

Conditions générales

Table des matières

- Article 1 – Définitions
- Article 2 – Identité de l'entrepreneur
- Article 3 – Applicabilité
- Article 4 – L'offre
- Article 5 – Le contrat
- Article 6 – Droit de rétractation lors de la livraison de produits
- Article 7 – Frais en cas de rétractation
- Article 8 – Exclusion du droit de rétractation
- Article 9 – Le prix
- Article 10 – Conformité et garantie
- Article 11 – Livraison et exécution
- Article 12 – Durée des transactions
- Article 13 – Paiement
- Article 14 – Règlement des plaintes
- Article 15 – Traitement des réclamations et litiges
- Article 16 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions, on entend par:

1. **Entrepreneur:** la personne physique ou morale qui propose des produits et/ou services à distance à des consommateurs.
2. **Consommateur :** la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise et qui souscrit un contrat à distance avec l'entrepreneur.
3. **Contrat à distance:** un contrat où dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits et/ou services, il est fait exclusivement usage d'une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.
4. **Technique de communication à distance:** moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat sans que le consommateur et l'entrepreneur se trouvent simultanément dans le même local.
5. **Délai de réflexion:** le délai durant lequel le consommateur peut utiliser son droit de rétractation.
6. **Droit de rétractation:** la possibilité pour le consommateur de renoncer, endéans le délai de réflexion, au contrat à distance.
7. **Jour:** jour civil.
8. **Durée de la transaction:** un contrat à distance ayant trait à une série de produits et/ou services, pour lesquels l'obligation de livraison et/ou d'achat est échelonnée dans le temps.
9. **Support de données durable:** tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, d'une manière assurant la consultation future et la reproduction intacte des informations sauvegardées.

Article 2 – Identité de l'entrepreneur

Parfumerie ICI Paris XL S.A.
Schaarbeeklei 499
1800 Vilvoorde
Numéro de téléphone: :+32 23 420 536 (Lundi - Samedi: 09h00 - 18h00)
Adresse e-mail contact@iciparisxl.be
Numéro d'identification à la TVA: BE.0413.790.518

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à chaque offre de l'entrepreneur et à chaque contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Préalablement à la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela ne peut raisonnablement se faire, il sera précisé avant la conclusion du contrat à distance que les conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et seront envoyées gratuitement le plus rapidement possible à la demande du consommateur.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, par dérogation au précédent alinéa et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de telle manière que celles-ci peuvent être facilement stockées par le consommateur sur un support de données durable. Si cela ne peut raisonnablement se faire, il sera

précisé, avant la conclusion du contrat à distance, où l'on peut prendre connaissance des conditions générales par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou une autre voie, à la demande du consommateur.

4. Pour le cas où des conditions spécifiques sur les produits ou les services s'appliquent également en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième alinéas sont applicables par analogie et le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est le plus favorable en cas de conditions générales contradictoires.

Article 4 – L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à conditions, cela est explicitement mentionné dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne appréciation de l'offre par le consommateur. Lorsque l'entrepreneur utilise des illustrations, celles-ci reproduisent fidèlement les produits et/ou services proposés. Les erreurs ou fautes notoires dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient tellement d'informations que le consommateur comprend parfaitement quels sont les droits et obligations qui sont liés à l'acceptation de l'offre. Il s'agit en particulier des informations suivantes:
 - o le prix, taxes comprises;
 - o les frais éventuels de livraison;
 - o la manière dont le contrat sera établi et quels actes sont nécessaires à cette fin;
 - o l'applicabilité ou non du droit de rétractation;
 - o les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat;
 - o le délai d'acceptation de l'offre ou bien le délai de maintien du prix;
 - o le niveau du tarif pour la communication à distance si les frais d'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur une autre base que le tarif de base;
 - o si le contrat est archivé après sa formation, la manière dont celui-ci peut être consulté par le consommateur;
 - o la manière dont le consommateur peut être mis au courant, avant la conclusion du contrat, d'actes qu'il n'a pas voulu ainsi que la manière dont il peut rectifier ceux-ci avant formation du contrat;
 - o les éventuelles langues, outre le français et le néerlandais, dans lesquelles le contrat peut être conclu;
 - o les codes de conduite auxquels l'entrepreneur s'est soumis et la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique; et
 - o la durée minimale du contrat à distance dans le cas d'un contrat qui s'étend à la livraison permanente ou périodique de produits ou services.

