

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - Fée Nomène

1. Définition et application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les «Conditions Générales de Vente») peuvent être consultées sur le site internet www.feenomene.be (ci-après: le «**Site Web**»).

Le Site Web et les services connexes sont proposés par:

L'entreprise personne physique Virginie Mattens (ci-après: «**FÉE NOMÈNE** » et « **Nous** »)

1, Rue des Boraines - 7301 Hornu (Belgique)

Numéro d'entreprise : TVA-BE 0846.142.777

E-mail : info@feenomene.be

Aux fins des présentes Conditions Générales de Vente, les définitions suivantes ont les significations suivantes:

- (i) « **Client** »: Toute personne physique (B2C) qui entre dans une relation contractuelle avec FÉE NOMÈNE, quelle que soit la nature de la relation contractuelle. Ci-après également désignés par « Vous ».
- (ii) « **Produits** »: Toutes les marchandises faisant l'objet d'un ou de plusieurs Contrats de vente.
- (iii) « **Services** » : XXX

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les ventes actuelles et futures de Produits et Services par FÉE NOMÈNE au Client. En utilisant le Site Web, le Client accepte les Conditions Générales de Vente, ainsi que tous les autres droits et obligations mentionnés sur le Site Web.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont pleinement applicables, sauf en cas de dérogation expresse. Une dérogation expresse est uniquement valable dans la mesure où elle

résulte d'un accord mutuel expressément prévu par écrit. Ces dérogations expresses sont destinées à remplacer ou à compléter les clauses auxquelles elles se rapportent. Les autres dispositions des présentes Conditions Générales de Vente restent dans tous les cas pleinement applicables.

FÉE NOMÈNE se réserve le droit de modifier et/ou compléter ses Conditions Générales de Vente à tout moment pour les commandes futures. Nous vous conseillons de lire et de consulter régulièrement nos Conditions Générales de Vente. Tout changement futur n'aura aucun effet sur les commandes en cours et les contrats qui en découlent, sauf stipulé autrement dans la loi.

2. Admissibilité à l'achat

Avant d'effectuer des achats sur le Site Web, vous devez fournir un certain nombre de données à caractère personnel. En particulier, les Clients doivent mentionner leur vrai nom, numéro de téléphone, adresse e-mail et les autres informations demandées, tel qu'indiqué sur le Site Web. En outre, au moment de passer commande, il vous est demandé de fournir des détails sur le paiement. Vous déclarez et garantisiez que les informations de paiement fournies sont à la fois valides et correctes, et vous confirmez être la personne correspondante aux informations fournies.

Le Site Web est disponible uniquement pour les personnes qui répondent aux conditions d'admissibilité fixées par FÉE NOMÈNE. En tant que Client, vous devez posséder une carte de crédit ou de débit valide délivrée par une banque acceptée par FÉE NOMÈNE. Le Client qui passe commande sur le site autorise FÉE NOMÈNE à débiter sa carte de crédit ou de débit à concurrence du montant du prix d'achat total des produits achetés sur le Site Web.

En passant commande sur le Site Web, vous nous autorisez expressément à effectuer des vérifications de solvabilité et, le cas échéant, si FÉE NOMÈNE l'estime nécessaire, à

transmettre ou à obtenir à tout moment des informations (y compris toute information mise à jour) à propos de vous ou de tiers, y compris, mais sans restriction aucune, votre numéro de carte de crédit/débit ou des rapports de solvabilité vous concernant pour confirmer votre identité, et valider votre carte de crédit/débit, obtenir une autorisation initiale de carte de crédit/débit et autoriser des transactions d'achat individuelles.

En outre, vous acceptez que les informations personnelles que vous nous avez transmises puissent être utilisées dans le but d'effectuer les vérifications anti-fraude requises. Vous nous autorisez à transmettre vos informations personnelles à une entité en charge de crédits ou de prévention contre la fraude, qui peut conserver ces informations dans sa base de données.

