

DAVISSE - Nos conditions générales

Dernière version : 30 octobre 2022

Les présentes conditions générales vous informent des conditions dans lesquelles nous concluons un contrat avec vous et livrons les commandes que vous avez commandées. Veuillez lire attentivement les présentes conditions générales avant de commander un produit auprès de DAVISSE ou de souscrire un abonnement auprès de DAVISSE. Ces conditions générales sont disponibles au format PDF et peuvent également être consultées via un lien dans notre confirmation de commande.

Des conditions particulières peuvent s'appliquer à certains produits, comme une carte cadeau. Elles seront indiquées avec le produit lui-même avant que vous passiez une commande.

En passant une commande, vous concluez un contrat avec DAVISSE, dont le siège social est situé Frankrijklei 62/802, 2000 Anvers, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0786.639.811 ("**DAVISSE**").

1. Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes conditions générales:

« **Abonnement** »: Un abonnement que vous souscrivez auprès de DAVISSE pour recevoir une boîte de cosmétiques tous les trimestres.

« **Client** »: Toute personne physique qui agit à des fins qui ne relèvent pas de ses activités commerciales, corporatives, artisanales ou professionnelles et qui achète ou achètera potentiellement des Produits via le Site Internet, ou qui souscrit un Abonnement. Si le Client est une personne physique ou morale qui agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, corporatives, artisanales ou professionnelles et qui achète ou peut acheter des Produits via le Site Internet, ou souscrit un Abonnement, les présentes conditions générales s'appliquent également au Contrat, à l'exception des Articles 7, 8 et 9.

« **Contrat** »: Le contrat à distance conclu entre DAVISSE et le Client pour l'achat de Produits et des Abonnements via le Site Internet. Le Contrat est régi par les présentes conditions générales.

« **Offre** »: L'offre de Produits et des Abonnements via le Site Internet. L'Offre est régie par les présentes conditions générales.

« **Produits** »: Tous les produits et accessoires cosmétiques, ainsi que d'autres produits, disponibles à l'achat sur le site Internet.

« **Site Internet** »: Le site Internet de DAVISSE.

2. Applicabilité

2.1. Les présentes conditions générales sont applicables à chaque Offre de DAVISSE et à tous les Contrats.

2.2. Les présentes conditions générales seront mises à la disposition du Client, au moins avant la conclusion du Contrat, d'une manière qui lui permettra de les sauvegarder sur un support de données électronique durable.

3. Formation et durée du Contrat

- 3.1. Le Contrat est conclu à compter du moment où le Client a accepté l'Offre et les conditions générales pendant le processus d'achat sur le Site Internet.
- 3.2. Le Contrat et les conditions générales resteront en vigueur jusqu'à l'exécution de toutes les obligations.
- 3.3. Par exception à l'article 3.2, un Abonnement est conclu pour une durée d'un an et, à l'issue de cette durée, il se transforme automatiquement en un Abonnement à durée indéterminée, sauf si le Client résilie l'Abonnement en le notifiant via le formulaire de contact du Site Internet au plus tard un mois avant le renouvellement de l'Abonnement. Après le renouvellement, l'Abonnement est résiliable sur une base mensuelle en donnant un avis via le formulaire de contact sur le site Web. Si la résiliation est effectuée alors qu'une boîte de cosmétiques a déjà été facturée et/ou envoyée, la résiliation prendra effet après son envoi et/ou sa réception.
- 3.4. Davisse peut mettre fin à un Abonnement avec un préavis de 10 jours si le Client ne respecte pas son obligation de paiement au titre de l'Abonnement.
- 3.5. Davisse ne livre que à des personnes se trouvant dans l'Union européenne et n'accepte pas des commandes de personnes se trouvant en dehors de l'Union européenne.
- 3.6. En passant une commande, vous confirmez que vous avez la capacité de conclure un contrat et que vous avez au moins 18 ans (ou que vous avez obtenu l'autorisation de vos parents ou tuteurs).
- 3.7. Pour acheter un Produit via notre Site Internet, vous ajoutez ce Produit à votre panier. Sélectionnez ensuite le pays de destination et saisissez l'adresse de livraison. Vous choisissez ensuite le mode d'expédition. Après avoir appuyé sur le bouton "Commander", votre achat est définitif. Vous pouvez alors également payer votre achat. Vous recevrez une confirmation de commande par e-mail de notre part avec un aperçu des produits commandés, l'adresse de livraison et les instructions de paiement.
- 3.8. Si un Produit s'avère indisponible après avoir passé votre commande, vous en serez informé par e-mail. Votre commande sera alors automatiquement annulée et remboursée.