Article 5 – Le contrat

1. Le contrat est formé, sous réserve de ce qui est défini à l'alinéa 4, au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et de l'accomplissement des conditions qui y sont stipulées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme sans délai par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'est pas confirmée, le consommateur peut dissoudre le contrat.
3. Si le contrat se réalise par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour sécuriser le transfert électronique des données et veille à un environnement web sûr. Si le consommateur peut effectuer un paiement électronique, l'entrepreneur observera à cette fin des mesures de sécurité adéquates.
4. L'entrepreneur peut – dans des cadres légaux – s'informer pour savoir si le consommateur est en mesure de remplir ses obligations de paiement ainsi que s'enquérir de tous les faits et facteurs revêtant de l'importance pour une conclusion réfléchie du contrat à distance. Si sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est habilité à refuser une commande ou demande ou à subordonner l'exécution à des conditions spéciales.
5. L'entrepreneur transmettra avec le produit ou le service les informations suivantes au consommateur, par écrit ou d'une manière telle que celles-ci peuvent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable:
 - a. l'adresse géographique de l'établissement de l'entrepreneur auquel le consommateur peut adresser ses plaintes;
 - b. les conditions auxquelles et la manière dont le consommateur peut faire usage du droit de rétractation ou une mention claire concernant l'exclusion du droit de rétractation;
 - c. les informations sur le service après-vente et les garanties;
 - d. les informations reprises à l'article 4, alinéa 3 de ces conditions, sauf si l'entrepreneur a déjà remis ces informations au consommateur avant l'exécution du contrat;
 - e. les conditions de résiliation du contrat si le contrat a une durée de plus d'un an ou est à durée indéterminée.
6. Si l'entrepreneur s'est engagé à fournir une série de produits ou de services, la disposition du précédent alinéa est d'application uniquement pour la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation lors de la livraison de produits

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de dissoudre le contrat sans motif pendant le mois ouvrable. Ce délai prend cours le lendemain de la réception du produit par le consommateur ou en son nom.
2. Pendant ce délai, le consommateur manipulera avec soin le produit et l'emballage. Il ne débarrera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où c'est nécessaire pour pouvoir juger s'il souhaite conserver le produit. S'il fait usage de son droit de rétractation, il retournera le produit et tous les accessoires livrés avec celui-ci – et si cela peut raisonnablement se faire – dans l'état et l'emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux instructions claires et correctes fournies par l'entrepreneur.

[Télécharger le formulaire de rétractation](#)

Article 7 – Frais en cas de rétractation

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, les frais de renvoi tout au plus sont à sa charge.
2. Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur remboursera ce montant le plus rapidement possible, au plus tard dans les 30 jours qui suivent le renvoi ou la rétractation.

Article 8 – Exclusion du droit de rétractation

1. Si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation, celui-ci ne peut être exclu par l'entrepreneur que si l'entrepreneur l'a mentionné clairement dans l'offre, du moins à temps avant la conclusion du contrat.
2. Les seuls produits pouvant être exclus du droit de rétractation sont les suivants:
 - a. ceux qui ont été confectionnés par l'entrepreneur suivant les spécifications du consommateur;
 - b. ceux qui sont clairement de nature personnelle;
 - c. ceux qui ne peuvent être renvoyés de par leur nature;
 - d. ceux qui peuvent se décomposer ou vieillir rapidement;
 - e. ceux dont le prix est lié aux fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence;
 - f. les journaux et magazines en vrac;
 - g. les enregistrements audio et vidéo et logiciels informatiques que le consommateur a descellés.
3. Seuls les services suivants peuvent être exclus du droit de rétractation:
 - a. les services d'hébergement, de transports, de restauration ou de loisirs à prester à une date déterminée ou pendant une période déterminée;
 - b. services dont la livraison a commencé avec l'autorisation expresse du consommateur avant expiration du délai de réflexion;
 - c. relatifs à des paris et loteries.

