

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ILLA

*Le site web est la propriété de, et est géré par la Société en commandite Illa, ayant son siège social à 3140 Keerbergen, Grote Paallaan 14 (N° de TVA : BE0799.501.714) agissant sous la dénomination commerciale Illa (désignée ci-après '**Ill**a').*

*Ill*a est une boutique en ligne qui propose une large gamme de produits d'intérieur et de décoration

N'hésitez pas à contacter Illa via l'adresse électronique info@illa.be ou par téléphone au numéro +32 471 96 56 99 (du lundi au vendredi entre 16.00 et 20.00 et le samedi entre 10.00 et 14.00).

Article 1

1.1 Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à, et font partie intégrante de toute offre formulée par Illa et tous les contrats conclus entre Illa et le moindre tiers (désigné ci-après le '**client**').

Ces conditions générales de vente sont mises à la disposition du client en amont de la conclusion du contrat.

En passant sa commande, le client est réputé avoir accepté ces conditions générales de vente.

1.2 Les dérogations à ces conditions générales doivent revêtir la forme écrite et ne sont valables que pour le contrat spécifique pour lequel ladite dérogation a été convenue.

1.3 L'éventuelle nullité d'une des dispositions ou d'une partie d'une disposition de ces conditions générales n'affecte pas l'applicabilité des autres dispositions ou de la partie restante de la disposition.

Article 2

2.1 L'offre entend une description exhaustive et précise des produits proposés. La description est suffisamment détaillée pour que le client puisse se faire une bonne idée de l'offre.

Les éventuelles photographies incorporées sont purement décoratives et peuvent contenir des articles qui ne sont pas compris dans l'offre.

Les erreurs ou fautes manifestes dans l'offre ne lient pas Illa.

2.2 Si une offre n'a qu'une validité limitée dans le temps ou est assortie de certaines conditions, ces aspects seront clairement énoncés dans l'offre.

Article 3

3.1 Le contrat est conclu au moment de la confirmation écrite d'Illa d'acceptation de la commande passée par le client.

Le contrat et les conditions générales de vente demeurent en vigueur jusqu'à la satisfaction de tous les engagements.

3.2 Le contrat porte exclusivement sur les marchandises figurant dans cette confirmation.

3.3 Si le contrat est conclu par la voie électronique, Illa prendra toutes les mesures de rigueur pour sécuriser la transmission électronique de données et veille à un environnement web sûr.

Si le client peut payer électroniquement, Illa prendra des mesures de sécurité de rigueur à cet égard.

3.4 Seules des personnes majeures (plus de 18 ans) peuvent passer des commandes. Illa se réserve le droit de refuser des commandes qu'elle présume avoir été passées par un mineur d'âge.

Article 4

4.1 Illa se réserve le droit de modifier unilatéralement et sans préavis les prix mentionnés sur le site web.

4.2 Exception faite de ce qui est visé à l'article 4.4, les prix mentionnés sont valables au moment où le client passe la commande.

4.3 Les prix s'entendent toujours TVA et autres taxes gouvernementales comprises, mais hors frais d'expédition.

Les frais d'expédition qui seront facturés en sus au client sont communiqués avant de passer la commande.

En passant la commande, le client accepte le montant des frais d'expédition dont il est redevable.

4.4 En cas d'erreur technique dans l'indication tarifaire, Illa ne sera liée que si le prix affiché pouvait être raisonnablement escompté pour le produit concerné.

Si un produit n'a pas été correctement tarifé, Illa prendra contact avec le client par écrit dès qu'Illa aura vent du mauvais prix. Dès lors, le client a toujours la possibilité d'acheter le produit ou bien il peut annuler la commande.

La commande n'est traitée qu'une fois qu'Illa a reçu les instructions du client dans les 14 jours calendrier à compter du moment où Illa a informé le client. Lorsqu'Illa ne parvient pas à contacter le client au travers des coordonnées fournies par le client au moment de la procédure de commande, ou lorsqu'Illa n'obtient pas de réponse de la part du client dans le délai mentionné ci-dessus, Illa considère la commande annulée et en informe le client par écrit.

Article 5

5.1 Le client a le droit d'annuler la commande avant qu'elle ne soit envoyée, sans motiver sa raison et sans frais.

Le client peut annuler la commande en envoyant un e-mail à admin@illa.be.

Dans la foulée de l'annulation de la commande, le client reçoit une confirmation des annulations, les sommes déjà payées seront alors remboursées par Illa sur la carte de crédit ou la carte de débit utilisée par le client pour payer.

5.2 Après réception d'une confirmation que les Produits d'Illa sont partis, le Client ne peut plus annuler la commande.

S'il n'était pas possible d'annuler la commande, les produits sont livrés et le Client peut renvoyer le Produit suivant la procédure décrite à l'article 8 des présentes conditions générales de vente.

