Conditions générales

1. Généralités

La société exploitant le site internet www.jotex.fr est Ellos AB, immatriculée sous le numéro 556044-0264, dont l'adresse est 501 10 Borås, Suède. Les termes « nous », « notre » et « nos » utilisés dans le texte ci-dessous désignent Jotex.

Sur notre site, les achats sont réservés aux particuliers. Les présentes Conditions générales s'appliquent donc uniquement à vous en tant que consommateur. Vous ne pouvez pas passer de commande à des fins professionnelles ou commerciales, ni dans le cadre d'une activité indépendante. Nous ne délivrons pas de factures TVA à usage professionnel.

Pour créer un compte chez nous, demander un crédit ou acheter un ou plusieurs produits sur notre site, vous devez avoir au moins 18 ans. Si vous avez moins de 18 ans, vous devez disposer de l'autorisation de votre représentant légal. En achetant un ou plusieurs produits de notre assortiment, en souscrivant une assurance par notre intermédiaire, en demandant un crédit, en créant un compte chez nous, en utilisant l'un de nos services sur notre site et/ou l'une de nos applications mobiles, vous acceptez les présentes Conditions générales et confirmez que les informations que vous nous fournissez sont exactes.

Vous ne pouvez avoir qu'un seul compte client actif. Il n'est pas autorisé de créer plusieurs comptes pour une même personne afin de contourner nos conditions, nos offres ou nos limitations. Nous nous réservons le droit de fermer ou de regrouper des comptes créés en violation de cette règle. L'utilisation de plusieurs comptes en contradiction avec cette disposition peut également être considérée comme une utilisation abusive de nos services et être traitée conformément à notre Politique d'utilisation raisonnable décrite à l'article 5.3.

Nous nous réservons le droit de modifier les présentes Conditions générales lorsque des raisons le justifient. Les modifications s'appliquent aux commandes passées après l'entrée en vigueur des nouvelles conditions. Les conditions en vigueur au moment où tu passes ta commande s'appliquent à ton achat.

1.1 Informations sur l'entreprise

Adresse e-mail du service client

customerservice@jotex.fr

Formulaire de contact / FAQ

Vous trouverez notre formulaire de contact et les réponses aux questions les plus fréquentes sur la page Service client

Horaires du service client

Du lundi au vendredi : 08h00 – 17h00

Adresse du service client (ne pas utiliser pour les retours)

Jotex, 504 83 Borås, Suède

Adresse de retour des articles

Jotex C/O ID Logistics Central GmbH
Brakenhof 8
31629 Estorf
Unit 4
Germany

Adresse de nos bureaux

Ödegärdsgatan 6, 504 64 Borås, Suède

Numéro d'immatriculation (Suède)

556044-0264

2. Prix et tarifs

Nos prix et tarifs peuvent être modifiés en raison de circonstances indépendantes de notre volonté, par exemple une variation importante du prix des matières premières, des fluctuations des taux de change ou une modification de la TVA. Tous les prix incluent une TVA de 20 %. Si le taux de TVA change, nous nous réservons le droit d'ajuster nos prix et tarifs en conséquence.

2.1 Frais de livraison

La livraison est gratuite pour les colis standard à partir de 129 EUR (après déduction des éventuelles remises). Pour les commandes comprises entre 1 EUR et 129 EUR (après déduction des éventuelles remises) ainsi que pour les colis longs, des frais de livraison sont facturés. Veuillez noter que l'emballage d'un article peut dépasser les dimensions maximales autorisées pour un mode de livraison moins cher, même si les dimensions indiquées dans la fiche produit sont inférieures aux limites applicables. Les frais de livraison, le mode de livraison et le délai de livraison applicables à votre commande s'affichent une fois que vous avez indiqué votre adresse de livraison lors du passage en caisse. Votre commande peut être expédiée en plusieurs colis et faire l'objet de plusieurs livraisons.

Colis standard – Point relais

Commandes supérieures à 129 EUR* : **0 EUR**

Commandes comprises entre 1 et 129 EUR* : **8,90 EUR**

Colis standard – Livraison à domicile

Commandes supérieures à 129 EUR* : **0 EUR**

Commandes comprises entre 1 et 129 EUR* : **8,90 EUR**

Colis long – livraison à domicile

Commandes supérieures à 129 EUR* : **19,90 EUR**

Commandes comprises entre 1 et 129 EUR* : **28,80 EUR**

2.2 Frais de retour et autres frais

Frais de retour pour les colis standard : **6,90 EUR**

Frais de retour pour les colis longs : **29 EUR**

Frais appliqués en cas de colis non retiré ou de livraison non réceptionnée pour les colis standard : **6,90 EUR**