Article 9 – Le prix

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne sont pas majorés, sauf modifications de prix découlant de changements dans les taux de TVA.
2. Par dérogation à l'alinéa qui précède, l'entrepreneur peut proposer à des prix variables des produits ou services dont les prix sont liés à des fluctuations sur le marché financier et sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs sont stipulés dans l'offre.
3. Des majorations de prix dans les 3 mois de la formation du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou dispositions légales.
4. Les majorations de prix à partir de 3 mois de la formation du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et:
 - a. que si elles résultent de réglementations ou dispositions légales; ou
 - b. si le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat le jour d'entrée en vigueur de la majoration du prix.
5. Les prix stipulés dans l'offre de produits et services s'entendent TVA comprise.

Article 10 – Conformité et garantie

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services répondent au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de bonne qualité et/ou d'efficacité et aux dispositions légales et/ou prescriptions des pouvoirs publics existantes à la date de la réalisation du contrat.
2. Une réglementation proposée par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur à titre de garantie n'enlève rien aux droits et revendications que le consommateur peut faire valoir en vertu de la loi et/ou du contrat à distance en cas de manquement par l'entrepreneur à ses obligations.

3. Vous bénéficiez également de la garantie légale des vices cachés sur les produits livrés. Toute plainte pour vices cachés qui ne sont pas dus à un cas de force majeure, à une intervention fautive de votre part ou de tiers ou qui sont dus à une usure normale, doit être communiquée à notre Customer Service par e-mail au plus tard dans les 2 mois suivant la découverte du vice caché. En l'absence d'une telle communication dans un délai de 2 mois suivant la découverte du vice caché, vous perdez votre droit à introduire une plainte pour vices cachés. Notre Customer Service vous indiquera la marche à suivre pour nous retourner les produits. En tout cas, le renvoi éventuel des produits n'aura lieu qu'à la suite de notre confirmation écrite préalable.
4. Dans le cas où un produit livré ne correspond pas à votre commande et à condition que la procédure visée à l'Article 10.1 a été respectée, nous nous engageons à remplacer le produit. Dans le cas où le remplacement est impossible ou disproportionné nous tenons à vous rembourser tous les paiements reçus, y compris, le cas échéant, les frais de livraison. Si un bon d'achat a été utilisé dans le cadre de votre commande, le montant net (c.à.d. le prix d'achat moins le montant du bon d'achat) vous sera remboursé. A votre demande expresse à notre Customer Service, un nouveau bon d'achat vous sera envoyé que vous pouvez utiliser pour un prochain achat.

Article 11 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur apportera la plus grande attention lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et lors de l'appréciation des demandes de fourniture de services.
2. Sera considérée comme lieu de livraison, l'adresse renseignée par le consommateur à l'entreprise.
3. En tenant compte de ce qui est mentionné à ce sujet à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera avec promptitude les commandes acceptées, au plus tard dans les 30 jours, sauf si un délai de livraison plus long a été convenu. Si la livraison subit un retard ou si une commande ne peut être exécutée ou seulement partiellement, le consommateur en recevra la notification au plus tard un mois après avoir passé la commande. Le consommateur a dans ce cas le droit de dissoudre le contrat sans frais et droit à une éventuelle indemnisation.
4. En cas de dissolution conformément au précédent alinéa, l'entrepreneur remboursera le plus rapidement possible mais au plus tard dans les 30 jours de la dissolution, le montant que le consommateur a payé.
5. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Au plus tard à la livraison, il sera stipulé de manière claire et compréhensible qu'un article de remplacement est livré. Dans le cas d'articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut être exclu. Les frais de renvoi sont à charge de l'entrepreneur.
6. Le risque d'endommagement et/ou de disparition de produits repose, jusqu'au moment de la livraison au consommateur, sur l'entrepreneur, sauf convention expresse contraire.

Article 12 – Durée des transactions

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat qui a été conclu pour une durée indéterminée, en tenant compte des règles de résiliation convenues à cette fin et d'un délai de résiliation de maximum un mois.
2. Un contrat qui est conclu pour une durée déterminée court au maximum pendant deux ans. S'il est convenu qu'en cas de silence du consommateur, le contrat à distance est prolongé, le contrat sera poursuivi en tant que contrat à durée indéterminée et le délai de résiliation sera d'un mois au maximum, à compter de la poursuite du contrat.