4. Prix

- 4.1. Les prix des Produits et des Abonnements seront ceux indiqués sur le Site Internet au moment où le Client passe commande.
- 4.2. Tous les prix comprennent la TVA au taux en vigueur applicable dans la Belgique.
- 4.3. Tous les prix des Produits s'entendent hors frais de livraison. Les frais de livraison sont à la disposition du Client pendant le processus d'achat sur le Site Internet. Les frais de livraison dépendront de la taille du paquet et du pays où les Produits doivent être expédiés. Les éventuelles remises ou exceptions aux frais de livraison sont affichées sur le Site Internet ou dans le panier d'achat pendant le processus d'achat. Le prix de l'Abonnement comprend les frais de livraison, sauf indication contraire.
- 4.4. Avant la soumission d'une commande, le prix total, tous frais et taxes compris, sera mis à la disposition du Client et figurent au cours du processus d'achat sur le Site Internet.

- 4.5. Si le prix d'un Produit est erroné sur le Site Internet, Davisse contactera le Client par écrit dès qu'elle se rend compte de l'erreur. Le Client peut poursuivre l'achat des Produits ou annuler la commande conformément à la procédure d'annulation prévue à les articles 8.6-8.9. La commande ne sera pas traitée tant que Davisse n'a pas reçu les instructions du Client dans les 14 jours à partir du moment où Davisse a notifié le Client. Si Davisse ne parvient pas à contacter le Client en utilisant les coordonnées qu'il a fournies au cours du processus de commande ou si Davisse ne reçoit aucune réponse du Client dans le délai susmentionné, elle traitera la commande comme annulée et en informera le Client par écrit.
- 4.6. Davisse se réserve le droit de modifier les prix de ses Produits et Abonnements, ainsi que les frais de livraison, à tout moment. Un tel changement n'affectera pas un Contrat qui a déjà été conclu et pour lequel une confirmation de commande a déjà été envoyée.
- 4.7. Davisse se réserve le droit de modifier les prix des Abonnements pendant la durée de l'Abonnement. Le Client sera informé de la modification du prix au moins 30 jours avant cette modification. Le Client a alors la possibilité d'annuler l'Abonnement dans un délai de 14 jours sans aucune compensation. La poursuite tacite de l'Abonnement sans autre avis au Client est considérée par Davisse comme une acceptation du prix modifié de l'Abonnement.

5. Paiement et moyens de paiement

- 5.1. Le Client peut uniquement utiliser les moyens de paiement électroniques indiqués pendant le processus d'achat sur le Site Internet pour payer pour les Produits et Abonnements. Le Client doit payer au moment de la passation de la commande, sauf dans le cas d'un Abonnement.
- 5.2. Un Abonnement est payé en accordant à Davisse un mandat de prélèvement automatique jusqu'à la résiliation de l'Abonnement par le Client ou Davisse. Le montant de l'Abonnement sera donc automatiquement débité trimestriellement du compte indiqué par le Client. Lors de la commande d'un Abonnement, le montant sera facturé pour la première fois.
- 5.3. En cas d'échec du prélèvement automatique de l'Abonnement, vous recevrez un e-mail de Davisse vous invitant à régler le montant dû via un lien de paiement dans un délai de 10 jours. Si le montant dû n'est pas payé dans les 10 jours, vous recevrez un deuxième rappel de paiement de Davisse avec un lien de paiement pour payer le montant dans les 5 jours suivant la réception. Tant que le paiement n'a pas été reçu, l'Abonnement sera désactivé et ne sera pas livré. Si le paiement n'est pas reçu dans les 5 jours suivant le deuxième rappel de paiement, Davisse se réserve le droit de mettre fin à l'Abonnement sans préavis et sans intervention judiciaire préalable par simple notification.