Frais appliqués en cas de colis non retiré ou de livraison non réceptionnée pour les colis longs : **29 EUR**

3. Mode de livraison

La livraison est gratuite pour les colis standard à partir de 129 EUR (après déduction des éventuelles remises). Pour les commandes comprises entre 1 EUR et 129 EUR (après déduction des éventuelles remises) ainsi que pour les colis longs, des frais de livraison sont facturés. Veuillez noter que l'emballage d'un article peut dépasser les dimensions maximales autorisées pour un mode de livraison moins cher, même si les dimensions indiquées dans la fiche produit sont inférieures aux limites applicables. Les frais de livraison, le mode de livraison et le délai de livraison applicables à votre commande s'affichent une fois que vous avez indiqué votre adresse de livraison lors du passage en caisse. Votre commande peut être expédiée en plusieurs colis et faire l'objet de plusieurs livraisons.

Nous livrons uniquement en France métropolitaine. Les livraisons vers les territoires français d'outre-mer ne sont pas proposées. Veuillez choisir votre mode de livraison et vérifier que vos coordonnées et votre adresse sont correctes avant de finaliser votre achat, car elles ne pourront plus être modifiées une fois votre commande passée. Dans certains cas, le transporteur peut

vous offrir la possibilité de modifier le lieu de livraison lorsqu'il vous envoie son avis de livraison. Pour en savoir plus, consultez le message du transporteur ou son site internet/application.

Notre objectif est toujours de livrer votre commande dans le délai annoncé, mais il peut parfois y avoir un problème de notre côté ou de celui du transporteur. En cas de retard, nous vous contacterons. Si votre livraison est retardée sans que nous vous en ayons informé, nous vous invitons à contacter notre service client. Si le retard de livraison est important, vous pouvez annuler votre achat. Nous proposons les modes de livraison suivants :

Colis standard – point relais

La livraison est gratuite pour les colis standard à partir de 129 EUR après déduction des éventuelles remises. Pour les commandes comprises entre 1 EUR et 129 EUR, les frais de livraison sont de 8,90 EUR. La livraison est effectuée en point relais par Colis Privé, partenaire local de distribution de DHL. Lors du passage en caisse, DHL est toutefois indiqué comme transporteur contractuel. Un colis standard livré en point relais peut peser jusqu'à 20 kg et avoir des dimensions maximales de 100 x 60 x 60 cm. Pour les colis standard dépassant ces dimensions, seule la livraison à domicile est proposée.

Colis standard – livraison à domicile

La livraison est gratuite pour les colis standard à partir de 129 EUR après déduction des éventuelles remises. Pour les commandes comprises entre 1 EUR et 129 EUR, les frais de livraison sont de 8,90 EUR. Le colis est livré directement à votre domicile par Colis Privé, partenaire local de distribution de DHL. Lors du passage en caisse, DHL apparaît toutefois comme transporteur contractuel. Un colis standard peut peser jusqu’à 20 kg et mesurer jusqu’à 120 cm de long.

Colis long – livraison à domicile

Pour les colis de plus de 120 cm, seule la livraison à domicile est proposée au tarif de 19,90 EUR. Pour les commandes comprises entre 1 EUR et 129 EUR, des frais supplémentaires de 8,90 EUR s'appliquent également. Le colis est livré directement à votre domicile par Colis Privé, partenaire local de distribution de DHL. Lors du passage en caisse, DHL est toutefois indiqué comme transporteur contractuel. Cette catégorie comprend principalement les tapis, les stores enrouleurs et les tringles à rideaux.

4. Modes de paiement

Pour votre confort, nous proposons plusieurs modes de paiement :

Carte bancaire

Avec le paiement par carte, vous réglez directement votre achat lors du passage en caisse avec votre carte bancaire. Nous utilisons 3D Secure et votre numéro de carte est toujours crypté, ce qui rend vos achats sécurisés. Nous acceptons les cartes Visa et Mastercard. La carte doit avoir été émise en Europe.

Apple Pay

Avec Apple Pay, vous pouvez finaliser votre achat directement depuis votre appareil Apple, sans avoir à saisir vos informations de carte.

PayPal

Avec PayPal, vous pouvez payer avec votre solde PayPal ou avec la carte associée à votre compte PayPal.

Payer dans 30 jours avec Klarna

Avec Klarna, tu peux effectuer ton achat maintenant et payer 30 jours après l'expédition de ta commande, conformément aux conditions générales de Klarna.

Payer en 3 fois avec Klarna

Avec le paiement en plusieurs fois, tu peux répartir ton achat en paiements mensuels, conformément aux conditions de Klarna.