Article 13 - Paiement

1. Pour autant qu'aucune date ultérieure n'ait été convenue, les montants dus par le consommateur seront réglés dans les quatorze jours qui suivent la livraison de la marchandise ou en cas de contrat de fourniture d'un service, dans les 14 jours de l'émission des pièces relatives à ce contrat.
2. Lors de la vente de produits à des consommateurs, un paiement anticipé de plus de 50 % ne peut jamais être stipulé dans les conditions générales. Lorsque le paiement anticipé est stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du(des) service(s) en question avant qu'ait eu lieu le paiement anticipé stipulé.
3. Le consommateur a le devoir de signaler sans plus attendre à l'entrepreneur les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
4. En cas de non-paiement du consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des restrictions légales, de facturer les frais raisonnables préalablement signifiés au consommateur.

Article 14 – Règlement des plaintes

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure en matière de plaintes suffisamment communiquée et traite la plainte suivant cette procédure.
2. Les plaintes à propos de l'exécution du contrat doivent être déposées auprès de l'entrepreneur dans un prompt délai, de manière claire et complète après constat des manquements par le consommateur.

3. Il est répondu aux plaintes déposées chez l'entrepreneur dans un délai de 14 jours, à compter de la date de réception de celles-ci. Si une plainte requiert une période de traitement prévisiblement plus longue, l'entrepreneur répond par un accusé de réception dans le délai de 14 jours et indique quand le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

Article 15 – Traitement des réclamations et litiges

1. Nous espérons bien entendu toujours satisfaire pleinement nos clients. Si vous avez toutefois des réclamations à formuler à propos de nos produits ou services, n'hésitez pas à nous contacter par le formulaire de contact sur notre site Internet. Nous mettrons tout en œuvre pour traiter votre réclamation dans les 14 jours.
2. Tous les contrats que nous concluons avec nos clients sont, indépendamment de leur lieu de domicile, exclusivement régis par le droit belge et seuls les tribunaux belges ayant juridiction sont compétents pour connaître des litiges éventuels. Si un autre droit était applicable pour des motifs de droit international, il serait avant tout fait référence, pour l'interprétation des présentes conditions générales, à la législation belge sur les pratiques du marché et la protection des consommateurs.
3. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant l'établissement ou l'exécution de contrats relatifs à des produits et services à livrer ou livrés par cet entrepreneur, compte tenu des dispositions ci-après, peuvent être présentés tant par le consommateur que par l'entrepreneur à BeCommerce.
4. Un litige n'est traité par la Commission des litiges que si le consommateur a présenté sa réclamation dans un délai raisonnable à l'entrepreneur.
5. L'entrepreneur est lié à ce choix du consommateur de présenter un litige à BeCommerce.
6. Si l'entrepreneur demande son intervention, le consommateur devra s'exprimer par écrit dans les cinq semaines suivant une demande écrite de l'entrepreneur pour indiquer s'il souhaite en faire de même ou s'il veut faire traiter le litige par le juge compétent. Si l'entrepreneur n'est pas informé du choix du consommateur dans un délai de cinq semaines, l'entrepreneur est habilité à présenter le litige au juge compétent.
7. BeCommerce se prononce selon les conditions fixées dans le Règlement intérieur. Les décisions de la Commission des litiges sont prises sous la forme d'un avis contraignant.
8. La Commission des litiges ne traitera pas un litige ou n'en arrêtera pas le traitement si un report de paiement a été accordé à l'entrepreneur, si celui-ci est en faillite ou s'il a mis un terme effectif à ses activités professionnelles, avant qu'un litige n'ait été traité lors d'une audience de la commission et qu'un jugement final n'ait été prononcé.
9. En tant que client vous pouvez également déposer une plainte via la plateforme ["Online Dispute Resolution"](#) de la Commission Européenne

Article 16 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires

1. Des dispositions complémentaires ou bien dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent pas être au détriment du consommateur et doivent être fixées par écrit ou bien de manière telle que celles-ci peuvent être stockées par le consommateur d'une manière accessible sur un support de données durable.

ICI PARIS XL membre de BeCommerce

En tant que membre de BeCommerce, nous assurons que notre site est conforme au [code de bonne conduite](#) émis par BeCommerce.