6. Expédition et livraison

- 6.1. Davisse s'engage à livrer les Produits dans un délai indiqué au cours du processus d'achat sur le Site Internet après réception de l'intégralité du paiement, sauf si une autre date de livraison est convenue entre Davisse et le Client au moment de la formation du Contrat.
- 6.2. Davisse s'engage à livrer l'Abonnement pour la première fois dans le mois qui suit la commande et le paiement de l'Abonnement, puis trimestriellement pendant toute la durée de validité de l'Abonnement.

- 6.3. Les délais de livraison donnés par Davisse sont des obligations de moyens et sont donc indicatifs. Davisse n'est pas responsable des retards causés par des tiers (tels que les coursiers). Davisse fera tout ce qui est en son pouvoir pour surmonter ces retards. Les délais de livraison peuvent être plus longs que la normale en cas de jours fériés.
- 6.4. Si Davisse n'est pas en mesure de livrer les Produits dans le délai susmentionné, elle s'engage à en informer le Client par écrit. Dans ce cas, le Client communiquera à Davisse un nouveau délai de livraison qui devra être raisonnable. Si Davisse ne respecte pas ce nouveau délai, le Client a le droit d'annuler la commande.
- 6.5. Le Client recevra une confirmation via l'adresse électronique que le Client fournit au cours du processus d'achat sur le Site Internet dès que la commande quitte les locaux de Davisse.
- 6.6. Davisse livrera la commande à l'adresse que le Client lui a fournie lors du processus d'achat sur le Site Internet.
- 6.7. Dans le cas d'un Abonnement, le Client doit notifier à Davisse tout changement d'adresse dans les meilleurs délais via le formulaire de contact du Site Internet, et en tout état de cause avant la fin du mois au cours duquel le changement d'adresse intervient.
- 6.8. Si personne n'est présent à l'adresse du Client au moment de la livraison, le Client doit suivre les instructions du service de livraison chargé de la livraison de la commande.
- 6.9. Davisse se réserve le droit d'effectuer des livraisons partielles des Produits commandés, par exemple en cas de retard ou d'indisponibilité d'une partie de la commande. En cas de livraison partielle, Davisse en informera le Client.
- 6.10. Lors de la livraison/l'enlèvement des Produits ou d'un Abonnement, le Client doit vérifier que l'emballage et les Produits ou l'Abonnement ne sont pas endommagé(s) (bris de verre, fuites, exactitude et exhaustivité). Si (une partie) des Produits ou un Abonnement sont endommagé(s), le Client doit refuser la livraison et en informer immédiatement, et en tout état de cause dans 14 jours, Davisse par le formulaire de contact sur le Site Internet et envoyer des photos ou vidéos comme preuve. Après notification, Davisse fournira dès que possible au Client les instructions nécessaires concernant les Produits ou l'Abonnement endommagé(s).

7. Droit d'annulation d'une commande avant livraison

- 7.1. Le Client a le droit d'annuler la commande d'un Produit sans motif et sans frais avant l'expédition de celle-ci.
- 7.2. Le Client peut annuler cette commande en utilisant le formulaire de contact sur le Site Internet.
- 7.3. Après l'annulation de la commande, le Client recevra une confirmation de l'annulation en envoyant un courrier électronique à l'adresse électronique du Client et Davisse remboursera les montants déjà payés sur la carte de crédit ou de débit utilisée par le Client pour payer.
- 7.4. Après réception d'une confirmation indiquant que les Produits ont quitté les locaux de Davisse, le Client ne peut plus annuler la commande.
- 7.5. Si la commande n'a pas pu être annulée, les Produits seront livrés et le Client pourra retourner le Produit selon la procédure prévue à l'Article 8.