5. Contrat et annulation de commande

5.1 Contrat

Une fois votre commande passée, nous vous envoyons une confirmation de commande indiquant que nous l'avons bien reçue. Dans la plupart des cas, vous la recevez en quelques minutes, mais il peut parfois y avoir un léger délai. Si vous passez commande un jour férié, l'e-mail peut exceptionnellement être envoyé le premier jour ouvré suivant. Pensez à vérifier votre dossier de courrier indésirable si vous ne trouvez pas l'e-mail. La confirmation de commande confirme qu'un contrat a été conclu entre vous et nous. Si, pour une raison quelconque, nous ne pouvons pas accepter votre commande, nous vous en informerons dès que possible.

5.2 Annulation de commande

Après avoir cliqué sur « Finaliser l'achat » lors du passage en caisse, vous ne pouvez plus modifier votre commande. Dans certains cas, il est encore possible d'annuler entièrement une commande avant son expédition, mais cela dépend de l'état d'avancement de son traitement dans nos systèmes. Dans la plupart des cas, ce traitement est très rapide. Si vous souhaitez annuler votre commande, veuillez nous contacter immédiatement via le formulaire de contact

afin que nous puissions vous confirmer si cela est encore possible. Dans le cas contraire, vous pouvez exercer votre droit de rétractation et votre droit de retour conformément à l'article 6 ci-dessous.

5.3 Politique Fair Use

Afin de garantir un environnement de travail sûr pour nos collaborateurs, de prévenir l'utilisation abusive de nos produits et services et de lutter contre la fraude, nous appliquons une Politique Fair Use. Lorsque vous commandez des produits chez nous, nous attendons de vous que vous :

- Vous ne commettiez pas de fraude, ne tentiez pas d'en commettre, ne nous induisiez pas en erreur et ne contreveniez pas aux lois applicables ou aux présentes conditions.
- Vous n'exerciez aucune pression abusive, ne harceliez pas ou ne menaciez pas nos collaborateurs, et ne communiquiez pas avec eux de manière inappropriée.

Vous n'utilisiez pas systématiquement nos conditions de vente d'une manière abusive, déraisonnable ou manifestement contraire à leur objectif, sans préjudice de votre droit légal de rétractation ni de nos conditions de retour.

Ces critères constituent la base de notre Politique Fair Use.

Comportements pouvant être considérés comme contraires à notre Politique Fair Use

Esempi Des exemples de comportements pouvant être considérés comme contraires à notre Politique Fair Use incluent :

- Les tentatives de fraude ou toute autre forme de tromperie, comme la communication d'informations trompeuses, inexactes ou incomplètes, ou l'utilisation abusive de codes promotionnels.
- Les menaces, le harcèlement ou les pressions exercées sur nos collaborateurs.
- Une utilisation abusive ou excessive des procédures de retour ou de remplacement, par exemple des commandes répétées dont la totalité ou la majorité des produits sont retournés.

Droit de refuser des commandes ponctuelles et futures

Un contrat contraignant entre vous et nous n'est conclu qu'une fois que vous avez reçu notre confirmation de commande. Nous nous réservons le droit de refuser une commande en suspendant ou en limitant la possibilité d'effectuer de futurs achats sur nos sites si nous avons des raisons de penser que vous ne respectez pas notre Politique Fair Use.

Critères d'évaluation

Nous nous efforçons toujours d'effectuer une évaluation juste et approfondie lorsque nous soupçonnons un non-respect de notre Politique Fair Use. Nos évaluations ne sont jamais effectuées de manière aléatoire, mais reposent sur des comportements clairs ou récurrents.

L'évaluation visant à déterminer si vous ne respectez pas notre Politique Fair Use repose sur plusieurs critères non discriminatoires. Ces critères sont fondés sur une analyse des comportements liés à vos achats et à vos autres interactions avec nous, y compris des données personnelles telles que votre historique d'achats et de retours, vos habitudes de commande, les périodes concernées, la fréquence, le type d'anomalies constatées et les données agrégées.

L'identification et l'analyse de schémas de comportement peuvent être réalisées par nos collaborateurs ou à l'aide de systèmes automatisés qui détectent des anomalies, notamment en matière de fréquence d'achat, d'historique des commandes et des retours, ou de tentatives visant à contourner nos conditions ou à nous induire en erreur d'une autre manière. La décision finale est toujours prise par nos collaborateurs et vous est communiquée de manière appropriée.

Toute décision de refus s'applique indépendamment du profil, de l'identité ou des coordonnées utilisés ultérieurement. Cette décision s'applique à vous en tant que personne et n'est pas liée à l'adresse e-mail ou au numéro de téléphone que vous avez utilisé.

