer le prix d'achat des articles renvoyés, après contrôle desdits articles et déduction des sommes dues ou des bons d'achat ou réductions mis à profit pour payer la commande. Le remboursement au Client se fera suivant les modalités convenues avec la banque émettrice de la carte. Si le Client a payé sa commande par le biais d'un autre moyen de paiement, le remboursement sera effectué par virement sur le compte bancaire dont il aura mentionné le numéro sur le bon de retour.

ARTICLE 10 - DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments (ci-après les « Éléments »), tels qu'entre autres les textes, la base de données regroupant toutes les données publiées sur le site Internet, la mise en page et le concept graphique des pages Web, le catalogue de vente, les photos, images, vidéos et musiques présentes sur le Site sont mondialement protégés par des droits d'auteur, des droits de banques de données, des droits de marque, des droits de brevet et autres formes de droit de propriété intellectuelle. Ils demeurent donc la

propriété exclusive de Véronique Mergeay. Toute forme de copie, publication, contrefaçon ou autre forme d'usage quelconque sont donc interdites sans le consentement préalable écrit de Véronique Mergeay. Ce consentement doit avoir été obtenu par écrit, sauf si Véronique Mergeay a lui-même prévu la possibilité de partager certains Éléments via des réseaux sociaux. En pareil cas, le consentement est limité à ces Éléments spécifiques et aux réseaux sociaux spécifiques pour lesquels Véronique Mergeay a prévu la possibilité de partage. Toute violation de la présente clause fera l'objet de poursuites judiciaires.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ

Véronique Mergeay ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable d'un dommage direct ou indirect (interruption d'exploitation, manque à gagner, perte d'opportunités...) consécutif à l'utilisation ou à l'indisponibilité du Site. Véronique Mergeay n'est pas non plus responsable d'un éventuel dommage occasionné aux systèmes du Client du fait de la visite du Site, comme, entre autres, la présence de chevaux de Troie de provenance extérieure ou de virus informatiques.

Véronique Mergeay ne pourra être tenu pour responsable des éventuelles erreurs dans les photos ou les textes utilisés aux fins de description des Produits sur le Site.

Véronique Mergeay ne pourra être tenu pour responsable de l'impossibilité de livrer les commandes en raison de l'épuisement du stock ou pour une raison échappant à son contrôle, en ce compris les cas de force majeure, comme entre autres la perturbation ou l'arrêt de services de transport, de poste ou de communication, l'inondation ou l'incendie, ou encore les gênes ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau.

Dans tous les cas où la responsabilité de Véronique Mergeay serait mise en cause ou pourrait l'être, celle-ci sera limitée au montant effectivement payé par le Client pour la commande concernée.

ARTICLE 12 - LITIGES ET LÉGISLATIONS APPLICABLES

Seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles seront compétents pour trancher tout litige éventuel naissant entre parties concernant le contrat.

Le contrat passé entre parties est régi par le droit belge.

ARTICLE 13 - CONTACT ET RÈGLEMENT DES LITIGES

S'il a des questions au sujet de son achat, le Client a la possibilité de contacter Véronique Mergeay par le biais du formulaire de contact disponibles dans la section 'Contact' du Site. Véronique Mergeay s'engage à fournir une réponse au Client dans un délai de maximum 5 jours ouvrables.

ARTICLE 14 - MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET NULLITÉ

Véronique Mergeay pourra en tout temps modifier les présentes Conditions générales, entre autres pour se conformer à des obligations légales. Les modifications communiquées par le biais du Site Web prendront effet sur l'ensemble des offres ou commandes qui suivront.

Véronique Mergeay se réserve le droit de modifier en tout temps le concept et le contenu de son Site Web. Les Clients ont l'entière liberté de désactiver leur compte consécutivement à une modification des Conditions générales, de la mise en page ou du contenu du Site, par l'intermédiaire de la rubrique «Mon compte» figurant sur le Site – sous-rubrique «Mes données personnelles» –.

Si un ou plusieurs des articles des présentes Conditions générales devaient être déclaré nuls ou non opposables par décision d'un tribunal, cette décision serait sans effet sur la validité et l'applicabilité des autres articles et paragraphes des présentes Conditions générales, ainsi que du contrat entre parties.

ARTICLE 15 POLITIQUE EN MATIÈRE DE VIE PRIVÉE - PROTECTION DE LA SPHÈRE PERSONNELLE ET TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le Client trouvera ici davantage d'informations au sujet de la politique de respect de la vie privée de Véronique Mergeay.