8. Droit de rétractation et remboursement

- 8.1. Le Client a le droit légal de renoncer au Contrat pendant le délai prévu à l'Article 8.2. Cela signifie que le Client peut décider, pendant la période concernée, de ne pas conserver les Produits ou l'Abonnement. Le Client devra informer DAVISSE de sa décision de rétractation dans la manière décrite dans l'Article 8.6 et recevra un remboursement. Le Client n'a pas à justifier sa rétractation.
- 8.2. Le Client dispose de 14 jours pour renoncer au Contrat. La date de début du délai pour exercer le droit de rétractation peut varier. Les règles suivantes s'appliquent:
 - a) En cas de livraison d'un seul Produit ou un Abonnement, le délai commence le lendemain de la réception du Produit ou d'Abonnement par le Client.
 - b) En cas de livraison de plusieurs Produits qui sont livrés à des dates différentes, le délai commence le lendemain de la réception par le Client du dernier Produit commandé
 - c) En cas de livraison d'un Produit sur une période définie, le délai commence le lendemain du jour où le Client a reçu la première livraison des Produits.
- 8.3. Si DAVISSE n'a pas fourni au Client les informations requises par la loi concernant le droit de rétractation du Client, celui-ci dispose de 12 mois pour renoncer aux Produits à compter du lendemain de la fin de la période initiale de 14 jours susmentionnée. Si DAVISSE a fourni au Client les informations requises par la loi concernant le droit de rétractation du Client dans le délai de 12 mois susmentionné, le Client dispose de 14 jours pour renoncer au Contrat à compter du lendemain de la réception par le Client des informations de DAVISSE.
- 8.4. Le Client ne peut exercer le droit de rétractation en ce qui concerne:
 - a) Les contrats de services après l'exécution complète de la prestation si l'exécution a débuté avec l'accord préalable exprès du Client et qu'il a reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation une fois le Contrat entièrement exécuté par DAVISSE;
 - b) La fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations du marché financier qui ne peuvent être contrôlées par DAVISSE et qui peuvent intervenir dans le délai de rétractation;
 - c) La fourniture de biens réalisés selon les spécifications du Client ou clairement personnalisés;
 - d) La fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou d'expirer rapidement;
 - e) La fourniture de biens scellés qui ne sont pas éligibles au retour pour des raisons de protection sanitaire ou d'hygiène et qui ont été descellés après la livraison;
 - f) La fourniture de biens qui sont, après livraison, selon leur nature, indissociablement mélangés à d'autres articles;
 - g) La fourniture de boissons alcoolisées, dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du Contrat, dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations du marché qui ne peuvent être contrôlées par DAVISSE;
 - h) Les contrats dans lesquels le Client a spécifiquement demandé une visite de DAVISSE pour effectuer des réparations ou des entretiens urgents. Si, à l'occasion d'une telle visite, DAVISSE fournit des services en plus de ceux spécifiquement demandés par le Client ou des biens autres

- que des pièces de rechange obligatoirement utilisées dans l'exécution de la maintenance ou des réparations, le droit de rétractation s'appliquera à ces services ou biens supplémentaires;
- i) La fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés qui ont été descellés après la livraison;
 - j) La fourniture d'un journal, périodique ou magazine à l'exception des contrats d'abonnement pour la fourniture de ces publications;
 - k) Les contrats conclus lors d'une enchère publique;
 - l) La fourniture d'un logement à des fins autres que résidentielles, de transport de marchandises, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si le Contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique;
 - m) La fourniture de contenus numériques qui ne sont pas fournis sur un support matériel si la prestation a commencé avec l'accord préalable exprès du Client, qui a reconnu qu'il perdrait ainsi son droit de rétractation;
 - n) Les contrats de services pour les concours et tombolas.
- 8.5. Pendant le délai de réflexion de 14 jours, le Client doit manipuler les Produits et leur emballage avec soin. Le Client n'utilisera le Produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du Produit, comme il le ferait dans un magasin.
- 8.6. Si le Client décide de renoncer au Contrat, il doit en aviser DAVISSE en remplissant le formulaire disponible dans notre espace contact.
- 8.7. Le Client doit restituer les Produits ou l'Abonnement à DAVISSE non utilisé, non endommagé et dans son état d'origine, sans délai et en tout état de cause au plus tard 14 jours après l'envoi de la notification de renonciation à DAVISSE. Les Produits ou l'Abonnement doivent être renvoyés à DAVISSE de la même manière que celle via laquelle le Client les a reçus.
- 8.8. Tous les frais de retour des Produits ou d'Abonnement seront à la charge du Client.
- 8.9. En cas de rétractation:
- a) DAVISSE remboursera les montants déjà payés par le Client pour les Produits ou l'Abonnement après réception de ceux-ci. Toutefois, DAVISSE peut diminuer le remboursement pour refléter toute réduction de la valeur des Produits ou l'Abonnement, si le Client les a manipulés d'une manière qui ne serait pas autorisée dans un magasin et causé ainsi cette réduction de valeur.
 - b) DAVISSE devra procéder à tout remboursement dans un délai raisonnable après réception des Produits ou d'Abonnement.
 - c) DAVISSE remboursera le Client sur la carte de crédit ou de débit qu'il a utilisée pour payer les Produits ou l'Abonnement.
 - d) DAVISSE a le droit de rembourser le Client en bons s'il a utilisé des bons pour payer les Produits ou l'Abonnement.