Traitement des données personnelles

Dans le cadre de l'application de notre Politique Fair Use, nous traitons vos données personnelles.

Le traitement des données personnelles a pour objectif de faire respecter notre Politique Fair Use et de prévenir en permanence les utilisations abusives. La base juridique de ce traitement est notre intérêt légitime à prévenir les comportements inappropriés.

En principe, les données des 12 derniers mois sont prises en compte lors de l'évaluation effectuée dans le cadre de notre Politique Fair Use. Si nécessaire, une autre période peut être prise en considération.

Veuillez consulter notre Politique de confidentialité pour en savoir plus sur la manière dont nous traitons vos données personnelles et sur vos droits liés à ce traitement.

Impact sur vos droits en tant que consommateur

Si vous estimez qu'une décision est erronée, n'hésitez pas à nous contacter. Nous réexaminerons alors votre dossier, mais nous ne pouvons pas garantir que la décision sera modifiée ou révisée.

Notre Politique Fair Use n'affecte jamais votre droit légal de rétractation ni les droits de retour applicables à un achat déjà conclu.

6. Retours et échanges

6.1 Droit de rétractation / droit de retour

Conformément à la loi, vous disposez en tant que consommateur d'un droit légal de rétractation de 14 jours à compter du jour où vous recevez votre article ou, si les articles d'une même commande sont livrés séparément, à compter du jour où vous recevez le dernier article. Pour votre confort, nous proposons également un droit de retour de 30 jours à compter du jour où

vous recevez votre article. Le droit de rétractation et le droit de retour vous permettent d'annuler votre achat, quelle qu'en soit la raison, et d'obtenir un remboursement. Votre droit de rétractation et votre droit de retour s'appliquent à tous les produits proposés sur notre site, à l'exception des produits confectionnés sur mesure (c'est-à-dire les articles fabriqués selon vos instructions ou personnalisés d'une autre manière, comme les rideaux sur mesure). Que vous exerciez le droit légal de rétractation ou notre droit de retour de 30 jours, votre retour sera traité de la même manière.

Vous avez le droit d'ouvrir l'emballage de l'article et de l'essayer ou de l'examiner, mais veillez à le manipuler avec soin et uniquement dans la mesure nécessaire pour en vérifier les caractéristiques et le fonctionnement. Si notre équipe chargée des retours estime, lors du traitement de votre retour, que la manière dont vous avez manipulé l'article a entraîné une perte de valeur, une déduction correspondant à cette perte de valeur peut être appliquée. Le montant concerné sera alors déduit de votre remboursement.

Pour exercer votre droit de rétractation ou votre droit de retour, vous n'avez pas besoin de contacter notre service client. Il vous suffit de suivre les instructions de retour et de nous renvoyer l'article dans un délai de 30 jours. Si vous souhaitez néanmoins nous informer que vous exercez votre droit de rétractation ou votre droit de retour, vous pouvez nous contacter via la rubrique « Service client » de notre site ou en utilisant les coordonnées indiquées à l'article 1.1 des présentes Conditions générales. Vous pouvez également utiliser notre fonctionnalité de rétractation disponible en bas de notre site sous l'intitulé Annuler a ton achat. L'utilisation de ce formulaire est entièrement facultative et n'est donc pas nécessaire pour exercer votre droit de rétractation ou votre droit de retour. Si vous nous contactez par e-mail ou via le formulaire, vous recevrez rapidement une confirmation de réception de votre message.

Veuillez noter que le simple fait de ne pas retirer ou de refuser votre livraison, sans nous informer clairement que vous exercez votre droit de rétractation, n'est pas considéré comme l'exercice de votre droit de rétractation ou de votre droit de retour. Dans ce cas, des frais de colis non retiré vous seront facturés ; voir l'article 6.3. Pour éviter ces frais, nous vous recommandons de toujours retirer votre article puis de le retourner si vous avez changé d'avis.

Veuillez noter que vous devez nous renvoyer le produit sans retard injustifié et au plus tard dans les 30 jours suivant le jour où vous avez reçu votre article. Afin de garantir un traitement rapide et correct des retours, nous vous demandons de ne pas renvoyer dans un même colis des retours provenant de différents colis ou de différentes commandes. Si vous choisissez néanmoins de le faire, veuillez noter que des frais de retour seront facturés pour chaque colis retourné de chaque commande concernée dans le colis de retour regroupé. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet ainsi que sur la manière de nous retourner votre article à l'article 6.4.

