
L'accès au site www.laflammedalexandra.be et son utilisation sont soumis aux présentes conditions générales.

Le client est tenu de parcourir attentivement les conditions générales avant de passer une commande.

—

Identification du prestataire de service "la flamme d'Alexandra"

Ex-Libris-Vervisch srl

Waversesteenweg, 129

1560 Hoeilaart

TVA : BE0460.117.322

Info@laflammedalexandra.be

Numéro du compte: BE38 0019 0276 8972

IBAN: GEBABEBB

Conditions Générales de Vente

Vous trouverez ci-dessous les Conditions Générales de Vente s'appliquant à votre achat, qui visent à expliquer vos droits. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter, nous nous ferons un plaisir de vous en expliquer le fonctionnement. Merci pour votre achat sur le site de La flamme d'Alexandra, nous espérons que nos produits vous satisferont entièrement.

GENERALITES

Ces Conditions Générales de Vente (les « ConditionsGénérales de Vente ») s'appliquent quand vous (« Client » ou « vous ») passez commande auprès de «La flamme d'Alexandra," nous », « l'entreprise ») sur le site www.laflammedalexandra.be (le « site web »).

En acceptant ces Conditions Générales de Vente, vous confirmez avoir plus de 18 ans ou avoir obtenu l'autorisation de votre représentant légal. Vous vous engagez également à respecter ces ConditionsGénérales de Vente. Vous confirmez également que vous avez bien lu les informations concernant les données personnelles et les cookies.

Nous vendons nos produits dans différents pays, aussi ces Conditions Générales de Vente sont-elles prévues pour s'appliquer dans le monde entier. Il est toutefois possible que des lois supplémentaires s'appliquent selon le pays où vous vivez. Nous respectons des lois applicables, et aucune disposition de ces ConditionsGénérales de Vente ne saurait être perçue comme une limitation de vos droits, si les lois concernées vous offrent des droits plus importants que ceux indiqués dans les conditions présentées ici.

COMMANDES

Lorsque vous recevez une confirmation de commande de notre part, cela signifie que votre commande a été acceptée et qu'un contrat d'achat a été réalisé. Nous vous recommandons de conserver la confirmation de commande pour tout contact avec nous. Nous pouvons rejeter une commande pour diverses raisons, par exemple, si vous fournissez des données personnelles incorrectes ou si vous avez un passif de non-paiement de dettes.

Jusqu'à réception de cette confirmation de notre part, vous avez la possibilité d'annuler votre commande. Dans cette éventualité, nous remboursons tout paiement effectué par vous ou votre société de carte de paiement ou de crédit.

Nous pouvons également annuler une commande en cas de rupture de stock des produits commandés. Nous remboursons alors la totalité du montant payé et vous informons de l'existence de produits équivalents si ces derniers sont disponibles.

Les produits commandés demeurent notre propriété jusqu'à ce que nous ayons reçu le paiement complet correspondant à leur vente.

INFORMATIONS CLIENT

Vous êtes responsable de l'exactitude des données personnelles que vous nous fournissez.

Vous êtes responsables de tous les achats effectués avec vos identifiants de connexion. Assurez-vous de garder vos identifiants de connexion et empêchez toute personne non-autorisée d'y accéder. N'hésitez pas à nous contacter si vous suspectez une personne non autorisée d'avoir obtenu un accès à vos identifiants de connexion.

PRIX, FRAIS, ETC.

Les prix indiqués sur le site web s'appliquent aux commandes passées sur le site web et incluent la TVA. Sauf indication contraire sur le site web, les prix ne comprennent pas les frais de paiement ou d'envoi, qui sont indiqués séparément. Veuillez noter également que des frais locaux (comme des frais de conversion de devises, les frais de cartes de paiement ou de carte de crédit, des taxes de vente, des droites de douanes, etc.) peuvent s'appliquer, en fonction des réglementations locales de votre pays de résidence. Ces frais sont à votre charge et ne feront pas l'objet d'un remboursement de notre part.

OFFRES SPECIALES

Nous sommes susceptibles d'offrir ponctuellement, pour des produits spécifiques, des conditions plus favorables que celles indiquées dans nos Conditions Générales de Vente. Par exemple, pour ce qui concerne le droit de rétraction ou les retours. Ces conditions plus favorables sont valides uniquement pour un temps limité, jusqu'à rupture de stock des produits concernés, et peuvent être annulées à tout moment. En cas de rétraction, les Conditions Générales de Vente s'appliqueront à nouveau dans leur intégralité.

ENVOIS ET LIVRAISONS

Les produits en stock sont généralement fournis dans les délais indiqués sur le Site Web. Le délai de livraison estimé d'une commande est indiqué dans la confirmation de commande. En cas de retard

de livraison, nous vous en informons et continuerons d'assurer le suivi de votre commande. Vous pouvez annuler la commande si la livraison est retardée de plus de 30 jours et que vous n'êtes pas responsable de ce retard.

Selon la méthode livraison choisie, il peut être demandé de vous rendre sur un lieu de livraison précis pour récupérer la commande. Vous devrez vous y présenter dans les délais indiqués dans l'avis de livraison. Si vous ne récupérez pas la livraison dans les temps, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer et la commande peut nous être renvoyée à vos frais. Nous nous réservons le droit d'annuler la commande si la livraison n'est pas récupérée dans les temps.