3. Notre offre en ligne

FÉE NOMÈNE propose à la vente des articles ésotériques, incluant des bijoux avec pierres naturelles et des pierres naturelles seules. Elle offre également des réservations pour des soins énergétiques, qu'ils soient collectifs ou individuels, ainsi que des ateliers qui se déroulent à son domicile. Toutes ces prestations et produits peuvent être réservés ou achetés via son site internet et sa page Facebook.

Notre offre en ligne est présentée avec le plus grand soin. FÉE NOMÈNE fournit des informations sur les caractéristiques des Produits, y compris des descriptions techniques et des photographies illustrant les Produits. Nous fournissons ces informations dans les limites permises par les ressources techniques. Les images affichées sur notre Site Web sont une représentation approximative des caractéristiques substantielles de nos Produits.

Nous faisons nos meilleurs efforts pour que les couleurs de nos Produits, telles qu'affichées sur notre Site Web, correspondent à la réalité. Toutefois, nous ne pouvons pas garantir que

l'affichage sur votre écran correspondra parfaitement aux couleurs de nos articles, dans la mesure où les écrans d'ordinateurs peuvent varier.

FÉE NOMÈNE propose à la vente des Produits qui sont en stock et qui sont disponibles pour être expédiés depuis notre magasin. Cependant, nous nous réservons le droit d'appliquer des conditions spécifiques à une offre particulière, telle qu'une période de validité limitée. Dans un tel cas, l'offre n'est valable que dans la limite des stocks disponibles. De telles conditions spécifiques ne sont applicables que si elles ont été communiquées explicitement et préalablement à la commande.

4. Responsabilité

FÉE NOMÈNE n'est en aucun cas responsable en cas de problème lié à l'utilisation de ses articles ésotériques ou à la participation à ses soins et ateliers, y compris mais sans s'y limiter, les réactions physiques, émotionnelles ou spirituelles. En cas de problème avec un produit ou un service, vous pouvez contacter FÉE NOMÈNE pour l'en informer et discuter des solutions possibles.

Les Produits et Services offerts par FÉE NOMÈNE, y compris les bijoux avec pierres naturelles, les pierres naturelles et les soins énergétiques, ne sont en aucun cas destinés à diagnostiquer, traiter, soigner ou prévenir des maladies physiques, mentales ou autres conditions médicales. Ils sont fournis dans le cadre de pratiques ésotériques et spirituelles qui ne remplacent ni ne s'opposent aux traitements médicaux conventionnels.

FÉE NOMÈNE n'est pas un professionnel de la santé, et ses conseils ou Services ne doivent pas être considérés comme un avis médical ou professionnel.

L'utilisation des Services et Produits de FÉE NOMÈNE se fait à la discrétion du Client et ne doit en aucun cas se substituer à une consultation, un diagnostic ou un traitement

médical professionnel. Il est fortement conseillé de consulter un professionnel de la santé qualifié pour toute question ou préoccupation médicale.

En acceptant ces conditions, le Client reconnaît que les services proposés par FÉE NOMÈNE relèvent de la sphère du bien-être personnel et ne sont pas associés à des pratiques médicales réglementées.

5. Acceptation de votre commande

Une fois votre commande passée, vous recevrez un accusé de réception par mail reprenant les détails de votre commande. Cet e-mail ne vaut pas acceptation de votre commande, mais permet simplement de confirmer que nous avons bien reçu votre commande.

Toutes les commandes doivent être acceptées et disponibles. Les articles qui se trouvent dans votre panier d'achats ne sont pas réservés et peuvent être achetés par d'autres Clients.

Sauf dans le cas où vous annulez votre commande, l'acceptation de votre commande et la conclusion du contrat entre vous et FÉE NOMÈNE seront effectives dès l'instant où nous vous envoyons un e-mail confirmant que les marchandises ont été expédiées.