Si vous retournez l'intégralité de votre commande, nous vous rembourserons la valeur des articles ainsi que les éventuels frais de livraison standard, mais pas les frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison plus coûteux. Les frais de livraison standard correspondent à l'option de livraison la moins chère qui vous était proposée lors du passage en caisse. Si vous choisissez de ne retourner qu'une partie de votre commande, nous ne remboursons ni les éventuels frais de livraison standard ni les éventuels frais supplémentaires, ces frais étant indépendants du nombre d'articles commandés.

Les frais de retour sont à votre charge. En cas de retour d'un colis standard, les frais de retour s'élèvent à 6,90 EUR par colis retourné, selon la répartition indiquée lors du passage en caisse ou dans la confirmation de commande. En cas de retour d'un colis long, les frais de retour s'élèvent à 29 EUR par colis retourné, selon la répartition indiquée lors du passage en caisse ou dans la confirmation de commande. Vous trouverez plus d'informations sur la répartition indiquée lors du passage en caisse ou dans la confirmation de commande à l'article 6.4, et sur les remboursements à l'article 6.5.

6.2 Droit d’échange

Nous ne proposons pas d'échanges gratuits. Si vous souhaitez échanger un article, nous vous invitons à passer une nouvelle commande sur notre site. Pour en savoir plus sur les retours, consultez l'article 6.4.

6.3 Colis non retiré

Si vous ne retirez pas votre colis ou ne recevez pas votre livraison dans le délai indiqué, celui-ci nous sera automatiquement retourné. Une fois votre colis traité à son retour, nous vous rembourserons le montant payé pour les articles contenus dans le colis ou la livraison, à l'exception des éventuels frais supplémentaires. Des frais de colis non retiré de 6,90 EUR seront ensuite facturés pour les colis standard et de 29 EUR pour les colis longs. Si vous avez payé avec Klarna, ces frais seront ajoutés à votre facture. Si vous avez payé par carte bancaire, Apple Pay ou PayPal, ces frais seront déduits du montant de votre remboursement.

6.4 Comment effectuer un retour

Vous pouvez facilement enregistrer votre retour en ligne via notre page de retours. Vous pouvez y accéder en cliquant sur le lien de retour figurant dans l'e-mail que vous avez reçu après la livraison de votre article, ou en vous connectant à « Mes pages » / « Mes commandes » puis en choisissant de créer un retour. Si votre livraison contient un bon de livraison avec un code QR ou un code de retour, vous pouvez également accéder à la page de retour en scannant ce code. Suivez ensuite les instructions affichées pour nous retourner l'article. Celles-ci varient selon le type d'article et le transporteur chargé de votre retour. Si votre retour est enregistré en ligne via notre page de retours, vous n'avez pas besoin de joindre de formulaire de retour à votre envoi, car le motif du retour est déjà enregistré. Si l'enregistrement du retour ne peut pas être effectué en ligne, veuillez contacter notre service client.

Lors du passage en caisse et dans votre confirmation de commande, vous pouvez voir si votre commande a été divisée en plusieurs colis. Si la commande n'a pas été divisée, seule la mention « Colis 1 sur 1 » apparaît. Si elle a été divisée en deux colis, les mentions « Colis 1 sur 2 » et « Colis 2 sur 2 » apparaissent, etc. Le nombre de colis dépend de la taille des articles et de l'entrepôt depuis lequel ils ont été expédiés. Certains articles sont expédiés directement par le fournisseur. En cas de retour, des frais de retour sont facturés pour chaque colis retourné selon

la même répartition que celle indiquée lors du passage en caisse ou dans la confirmation de commande. Cette règle s'applique également si vous choisissez de regrouper le contenu de plusieurs colis ou commandes dans un seul colis de retour. Par exemple, deux frais de retour seront facturés si vous retournez des articles provenant du « Colis 1 sur 2 » et du « Colis 2 sur 2 » d'une même commande, qu'ils soient renvoyés ensemble ou séparément. Si vous retournez des articles provenant de plusieurs commandes dans un même colis de retour, ils seront traités de la même manière : des frais de retour seront facturés pour chaque colis retourné de chaque commande concernée dans ce colis de retour regroupé.

Afin de garantir un traitement rapide et correct des retours, nous vous demandons de ne pas renvoyer des articles provenant de différents colis ou de différentes commandes dans un même colis de retour. Chaque colis livré dans une commande possède un numéro de retour unique qui permet d'associer le colis de retour à son contenu. Si un problème survient pendant le transport du retour, vous risquez de ne recevoir un remboursement que pour les articles associés au numéro de retour enregistré par le transporteur lors du dépôt de votre retour.

