

Conditions d'utilisation

Article 1 – Définitions

On désignera par la suite:

- 'Site' : le site <https://timelessbysophie.be> et l'ensemble de ses pages.
- 'Produits' : l'ensemble des produits qu'il est possible d'acheter sur le site.
- 'Editeur' : La personne physique responsable de l'édition et du contenu du site, et présentée dans les mentions légales du site.
- 'Utilisateur' : L'internaute visitant et utilisant le site.
- 'Client' : L'internaute effectuant un achat de produit sur le site.

Article 2 – Mentions imposées par la loi de confiance dans l'économie numérique et objet du site

Le site est édité par Sophie Demoiny-Theys sous la dénomination commerciale « Timeless by Sophie ».

Les informations légales concernant l'hébergeur et l'éditeur du site, notamment les coordonnées et les éventuelles informations de capital et d'immatriculation, sont fournies dans les mentions légales du présent site.

Le présent site propose la vente en ligne de produits vestimentaires.

Le site est d'accès libre et gratuit à tout internaute. L'acquisition d'un bien, ou la création d'un espace membre, ou de manière plus générale la navigation sur le site suppose l'acceptation, par l'internaute, de l'intégralité des présentes conditions générales, qui reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance. Cette acceptation pourra consister par exemple, pour l'internaute, à cocher la case correspondant à la phrase d'acceptation des présentes conditions générales, ayant par exemple la mention « je reconnais avoir lu et accepté l'ensemble des conditions générales du site. ». Le fait de cocher cette case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part de l'internaute.

L'acceptation des présentes conditions générales suppose de la part des utilisateurs qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela. Si l'utilisateur est mineur ou ne dispose pas de cette capacité juridique, il déclare avoir l'autorisation d'un tuteur, d'un curateur ou de son représentant légal.

L'internaute reconnaît la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique de l'éditeur du présent site et, sauf pour lui d'apporter une preuve contraire, il renonce à les contester en cas de litige.

Article 3 – Caractéristiques des produits proposés

Les produits proposés sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le site. Ces produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Chaque produit est accompagné d'un descriptif établi par l'éditeur en fonction des descriptifs fournis par le fournisseur. Les photographies des produits du catalogue reflètent une image fidèle des produits proposés mais ne sont pas contractuelles dans la mesure où elles ne peuvent pas assurer une parfaite similitude avec les produits physiques.

Le service clientèle du présent site est accessible par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@timelessbysophie.be ou par courrier postal à l'adresse indiquée dans les [mentions légales](#).

Article 4 – Prix

Sauf mention contraire, les prix figurant dans le catalogue sont des prix entendus en Euros toutes taxes comprises (TTC), tenant compte de la taxe (TVA) applicable au jour de la commande et en fonction de la situation géographique de l'adresse de facturation.

Timeless by Sophie se réserve le droit de répercuter tout changement du taux de TVA sur le prix des produits. L'éditeur se réserve également le droit de modifier ses prix à tout moment. Néanmoins, le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable à l'acheteur.

Article 5 – Espace membre

L'utilisateur inscrit au site (membre) a la possibilité d'y accéder en se connectant grâce à ses identifiants (adresse e-mail définie lors de son inscription et mot de passe). L'utilisateur est entièrement responsable de la protection du mot de passe qu'il a choisi. Il est encouragé à utiliser des mots de passe complexes. En cas d'oubli de mot de passe, le membre a la possibilité d'en générer un nouveau. Ce mot de passe constitue la garantie de la confidentialité des informations contenues dans sa rubrique « mon compte » et l'utilisateur s'interdit donc de le transmettre ou de le communiquer à un tiers. A défaut, l'éditeur du site ne pourra être tenu pour responsable des accès non autorisés au compte d'un utilisateur. La création d'un espace personnel n'est pas obligatoire pour pouvoir passer commande même s'il est vivement conseillé de le faire. Lors de l'inscription, le futur membre sera invité à fournir un certain nombre d'informations personnelles et exactes.

La collecte des données a pour objet la création du compte. Ce compte permet au membre client de consulter toutes ses commandes effectuées sur le site. Si les données contenues dans la rubrique compte membre venaient à disparaître à la suite d'une panne technique ou d'un cas de force majeure, la responsabilité du site et de son éditeur ne pourrait être engagée, ces informations n'ayant aucune valeur probante mais uniquement un caractère informatif. Les pages relatives aux comptes membres sont librement imprimables par le titulaire du compte en question mais ne constituent nullement une preuve, elles n'ont qu'un caractère informatif destiné à assurer une gestion efficace de ses commandes ou contributions par le membre.

L'éditeur se réserve le droit exclusif de supprimer le compte de tout membre qui aurait contrevenu aux présentes conditions générales (notamment mais sans que cet exemple n'ait un quelconque caractère exhaustif, lorsque le membre aura fourni sciemment des informations erronées, lors de son inscription et de la constitution de son espace personnel). La suppression d'un compte ne sera pas susceptible de constituer un dommage pour le membre exclu qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait. Cette exclusion n'est pas exclusive de la possibilité, pour l'éditeur, d'entreprendre des poursuites d'ordre judiciaire à l'encontre du membre, lorsque les faits l'auront justifié.