Les parties reconnaissent expressément que les formes de communications électroniques constituent un accord valide. Dans les limites autorisées par la loi, FÉE NOMÈNE peut faire usage de tous les documents électroniques en sa possession pour prouver l'existence du Contrat de Vente. Une signature simple, numérique ou électronique qualifiée n'est pas requise à titre de preuve.

FÉE NOMÈNE se réserve le droit de refuser votre commande dans le cas, par exemple, où nous sommes incapables d'obtenir une autorisation de paiement, que des restrictions d'expédition s'appliquent à un article particulier, que l'article commandé est en rupture de stock ou ne satisfait pas à notre

contrôle de qualité et est retiré de la vente, ou que vous ne satisfaites pas aux critères d'admissibilité énoncés dans l'article 2 des présentes Conditions Générales de Vente.

FÉE NOMÈNE se réserve le droit de limiter des quantités multiples d'un Produit devant être expédié à un Client ou à une adresse postale. Chaque Client s'engage à ne pas acheter les Produits proposés sur le Site Web dans le seul but de les revendre.

FÉE NOMÈNE se réserve également le droit de refuser le traitement d'une transaction ou la fourniture de services à un Client, à tout moment et à son entière discrétion. Nous ne pouvons pas être tenus responsables envers vous ni envers un tiers en cas de retrait de la marchandise du Site Web ou de vente de la marchandise, ni en cas de suppression, filtrage, ou modification de tout matériel ou contenu du Site Web, ou pour avoir refusé de traiter une transaction ou avoir suivi ou suspendu toute transaction après que le traitement ait commencé.

6. Prix

Les prix des Produits présentés sur le Site Web sont indiqués en Euro et comprennent la TVA et les autres taxes. Nous nous réservons le droit de changer nos prix à tout moment. Nous nous engageons cependant à toujours appliquer les prix indiqués sur notre Site Web au moment de votre commande. Les changements de prix dus à des changements de taux de TVA seront à charge du Client.

Le prix de chaque Produit n'inclut pas les coûts de livraison et autres coûts supplémentaires. Les Produits sont livrés gratuitement dans un rayon de 5km du magasin de FÉE NOMÈNE (dès 10 euros d'achat). L'envoi par la poste sera facturé 7 euros et offert à partir de 70 euros d'achats.

FÉE NOMÈNE communiquera ces coûts supplémentaires lors de la dernière étape du processus de commande en ligne. Le prix indiqué dans la confirmation de la commande

est le prix final à payer. Les bons de réduction et les chèques-cadeaux ne peuvent pas être cumulés avec d'autres offres, promotions ou réductions affichés sur le Site Web.

Toute erreur manifeste dans le prix, telle qu'une inexactitude évidente, peut toujours être corrigée par FÉE NOMÈNE après la conclusion du contrat de vente.

Le Client doit communiquer par écrit toute réclamation concernant le prix ou le paiement dans un délai de sept (7) jours calendrier après avoir reçu confirmation de la commande. Le dépôt d'une plainte ne suspend pas les paiements dus.

Si votre carte de crédit/débit n'est pas libellée en euros, le prix final sera calculé conformément au taux de change applicable le jour où votre compagnie de carte de crédit/débit a traité la transaction.

7. Paiement

Pour les commandes en ligne, nous acceptons les moyens de paiement indiqués clairement sur le Site Web (virement et carte bancaire). FÉE NOMÈNE peut étendre à tout moment les modes de paiement acceptés.

Le paiement n'est débité de votre compte qu'au moment de l'expédition de votre commande par FÉE NOMÈNE . En utilisant une carte de crédit ou de débit, vous confirmez que vous êtes le titulaire de cette carte ou que vous avez été autorisé à faire usage de cette carte de crédit ou de débit par son titulaire. Tous les titulaires de carte de crédit ou de débit sont soumis à des procédures de validation et d'autorisation de la part de l'émetteur de la carte. Si l'émetteur de votre carte de paiement refuse d'autoriser l'exécution du paiement vers FÉE NOMÈNE, nous ne pourrions être tenus responsables du retard ou de la non-livraison des articles.

Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour assurer la sécurité des transactions en ligne.

En outre, nous prenons toutes les précautions raisonnables, dans la mesure où cela est de notre ressort, pour conserver les détails de votre commande et de votre paiement de manière sécurisée. Toutefois, en l'absence de négligence de notre part, nous ne pourrions pas être tenus responsables d'une perte éventuelle que vous pourriez subir si un tiers non-autorisé accède aux données que vous fournissez lors de votre utilisation du Site Web ou de lorsque vous passez commande sur le Site Web.

8. Assurance et livraison

FÉE NOMÈNE supporte le risque de transfert des Produits jusqu'à leur livraison à l'adresse indiquée. La livraison des produits constitue le moment où le risque de dommage et/ou de perte est transféré au Client.

Veillez noter que nous faisons notre maximum pour expédier toutes les commandes au plus vite et au plus tard dans les cinq (5) jours de la commande (hors fermeture pendant les vacances). Les temps de livraison estimés sont donnés à titre indicatif uniquement et commencent à courir à partir de la date de la commande. FÉE NOMÈNE ne peut pas être tenu responsable des retards de livraison causés par des procédures imposées par le service des douanes du pays de destination.

Pour la livraison, FÉE NOMÈNE recourt à des parties externes et des transporteurs fiables. Le recours à des parties externes peut avoir un impact sur la livraison. Suite à une commande non livrée, une enquête est immédiatement ouverte auprès du transporteur. Celle-ci dure habituellement plusieurs jours, pendant lesquels il ne sera procédé à aucun remboursement ou un autre envoi à destination du Client.

FÉE NOMÈNE décline toute responsabilité si le Produit est abîmé lors du transport ou si le Produit est livré avec un retard causé par les transporteurs.

Il est de la responsabilité du Client de permettre la livraison à l'adresse indiquée, en présence du Client ou d'un tiers désigné par le Client. Il y a lieu de parler de livraison dès l'instant où le Client ou un tiers désigné par le Client prend physiquement possession des Produits commandés. Si la livraison échoue en raison d'une défaillance du Client ou du tiers désigné par le Client, le coût de la nouvelle tentative de livraison sera entièrement à charge du Client.

9. Droit de rétractation

9.1 Général

Le Client dispose d'un droit de rétractation, conformément au Code de droit économique. Le droit de rétractation donne au Client la possibilité de résilier le Contrat de Vente dans les quatorze (14) jours suivant la livraison s'il n'est pas satisfait du Produit. Aucune obligation de motivation ni pénalité ne sont exigées. FÉE NOMÈNE vous invite néanmoins à lui faire part de vos commentaires afin d'améliorer ses services.

FÉE NOMÈNE ne rembourse pas les frais d'envoi en cas de retour du Produit.

La notification de rétractation doit être envoyée par e-mail.

9.2. Exceptions au droit de rétractation

Le Client n'est pas autorisé à exercer son droit de rétractation si la fourniture de biens qui sont fabriqués sont faites selon les spécifications du Client ou s'ils sont clairement personnalisés (Article 53 du Code de droit économique). Le Client accepte cela en passant commande.

9.3 Comment renvoyer un Produit suite à l'exercice de votre droit de rétractation ?

Le Client qui souhaite exercer son droit de rétractation doit retourner les Produits livrés au siège social de FÉE NOMÈNE . Les produits doivent être retournés du pays de destination d'origine.

Tous les Produits doivent nous être retournés non utilisés, dans leur état original, dans leur emballage d'origine et avec toutes les étiquettes FÉE NOMÈNE encore attachées. Les articles retournés endommagés ou salis ne peuvent pas être retournés et seront renvoyés au Client et / ou un remboursement sera refusé.

Le Client est responsable de toute dépréciation des Produits résultant de leur manipulation au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des Produits. FÉE NOMÈNE est en droit d'imputer au Client les coûts de la dépréciation au prorata. Ceci, cependant, seulement après que FÉE NOMÈNE ait remboursé le prix d'achat initial au Client.