Retournez votre article inutilisé, avec toutes les étiquettes intactes, dans son emballage d'origine. Si l'emballage d'origine n'est plus utilisable, vous pouvez utiliser un autre emballage équivalent. Veillez à bien emballer l'article afin qu'il soit protégé pendant le transport. Si possible, recouvrez l'ancienne étiquette d'expédition ou fermez l'emballage de manière à ce qu'elle ne soit plus visible afin d'éviter toute erreur de traitement par le transporteur.

Chaque retour nécessite une étiquette de retour à apposer à l'extérieur du colis (c'est-à-dire une étiquette comportant notre adresse de retour et le numéro de retour). Pour la plupart des colis, l'étiquette de retour est jointe à la livraison. Toutefois, aucune étiquette de retour n'est fournie pour les colis standard volumineux et les colis longs. Pour ces colis, un enlèvement de retour doit être réservé ; veuillez suivre les instructions figurant sur la page des retours pour effectuer cette réservation. Le transporteur apportera l'étiquette de retour lors de l'enlèvement. Si vous ne pouvez pas accéder à la page des retours, veuillez contacter notre service client. Vous trouverez notre formulaire de contact sous Service client sur notre site web. Conservez votre preuve de dépôt jusqu'à ce que nous vous informions que votre retour a été traité. Elle constitue la preuve que votre retour a bien été envoyé. Si vous avez payé avec Klarna, vous devez également mettre votre facture en pause auprès de Klarna jusqu'à ce que votre retour ait été traité par notre service des retours. Le traitement d'un retour ou d'une réclamation prend généralement entre 2 et 3 semaines à compter de la date à laquelle vous nous avez renvoyé l'article, mais peut être légèrement plus long pendant les périodes de fêtes ou de forte activité.

En cas de retour d'un colis standard, les frais de retour s'élèvent à 6,90 EUR par colis retourné, selon la répartition indiquée lors du passage en caisse ou dans la confirmation de commande. En cas de retour d'un colis long, les frais de retour s'élèvent à 29 EUR par colis retourné, selon la répartition indiquée lors du passage en caisse ou dans la confirmation de commande. Si votre retour concerne un article défectueux ou si vous avez reçu un article incorrect, aucun frais de retour ne sera facturé.

6.5 Remboursement

Lorsque vous exercez votre droit de rétractation ou votre droit de retour, le remboursement est effectué sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception d'une éventuelle notification indiquant que vous souhaitez exercer ce droit. Nous ne procéderons

toutefois à aucun remboursement avant d'avoir reçu l'article retourné ou avant que vous n'ayez fourni une preuve de son renvoi, selon l'événement qui survient en premier.

Le remboursement est effectué via le même mode de paiement que celui utilisé lors de la commande. Si vous avez payé par carte bancaire, Apple Pay ou PayPal, le remboursement est effectué sur la même carte ou le même compte que celui utilisé pour le paiement. Veuillez toutefois noter qu'un délai supplémentaire pouvant aller jusqu'à 5 jours peut être nécessaire avant que le remboursement n'apparaisse sur votre compte en raison des délais de traitement de votre banque. Si vous avez payé avec Klarna, Klarna vous remboursera ou mettra à jour votre facture une fois le traitement du retour terminé. L'envoi de la facture mise à jour peut toutefois prendre quelques jours. Si vous avez déjà réglé la facture, le remboursement sera traité comme un crédit auprès de Klarna. Pour récupérer ce montant, vous devrez contacter Klarna.

Si vous avez payé avec une carte cadeau, un nouveau bon d'achat correspondant au montant remboursé est généralement émis automatiquement. Si le paiement a été effectué en partie avec une carte cadeau et en partie avec un autre mode de paiement, un nouveau bon d'achat est généralement émis à hauteur du montant payé avec la carte cadeau. Le montant restant est remboursé via l'autre mode de paiement utilisé lors de l'achat. Le bon d'achat vous est envoyé par e-mail.

7. Réclamation

Si un article est défectueux ou si une erreur ou un retard de livraison survient, vous pouvez nous adresser une réclamation concernant l'article ou l'achat. Conformément au droit français de la consommation, vous pouvez faire valoir la garantie légale de conformité pendant une période de 2 ans à compter de la date de livraison, à condition que le défaut de conformité ait existé au moment de la livraison et ne résulte pas, par exemple, d'une mauvaise utilisation de l'article. Nous vous recommandons d'examiner l'article dans un délai raisonnable après sa réception et de nous signaler tout défaut dès sa découverte. Veillez à ne pas aggraver le défaut en continuant à utiliser l'article après l'avoir constaté. Si votre réclamation est acceptée, vous bénéficiez des droits prévus par la législation applicable en matière de protection des consommateurs.