9. Garantie

- 9.1. Le Client a droit à une garantie légale de 2 ans. La garantie légale couvre tout défaut ou défaut de conformité des Produits ou des Abonnements qui se manifeste dans le délai de 2 ans à compter de la date de livraison des Produits ou des Abonnements.
- 9.2. Le Client doit informer Davisse en utilisant le formulaire de contact sur le Site Internet des Produits ou des Abonnements défectueux dans un délai raisonnable après que le défaut a été découvert ou aurait raisonnablement pu l'être par le Client, et en tout cas dans un délai de 2 mois.
- 9.3. Si un défaut apparaît au cours de la période de garantie légale de 2 ans, le Client doit suivre la procédure définie à l'Article 8. Après le retour du Produit ou Abonnement défectueux, Davisse, à la seule discrétion du Client, lui enverra un nouveau Produit ou Abonnement ou réparera le Produit ou Abonnement et supportera tous les coûts liés à l'échange/la réparation des Produits ou des Abonnements. Le Produit ne peut être remplacé et livré que s'il est toujours disponible/en stock chez les fournisseurs de Davisse. Si la réparation ou le remplacement n'est pas possible ou ne peut pas être exécuté(e) dans un délai raisonnable, le Client a le droit de mettre fin au Contrat et Davisse remboursera le prix conformément à l'Article 8.9.

10. Échantillons

Vous pouvez également recevoir des échantillons gratuits d'autres Produits en même temps que vos Produits ou Abonnements. Si vous recevez un tel échantillon, vous ne pouvez en tirer aucun droit autre que celui d'être une indication de la nature du Produit.

11. Offres et remises

- 11.1. Les offres et les réductions sont valables pour la durée indiquée et dans la limite des stocks disponibles. Des conditions particulières peuvent s'appliquer à chaque offre ou réduction.
- 11.2. Les codes de réduction ne peuvent être utilisés que conformément aux conditions valables du code de réduction en question.
- 11.3. Un seul code de réduction peut être utilisé par commande.
- 11.4. Les offres et les remises ne sont pas cumulables avec les codes de réduction.

12. Évaluations de Produits

- 12.1. Si vous achetez un Produit sur le Site Internet ou si vous le recevez via l'Abonnement, Davisse peut vous demander d'écrire un avis sur votre expérience et de choisir un nom à publier lorsque l'avis est publié. En soumettant un avis, vous autorisez Davisse à partager l'avis et les informations associées sur le Site Internet.
- 12.2. Votre avis doit être original, précis, sincère et véridique. Un avis ne peut être publié que pour un produit que vous avez effectivement reçu. L'avis ne doit pas être de nature intentionnellement offensante, ni offensant, obscène, abusif, discriminatoire, diffamatoire ou autrement trompeur. Davisse se réserve le droit de supprimer ou de ne pas publier sur le Site Internet tout avis non conforme à ces conditions.