Le Client doit retourner le Produit par un moyen de transport sûr afin de s'assurer que le Produit arrive en bon état. Nous vous recommandons fortement d'assurer votre envoi dans la mesure où vous êtes responsable de l'état des articles et serez tenu responsable de tout dommage causé aux articles jusqu'à ce qu'ils arrivent à notre magasin. En cas de litige, nous vous recommandons également de conserver une preuve d'envoi.

10. Garantie légale

10.1 Général

Chaque Client (B2C) bénéficie d'une période de garantie légale de deux (2) ans. Le Client peut faire jouer la garantie légale si les Produits livrés ne correspondent pas au Produit demandé ou commandé (non-conformité), dans la mesure où le Client n'a pas pu établir cette non-conformité au moment de la réception du Produit.

- Si le Produit est défectueux dans les six premiers mois suivant la livraison, il y aura présomption que le défaut

existait depuis la livraison. FÉE NOMÈNE peut prouver le contraire.

- Si le défaut du Produit est détecté plus de six mois après la livraison, le Client doit prouver la non-conformité du Produit au moment de la livraison.

La garantie légale n'est pas applicable en cas de dommages causés par l'usure normale, les modifications accidentelles ou intentionnelles apportées au Produit par le Client, y compris une utilisation impropre et incorrecte.

Des garanties commerciales supplémentaires sont toujours possibles conformément aux conditions générales et sont toujours communiquées expressément.

10.2 Mécanisme de réclamation

Le Client est tenu de vérifier la conformité des Produits au moment de la livraison. Si le Produit est affecté d'un défaut visible, et que le destinataire constate ce défaut, il est tenu de déposer une réclamation.

Le Client communiquera ces réclamations à FÉE NOMÈNE par écrit et de manière explicite, sans ambiguïté et motivée. Ceci doit être fait dans les trois (3) jours calendrier suivant la livraison au Client ou au tiers désigné par le Client. Il est du devoir du Client de motiver suffisamment cette communication. En l'absence de réclamation (suffisamment) motivée, le Client n'est pas autorisé à renvoyer les Produits.

10.3 Comment retourner un produit en faisant jouer la garantie légale ?

Chaque Client est tenu de retourner le Produit non conforme à FÉE NOMÈNE dans les trente (30) jours calendrier suivant le dépôt de la réclamation en vue d'une réparation, d'un remplacement ou d'un remboursement. Dans le cas contraire, la suspension de la période de garantie légale sera considérée comme nulle.

Les produits doivent être retournés à FÉE NOMÈNE, au frais du Client, dans leur état

d'origine, y compris leur emballage, accessoires et documentation, et toujours accompagnés de la facture originale ou d'une preuve de paiement valide. Tout manquement à cette obligation entraînera une réduction proportionnelle du remboursement.

10.4 Réparation ou remplacement

Si les conditions susmentionnées sont remplies, le Client a droit en premier lieu à la réparation ou au remplacement gratuit des produits commandés, si la situation le permet. Veuillez noter que nous ne remplacerons le Produit qu'avec le même article de la même taille, selon l'inventaire disponible. Si le Produit ne peut être réparé ou si le même Produit n'est pas disponible, le Client recevra un bon d'achat d'une valeur égale au montant de la commande initiale. Le Client a toujours le droit de refuser le bon et d'exiger un remboursement intégral.

FÉE NOMÈNE n'est tenu à un remboursement que si la réparation ou le remplacement ne confère plus le même bénéfice pour le Client que l'achat initial. Le Client devra communiquer cette raison de manière claire et motivée. Toute indemnisation et remboursement ne pourront en aucun cas excéder le montant facturé au Client.

Si les Produits ont été renvoyés alors que les conditions n'étaient pas remplies, FÉE NOMÈNE les renverra au Client. Les frais de cet envoi seront à la charge du Client. FÉE NOMÈNE pourra stocker les Produits retournés pour le compte et aux risques du Client, tant que les frais de retour n'auront pas été payés.