S'il s'agit d'un dommage dû au transport, consultez l'article 7.1.

Afin que votre réclamation soit traitée le plus rapidement et simplement possible, nous vous invitons à nous contacter via le formulaire de réclamation disponible sur la page Service client de notre site. Vous trouverez également nos coordonnées à l'article 1.1. Décrivez le défaut et joignez des photos du dommage et/ou de l'emballage endommagé, de préférence prises sous différents angles. Notre service client reviendra vers vous avec une proposition de solution adaptée à la nature du problème. Si vous acceptez une éventuelle réduction de prix ou compensation comme solution, vous renoncez à tout droit futur de réclamation ou de retour concernant le défaut concerné. Si vous préférez nous renvoyer directement l'article pour évaluation sans nous contacter au préalable, suivez les instructions de retour et indiquez que l'article est endommagé. Vous trouverez plus d'informations sur les instructions de retour et la procédure de retour à l'article 6.4.

Conservez votre preuve de dépôt jusqu'à ce que nous vous informions que votre réclamation a été traitée. Elle constitue la preuve que votre retour a bien été envoyé. Si vous avez choisi Klarna

comme mode de paiement, vous pouvez mettre votre facture en pause auprès de Klarna pendant le traitement de votre réclamation, jusqu'à ce que nous ayons confirmé et traité celle-ci. Le traitement d'une réclamation prend généralement entre 2 et 3 semaines à compter de la date à laquelle vous nous avez renvoyé l'article, mais peut être légèrement plus long pendant les périodes de fêtes ou de forte activité. Si vous souhaitez organiser vous-même le retour sans utiliser la procédure de retour habituelle, nous vous invitons à envoyer l'article à notre adresse de retour indiquée à l'article 1.1.

Lorsque nous recevons l'article faisant l'objet de la réclamation, notre service retours détermine si celle-ci est acceptée. Pour la plupart des catégories d'articles, l'achat est annulé et un remboursement est effectué lorsque la réclamation est acceptée. Pour certaines catégories d'articles, comme les produits électroniques ou les rideaux confectionnés sur mesure, une réparation ou un remplacement est généralement proposé avant l'annulation de l'achat, lorsque cela est possible. Le remboursement est effectué sans retard injustifié et via le même mode de paiement que celui utilisé lors de l'achat. Pour en savoir plus sur les remboursements, consultez l'article 6.5.

Si votre réclamation est acceptée, nous prenons en charge les frais de livraison, les éventuels frais supplémentaires et les frais de retour liés à l'article concerné par la réclamation. Toutefois, si votre commande comprend d'autres articles que l'article réclamé, nous ne remboursons pas les frais de livraison ni les éventuels frais supplémentaires, car ces frais sont indépendants du nombre d'articles commandés. Les frais de retour restent bien entendu à notre charge. Si votre réclamation est refusée, l'article vous sera renvoyé.

7.1 Dommages dus au transport

Nous vous demandons de vérifier l'emballage lors de la livraison en présence du chauffeur. Si vous constatez un dommage, nous vous demandons de le signaler au chauffeur, qui en fera mention sur le bordereau de transport. Cette mention est importante pour nous dans le cadre de notre déclaration de dommage auprès du transporteur, mais elle n'affecte en rien votre droit de réclamation.

Prenez des photos de l'emballage endommagé, de préférence sous plusieurs angles, avant de l'ouvrir et d'examiner le reste de l'article. Prenez également des photos de tout autre dommage constaté. Signalez ensuite le dommage à notre service client via le formulaire de réclamation disponible sous Service client sur notre site. N'oubliez pas de joindre les photos.

Pour que nous puissions déclarer le dommage au transporteur, votre message doit nous parvenir dans les quelques jours suivant la livraison. Nous vous demandons donc de nous contacter dès que possible lorsque cela est possible. Si vous nous contactez plus tard ou si vous ne découvrez le dommage lié au transport qu'après la livraison, votre réclamation sera traitée conformément à nos procédures habituelles de réclamation.

8. Divers

8.1 Reçu

Vous trouverez le reçu numérique de votre commande dans « Mes pages ». Connectez-vous, accédez à « Mes commandes » et cliquez sur « Bon de livraison » pour télécharger votre reçu. Le reçu indique le montant de TVA pour chaque article ainsi que le montant total de TVA de votre commande. Dans de nombreux colis, un bon de livraison est également joint, mais pas systématiquement. Ce bon de livraison fait également office de reçu et indique le montant total de TVA de votre commande. Les achats proposés sur notre site sont exclusivement destinés aux particuliers. Nous ne fournissons donc pas de factures TVA à usage professionnel.