13. Procédure de réclamation

- 13.1. Si vous avez des réclamations, vous pouvez Davisse en utilisant le formulaire de contact sur le Site Internet. Davisse confirmera la réception de la réclamation au Client dans les 48 heures et traitera la plainte dans les meilleurs délais.
- 13.2. Le Client peut contacter le Service de Médiation pour le Consommateur afin de régler le litige à l'amiable : <https://mediationconsommateur.be/fr> (North Gate II Boulevard du Roi Albert II 8 1000 Bruxelles ; Tel : 02/702.52.00 ; E-mail : contact@mediationconsommateur.be).
- 13.3. Le Client peut également introduire sa réclamation sur la plateforme de règlement en ligne de litiges mise à disposition par l'Union européenne, <http://ec.europa.eu/odr>. Pour la Belgique, il s'agit du Centre européen des consommateurs, situé rue de Hollande 13, 1060 Bruxelles, odr@eccbelgium.be, tél +3228923712)

14. Cession et sous-traitance

- 14.1. Davisse a le droit de transférer ses droits et obligations en vertu du Contrat à un fournisseur (p. ex. pour la livraison du Produit), mais cela n'affectera pas les droits et obligations en vertu des présentes conditions générales.
- 14.2. Si le Client a acheté un Produit comme cadeau, il peut transférer le bénéfice de la garantie telle que définie à l'Article 9 au destinataire du cadeau sans avoir à demander l'accord de Davisse.

15. Droits de propriétés intellectuelle

- 15.1. Les textes, photos, le Site Internet, le logo Davisse, les mailings et autres matériels développés par Davisse ou sous son contrôle sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques ou tout autre droit de propriété intellectuelle. Vous ne pouvez pas reproduire, modifier, copier ou utiliser ces matériels de quelque manière que ce soit à des fins commerciales sans notre autorisation.

16. Utilisation des données à caractère personnel

- 16.1. Davisse n'utilise les informations personnelles du Client que conformément à la Politique de Confidentialité du Site Internet.

17. Force majeure

- 17.1. Davisse n'est pas responsable de tout manquement ou retard d'exécution de l'une de ses obligations en vertu du Contrat qui serait dû à un cas de force majeure.
- 17.2. Si un cas de force majeure se présente:
 - a) Davisse en informera le Client dès que possible; et
 - b) Les obligations de Davisse en vertu du Contrat seront suspendues et le délai d'exécution des obligations sera prolongé de la durée du cas de force majeure. Si le cas de force majeure affecte la livraison des Produits ou des Abonnements, Davisse conviendra d'une nouvelle date de livraison avec le Client après la fin du cas de force majeure.
- 17.3. Le Client a le droit d'annuler le Contrat affecté par un cas de force majeure qui a duré plus de 30 jours. Pour annuler le Contrat pour cette raison, veuillez contacter Davisse en utilisant le formulaire de contact sur le Site Internet.

17.4. Si le Client décide d'annuler le Contrat, il doit restituer les Produits ou l'Abonnement déjà reçus, selon la procédure prévue aux Articles 8.6 à 8.9.

18. Droit applicable

18.1. Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge. Cela signifie que les Contrats relatifs à l'achat de Produits via notre Site Internet et tout(e) litige ou réclamation découlant de ou en rapport avec celui-ci seront régis par la loi belge. L'application de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue. Les tribunaux d'Anvers, division d'Anvers, sont compétents, à moins que la loi applicable ne prescrive un autre forum.

19. Divers

19.1. Davisse peut modifier les présentes conditions générales de temps à autre. Les conditions générales en vigueur au moment de la commande des Produits s'appliqueront au Contrat entre le Client et Davisse.

19.2. Le Contrat ne peut être modifié que par écrit.

19.3. Sans préjudice de l'un des droits et recours accordés au Client par la loi applicable ou les présentes conditions générales, notre responsabilité pour les dommages directs sera limitée à la valeur des Produits ou des Abonnements commandés et tout dommage indirect ou consécutif (tel qu'un manque à gagner, une perte due à un retard de livraison, une atteinte à la réputation, etc.).

19.4. La nullité d'une disposition ou d'une partie d'une disposition en vertu du Contrat n'affectera en aucune manière la validité de la partie restante de la disposition ou des autres dispositions et Articles.