Article 6

6.1 L'adresse communiquée par le client au moment de passer la commande vaut comme lieu de livraison.

La livraison intervient par la présentation des marchandises à l'adresse de livraison, que les marchandises soient ou non réceptionnées par le client.

Si personne n'est disponible au moment de la livraison à l'adresse du client, le client doit suivre les instructions du service de livraison chargé de la livraison de la commande.

Les livraisons n'ont lieu qu'au pas de la porte, en cas de livraison dans un immeuble à appartements, la livraison interviendra à la première porte du rez-de-chaussée.

6.2 Illa livre en Belgique.

6.3 Sauf si un délai de livraison prolongé a été mentionné, Illa livrera les marchandises avec promptitude, et au plus tard dans un délai de 30 jours calendrier après la conclusion du contrat.

Si la livraison subit du retard, ou si une commande ne peut pas être honorée ou bien qu'elle ne puisse l'être que partiellement, le client en reçoit un avis au plus tard un mois après avoir passé la commande. Dans ce cas, le client a le droit d'annuler la commande.

Le dépassement du délai de livraison convenu, ne donne aucunement droit au client, sauf en cas de dol ou de faute grave dans le chef d'Illa, ou de ses préposés et mandataires, à réclamer des dommages-intérêts.

6.4 À défaut de courrier recommandé du client au plus tard dans les 14 jours calendrier qui suivent la livraison, les marchandises livrées sont considérées acceptées.

Article 7

7.1 Sauf s'il en est convenu autrement, le client est tenu de payer les marchandises intégralement au moment de passer la commande, indépendamment du délai de rétractation courant.

Le client ne peut faire valoir aucun droit s'agissant de l'exécution de la commande sans avoir prépayé intégralement.

7.2 Le client peut payer les produits par les moyens de paiement suivants : Bancontact, Visa, Mastercard, American Express, Apple Pay, Google Pay, KBC/CBC Payment, Belfius Direct Net, Ideal | Wero, PayPal.

7.3 En cas de paiements différés à titre exceptionnel, les factures sont dues dans les 14 jours calendrier, sauf indications contraires sur la facture même

En cas de non-paiement ou de retard de paiement de la facture, le prix sera majoré de plein droit et sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire, d'une indemnité forfaitaire de 10 %, avec un minimum de 150,00 EUR.

En sus, de plein droit et sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire, un [intérêt de retard | intérêt moratoire] est dû, il sera calculé conformément à la Loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

Des factures ne peuvent être émises que dans le cas de commandes commerciales.

Article 8

8.1 Le client dispose d'un délai de 14 jours calendrier pour se rétracter, sans avoir à motiver sa raison et sans que la moindre forme de dommages-intérêts ne lui soit réclamée.

Le délai précité de 14 jours calendrier démarre au moment de la réception des marchandises par le client ou en son nom.

Le délai de rétractation ne vaut pas pour des marchandises fabriquées ou assemblées à la demande du client, des marchandises qui sont de nature clairement personnelle ou qui par leur nature ne sont pas réexpédiables, des articles soldés ou d'autres exceptions légales éventuelles comme reprises à l'article VI.53 du Code de droit économique ou ailleurs.

8.2 Pour exercer le droit de rétractation, le client doit informer Illa dans le délai mentionné à l'article 8.1 à travers une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté quant à sa décision de rétractation. Pour ce faire, au besoin, le client peut se servir du formulaire type qui se trouve sur le site web.

Le client a exercé son droit de rétractation de manière opportune si sa communication est envoyée avant que le délai mentionné à l'article 8.1 ne soit écoulé.

Pour les commandes professionnelles, le droit de rétractation échoit.

8.3 Pendant ce délai de rétractation, le client est tenu de prendre grand soin des marchandises et du conditionnement. Le client ne débarrera les marchandises durant cette période et/ou ne s'en servira que dans la mesure strictement nécessaire à leur inspection.

Le client est responsable de la dévalorisation des marchandises consécutive à la manipulation des marchandises qui va au-delà de ce qui était nécessaire pour en constater la nature, les caractéristiques et le fonctionnement.

8.4 Immédiatement et en tout cas dans les 14 jours calendrier suivant la communication écrite de l'exercice du droit de rétractation, le client retournera à Illa les marchandises avec tous les accessoires livrés dans leur état et conditionnement d'origine, conformément aux instructions d'Illa.

Les frais associés à la réexpédition des marchandises seront toujours pour le compte du client.

Tous les paiements que le client a déjà faits, en ce compris les frais de livraison (mais à l'exception des éventuels coûts supplémentaires consécutifs du choix du client d'un autre mode de livraison que le mode de livraison le plus économique) seront remboursés par Illa au plus tard 14 jours calendrier après réception par Illa des marchandises réexpédiées.