11. Propriété intellectuelle

L'utilisation de notre Site Web et de son contenu ne vous confère aucun droit de propriété intellectuelle sur ceux-ci, y compris sur le software de FÉE NOMÈNE et tous les codes HTML et autres codes contenus dans le site. Par « droit de propriété intellectuelle », on entend le droit d'auteur, le droit des dessins et

modèles, le droit des marques et tous autres droits de propriété intellectuelle et autres droits matériels sur le contenu du site. Tout contenu, y compris les marques de tiers, les dessins/modèles et les droits de propriété intellectuelle cités ou affichés sur le Site Web sont protégés par la propriété intellectuelle et les lois nationales et d'autres dispositions de traités internationaux. Vous pouvez utiliser le contenu expressément autorisé par FÉE NOMÈNE et/ou ses donneurs de licence tiers. Toute reproduction ou redistribution du contenu énuméré ci-dessus est interdite et peut entraîner des sanctions civiles et pénales. Sans aucune restriction de ce qui précède, la copie et l'utilisation des éléments énumérés ci-dessus vers un autre serveur, l'emplacement ou le soutien à la publication, la reproduction ou la distribution sont strictement interdits. Toutefois, vous êtes autorisé à faire une copie aux fins de visualisation du contenu pour votre usage personnel.

Les opinions personnelles exprimées par les clients ou de toute autre partie tierce à qui nous sommes associés, ne correspondent pas nécessairement à celles de FÉE NOMÈNE et nous ne supportons aucune responsabilité quant à ces opinions exprimées dans les médias ou sur notre site.

FÉE NOMÈNE se réserve le droit de supprimer tous commentaires ou avis menaçants, violents ou haineux.

12. Notre relation avec vous

L'utilisation de notre Site Web n'entraîne pas de relation de co-entreprise, partenariat, de travail ou d'agence entre vous et FÉE NOMÈNE. En aucun cas, le Client ne peut être considéré comme un représentant, un agent ou un employé de FÉE NOMÈNE. Par conséquent, FÉE NOMÈNE n'est pas responsable de toute représentation, action ou omission de votre part.

13. Force majeure et imprévision

Si FÉE NOMÈNE se voit empêchée, en tout ou en partie, de respecter ses obligations à l'égard du Client en raison d'une circonstance imprévue indépendante de sa volonté, il est question de force majeure. Dans ce cas, FÉE NOMÈNE est habilitée à suspendre ses obligations pendant toute la durée de la force majeure.

Lorsqu'un changement de circonstances rend l'exécution du contrat de vente (livraison des produits commandés) à ce point excessivement onéreuse qu'il serait déraisonnable de s'en tenir aux conditions initiales, FÉE NOMÈNE peut modifier les conditions en prévenant au préalable le Client.

14. Traitement de vos données personnelles

Les données personnelles fournies par le Client sont nécessaires au traitement et à l'exécution des commandes, ainsi qu'à la facturation et aux contrats de garantie. Si ces informations sont manquantes, la commande sera inévitablement annulée.

La communication de données à caractère personnel fausses ou erronées est considérée comme une violation des présentes Conditions Générales de Vente.

FÉE NOMÈNE s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) et la loi belge du 30 juillet 2018. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre Politique de confidentialité.

15. Nullité

L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes Conditions Générales de Vente n'influence en rien la validité de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente. Si une clause est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure une clause présentant

un effet similaire et à l'insérer dans les présentes Conditions Générales de Vente.

16. Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes Conditions Générales de Vente, sont régies par le droit belge et interprétées conformément à celui-ci.

Tous les litiges en lien ou découlant des offres de FÉE NOMÈNE ou des accords conclus avec elle sont soumis aux cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Mons. Les parties tenteront d'abord un accord à l'amiable.

Pour de plus amples informations sur ce règlement extrajudiciaire des litiges, nous vous invitons à consulter le site suivant:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.