8.2 Carte cadeau

Nous proposons bien entendu des cartes cadeaux. Saisissez « carte cadeau » dans le champ de recherche de notre site pour découvrir les montants disponibles. Indiquez l'adresse e-mail du destinataire, son nom et un message personnel. Le paiement s'effectue comme pour toute autre commande lors du passage en caisse et la carte cadeau est envoyée par e-mail à l'adresse indiquée. Chaque carte cadeau dispose d'un code unique à saisir lors du paiement lorsque vous souhaitez l'utiliser. Si vous n'utilisez pas la totalité du montant en une seule fois, vous pourrez réutiliser le même code lors d'un achat ultérieur. Les cartes cadeaux sont valables pendant 36 mois.

8.3 Garantie sur les produits électroniques

Tous les appareils électroniques que nous vendons bénéficient d'une garantie minimale d'un an, sauf si une période de garantie plus longue est indiquée dans les informations produit sur notre site. Votre facture ou votre bon de livraison sert de preuve de garantie et une éventuelle réparation prend généralement entre 2 et 5 semaines. Veuillez noter que la garantie ne s'applique pas si le produit a été utilisé ou manipulé de manière incorrecte. Si le produit vous semble défectueux, il est donc important de lire attentivement le mode d'emploi avant de nous le retourner afin de vous assurer qu'il a été correctement installé et utilisé. Vous éviterez ainsi d'éventuels frais qui pourraient vous être facturés si le centre de réparation agréé considère que le problème n'est pas couvert par la garantie.

8.4 Mesures en cas de non-respect des conditions

En cas de non-respect des présentes conditions, nous nous réservons le droit de prendre les mesures appropriées, notamment de refuser, d'annuler ou de résilier un achat. Si les circonstances le justifient, l'affaire peut également être signalée à la police.

8.5 Assistance et disponibilité

Notre objectif est de répondre aux demandes envoyées par e-mail dans un délai de 48 heures à compter de leur réception. Ce délai s'applique uniquement pendant nos heures d'ouverture (jours ouvrés de 08h00 à 17h00) et aux demandes relatives à des commandes déjà passées, à des réclamations ou à l'exercice du droit de rétractation. Si nous ne sommes pas en mesure de répondre à votre e-mail dans ce délai de 48 heures, nous vous informerons du retard.

8.6 Erreurs de prix et rendu des couleurs

Nous nous efforçons toujours de fournir des informations correctes sur notre site, mais des erreurs peuvent malheureusement se produire. Le prix d'un article ou d'autres informations le concernant peuvent, dans certains cas, être incorrects. Si l'erreur est découverte avant la livraison et qu'il s'agit d'une erreur manifeste de saisie, d'impression ou de prix que vous avez constatée ou auriez dû constater, nous nous réservons le droit d'annuler votre achat et de vous rembourser l'article. Si cela se produit, nous vous contacterons bien entendu. Nous nous réservons également le droit de corriger les erreurs ou inexactitudes figurant dans notre marketing, nos newsletters ou nos informations de stock. Les différents écrans et paramètres d'affichage peuvent influencer le rendu des couleurs des articles présentés sur notre site. Nous ne pouvons donc pas garantir une correspondance parfaite des couleurs et des nuances.

8.7 Litiges

En cas de litige que nous ne parvenons pas à résoudre, vous pouvez recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. Les informations relatives au médiateur compétent vous seront communiquées conformément à la réglementation applicable. Afin d'identifier l'organisme compétent de règlement des litiges au sein de l'Union européenne, vous pouvez également consulter le portail européen de règlement des litiges de consommation à l'adresse suivante : https://consumer-redress.ec.europa.eu.

8.8 Indemnisation

Si tu engages des frais en raison d'un retard de livraison ou d'un défaut de conformité d'un article, tu peux avoir droit au remboursement de ces frais conformément à la législation applicable en matière de protection des consommateurs. Tu dois être en mesure de démontrer que ces frais résultent du retard ou du défaut concerné. Les frais réclamés doivent être raisonnables. Tu n'as pas droit à une indemnisation si nous démontrons que le retard ou le défaut est dû à un obstacle indépendant de notre volonté, que nous ne pouvions raisonnablement pas prévoir au moment de l'achat et dont nous ne pouvions raisonnablement ni éviter ni surmonter les conséquences. La présente disposition ne limite pas les droits dont tu bénéficies en vertu des dispositions impératives de la législation applicable en matière de protection des consommateurs.

Les présentes Conditions générales ont été mises à jour le : 29/10/2026