Les commandes sont traitées sous 5 à 10 jours, puis elles sont expédiées en courrier suivi ou par colis suivant le volume commandé. Le délai de livraison en Belgique de la poste est de 48 à 72 heures.

La flamme d'Alexandra ne peut être tenu responsable des retards, dégradations et pertes dues au transporteur. Aucun remboursement n'est donc possible dans ce cas.

Si un colis livré par la poste est jugé perdu par la poste, nous ne pourrions pas prendre à notre charge un nouvel envoi ou un remboursement. Vous devrez vous rapprocher du service d'expédition de la Poste afin d'ouvrir un dossier de recours.

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous nous avez indiquée au cours du processus de commande. Veuillez à bien vérifier ces éléments avant la validation de votre commande. Nous ne pourrions être tenus responsable pour une perte ou une mauvaise livraison si l'adresse indiquée lors de votre commande était erronée.

En cas de retour de votre colis à notre atelier pour adresse inconnue, il vous sera réexpédié mais le coût d'un nouvel envoi sera à votre charge.

Retrait gratuit en atelier. Pour planifier un retrait, contactez nous au 0477 99 28 79.

Livraison en Belgique et en France via Mondial Relay

RETOUR ET RETRACTION

Conformément aux articles VI.47 et suivant du Code de Droit économique, vous disposez d'un délai de 14 jours, à compter de la date de réception de votre colis, pour nous retourner vos articles. Au-delà de ce délai, les retours ne seront pas acceptés.

Après nous avoir contactés par email à info@laflammedalexandra.be, en précisant votre numéro de commande, vos noms et adresse, ainsi que la raison de votre retour, un bon de retour vous sera envoyé par email. Celui-ci sera à compléter et à nous retourner avec vos articles. A défaut de cela, votre retour ne pourra être traité par notre équipe.

Vous êtes responsable de l'état des produits retournés durant leur retour. Vous êtes donc tenu de bien les emballer et de vous assurer de l'état correct de votre colis avant votre envoi. Nous vous recommandons fortement de nous retourner vos articles par courrier suivi et non pas en envoi simple. Nous ne sommes en aucun cas responsables de la perte de votre retour par votre transporteur.

Les produits retournés doivent impérativement être en bon état et remis dans leur emballage d'origine. Ils ne doivent porter aucune trace d'utilisation et ils doivent être accompagnés de leurs accessoires.

Si ces conditions de retour ne sont pas respectées, nous refuserons votre retour. Dans ce cas, vous aurez un délai d'un mois maximum pour venir les chercher dans notre atelier.

Les frais de port de vos retours sont à votre charge. Si et seulement si, il s'agit d'un retour d'un produit défectueux, nous vous expédierons gratuitement une nouvelle bougie ou un nouveau produit de remplacement.

Une fois votre retour réceptionné, celui-ci vous sera remboursé dans un délai de 14 jours.

Les bougies ou fondants personnalisés ou créés sur mesure selon vos desideratas ne peuvent en aucun cas nous être retournés et donc remboursés une fois la commande validée. Un acompte de minimum 30% du montant total de la commande sera réclamé pour la validation de la commande.

RECLAMATIONS

N'hésitez pas à nous contacter pour toutes questions relatives à l'un de nos produits à info@laflammedalexandra.be

LIMITATION DE LA RESPONSABILITE

Dans la mesure où la loi applicable ne mentionne pas de dispositions contraires, notre responsabilité est limitée aux dommages directs et en aucun cas aux dommages indirects tels qu'une perte de revenu, etc.

DROIT DE PROPRIETE INTELECTUELLE

Le site web et son contenu nous appartiennent ou appartiennent à nos donneurs de licence et sont protégés par les lois relatives à la propriété intellectuelle et au marketing. Cela signifie que les marques, les noms d'entreprises, les noms de produits, les images, les produits et leurs informations relatives, le graphisme, la conception du site, sa mise en page, les services et tout autre contenu ne peuvent être copiés ou utilisés sans autorisation écrite préalable.

MODIFICATIONS

Notre site peut comporter des erreurs, par exemple des erreurs typographiques, concernant la description de nos produits, nos prix, la disponibilité en stock, etc. Nous sommes habilités à modifier à tout moment les informations publiées sur le site web.

ILLUSTRATIONS

Les images sur le site web sont uniquement prévues à des fins d'illustration et ne constituent pas une garantie du nombre exact de produits que vous pourriez recevoir en passant commande, ni de l'apparence exacte, du fonctionnement ou de l'origine des produits.

MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Nous nous réservons le droit de modifier à tout moment nos Conditions Générales de Vente. Ces modifications ne prendront effet que lorsque vous les aurez acceptées à l'occasion d'une nouvelle commande ou lors de la consultation du site web.

DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'application de ces Conditions Générales de Vente sera régi et interprété en vertu des lois belges, pays où nous exerçons nos activités et sera soumis au tribunal du lieu de constitution de notre entreprise.