Article 9

9.1 Illa n'est pas responsable de la non-exécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations en vertu du Contrat imputable à la force majeure.

En cas de force majeure, Illa en informera le client et les obligations d'Illa en vertu du Contrat seront suspendues. Le délai pour l'exécution des obligations sera prorogé de la durée de la situation de Force majeure.

Dès lors où la situation de Force majeure joue sur la livraison des produits, Illa organisera une nouvelle date de livraison avec le Client une fois la situation de Force majeure révolue.

9.2 Le client a le droit d'annuler le Contrat qui a été influencé par une situation de Force majeure ayant duré plus de 6 mois.

Si le client choisit d'annuler le Contrat, il doit restituer les Produits déjà reçus

Article 10

10.1 Sans préjudice des limitations énoncées aux présentes conditions générales, Illa garantit la conformité et la fiabilité des marchandises qu'elle livre au sens des articles 1649bis à 1649nonies de l'ancien Code civil, pour autant qu'il s'agisse de défauts qui ne sont pas visibles lors de l'inspection ou de la livraison et par rapport auxquels le client prouve qu'ils se sont produits dans les 2 ans suivant la livraison.

À peine de nullité, le signalement de pareils défauts à Illa doit intervenir par voie de courrier recommandé adressé dans les 2 mois suivant le moment où le défaut a été découvert, ou du moins aurait dû l'être.

10.2 Illa éliminera les défauts relevant de la garantie visée au paragraphe 10.1 exclusivement en réparant ou en remplaçant la pièce défectueuse, qu'elle soit ou non dans l'entreprise d'Illa, ou en envoyant une pièce pour remplacement, le tout toujours à la discrétion du client.

Tous les frais qui vont au-delà de la simple obligation décrite au paragraphe précédent, tels que, mais sans s'y limiter, les frais de transport, ainsi que les frais de démontage et de montage/installation, sont à la charge d'Illa

10.3 En tout état de cause, la garantie ne couvre pas les défauts qui résultent en tout ou en partie de :

- a. Le non-respect des prescriptions d'installation et d'utilisation ou bien autrement que l'usage normal prévu ;
- b. L'usure normale ;
- c. Le matériel ou les choses utilisés à la demande du client ;

10.4 Les produits naturels (par exemple la laine, le lin, le coton, le bois, la soie, etc.) peuvent présenter des écarts de forme et d'aspect typiques de ces produits naturels. Ces tolérances sont inévitables et constituent donc des propriétés normales des marchandises vendues qui n'affectent pas la conformité et la fiabilité.

10.5 Sauf convention contraire expresse, aucune garantie supplémentaire n'est offerte par Illa en dehors de la garantie légale.

Article 11

Illla se réserve le droit, de plein droit ou sans mise en demeure préalable, de déclarer le contrat résolu en cas de faillite, d'incapacité manifeste ainsi que suite à quelque modification que ce soit au niveau de la situation juridique du client.

Article 12

Illla s'engage à traiter les données à caractère personnel du client avec précaution conformément à la réglementation applicable en matière de respect de la vie privée, et à ne les traiter que pour les finalités et aux bases juridiques décrites dans sa politique en matière de respect de la vie privée.

Le client a le droit de demander la consultation, la correction, l'effacement, la portabilité de ses données à caractère personnel ou de demander le retrait de son consentement ou bien de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel en s'adressant à Illla via l'adresse e-mail admin@illa.be
<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/agir/introduire-une-plainte>

Article 13

Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être introduites de manière exhaustive et par écrit dans un délai raisonnable auprès d'Illa via l'adresse -mail admin@illa.be.

Les réclamations déposées auprès d'Illa seront traitées dans un délai de 14 jours calendrier à compter de la réception de la réclamation. Si le traitement de la réclamation nécessite davantage de temps, le client recevra en tous les cas un accusé de réception dans le délai précité de 14 jours calendrier.

L'attention du client est aussi portée sur l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges :
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

L'interlocuteur en matière de RLL en Belgique est le Centre Européen des Consommateurs Belgique (rue de Hollande 13, 1060 Bruxelles, odr@eccbelgium.be, tel +3228923712)

L'objectif de cette plateforme est de présenter aux consommateurs des procédures de règlement amiable des litiges, proposées par des entités qualifiées pour le traitement des litiges entre consommateurs et entreprises de l'Union européenne.

Si le client est impliqué dans une demande de règlement en ligne des litiges via cette plateforme ou souhaite introduire une telle demande, il peut s'adresser à l'interlocuteur « RLL » (Règlement en ligne des litiges) mentionné sur la plateforme.

Article 14

Les contrats et/ou litiges auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit belge, dans la mesure où le droit international privé le permet.