Article 6 – Exonération de la responsabilité de l'éditeur dans le cadre de l'exécution du présent contrat

En cas d'impossibilité d'accès au site, en raison de problèmes techniques ou de toutes natures, l'utilisateur ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité. L'indisponibilité, même prolongée et sans aucune durée limitative, d'un ou plusieurs produits, ne peut être constitutive d'un préjudice pour les internautes et ne peut aucunement donner lieu à l'octroi de dommages et intérêts de la part du site ou de son éditeur. Les photographies et visuels des produits présentés sur le site n'ont aucun caractère contractuel, la responsabilité de l'éditeur du présent site ne saurait donc être engagée si les caractéristiques des objets diffèrent des visuels présents sur le site ou si ces derniers sont erronés ou incomplets.

Article 7 – Droits de propriété intellectuelle relatifs aux éléments publiés sur le présent site

Tous les éléments du présent site appartiennent à l'éditeur ou à un tiers prestataire, ou sont utilisés par l'éditeur sur le site avec l'autorisation de leur propriétaire. Toute copie des logos, contenus textuels, pictographiques ou vidéos, sans que cette énumération ne soit limitative, est rigoureusement interdite et s'apparente à de la contrefaçon. Tout membre qui se rendrait coupable de contrefaçon serait susceptible de voir son compte supprimé sans préavis ni

indemnité et sans que cette suppression ne puisse lui être constitutive d'un dommage, sans réserve d'éventuelles poursuites judiciaires ultérieures à son encontre, à l'initiative de l'éditeur du présent site ou de son prestataire.

Le présent site utilise des éléments (images, photographies, contenus) dont les crédits reviennent à : Timeless by Sophie.

Article 8- Limitation de responsabilité

La responsabilité de l'éditeur du site ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service du site, ou autres.

L'éditeur du site, notamment dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens.

L'éditeur du site Timeless by Sophie ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu, due à la survenance d'un événement de force majeure. Concernant les produits achetés, l'éditeur n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir. Le choix et l'achat d'un produit ou d'un service sont placés sous l'unique responsabilité du client. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité du matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de l'éditeur, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, de non-conformité, de défectuosité ou d'exercice du droit de rétractation si applicable, c'est à dire si le client n'est pas un professionnel et que le contrat passé pour acquérir le bien ou service permet la rétractation, selon les articles du livre VI du Code de droit économique. En cas de non livraison d'une commande ou d'une partie de commande, le client dispose de 30 jours à compter de la date de livraison prévue pour se manifester afin de faire annuler automatiquement la commande en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception. Au-delà de ce délai, aucune réclamation ne sera acceptée.

L'utilisateur admet expressément utiliser le site à ses propres risques et sous sa responsabilité exclusive. Le site fournit à l'utilisateur des informations à titre indicatif, avec des imperfections, erreurs, omissions, inexactitudes et autres ambivalences susceptibles d'exister. En tout état de cause, Timeless by Sophie ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- de tout dommage direct ou indirect, notamment en ce qui concerne les pertes de profits, le manque à gagner, les pertes de clientèle, de données pouvant entre autres résulter de l'utilisation du site, ou au contraire de l'impossibilité de son utilisation ;
- d'un dysfonctionnement, d'une indisponibilité d'accès, d'une mauvaise utilisation, d'une mauvaise configuration de l'ordinateur de l'utilisateur, ou encore de l'emploi d'un navigateur peu usité par l'utilisateur ;
- du contenu des publicités et autres liens ou sources externes accessibles par l'utilisateur à partir du site.

Article 9 – Accès au site

La responsabilité de l'éditeur du site ne peut être engagée en raison d'une indisponibilité technique de la connexion, qu'elle soit due notamment à un cas de force majeure, à une maintenance, à une mise à jour, à une modification du site, à une intervention de l'hébergeur, à une grève interne ou externe, à une panne de réseau, à une coupure d'alimentation électrique, ou encore à une mauvaise configuration ou utilisation de l'ordinateur de l'utilisateur.

Article 10 – Fermeture de compte

Chaque utilisateur est libre de fermer son compte sur le site. Pour ceci, le membre doit adresser un e-mail au site indiquant qu'il souhaite supprimer son compte. Aucune récupération de ses données ne sera alors possible.

Article 11 – Droit applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit Belge. Elles peuvent être modifiées à tout moment par l'éditeur du site ou son prestataire. Les conditions générales applicables à l'utilisateur sont celles en vigueur au jour de sa commande ou de sa connexion sur le présent site. L'éditeur s'engage bien évidemment à conserver toutes ses anciennes conditions générales et à les faire parvenir à tout utilisateur qui en ferait la demande.

Article 12 – Utilisation de Cookies

Un « Cookie » permet l'identification de l'utilisateur d'un site, la personnalisation de sa consultation du site et l'accélération de l'affichage du site grâce à l'enregistrement d'un fichier de données sur son ordinateur. Le site est susceptible d'utiliser des « Cookies » principalement pour 1) obtenir des statistiques de navigation afin d'améliorer l'expérience de l'Utilisateur, et 2) permettre l'accès à un compte de membre et à du contenu qui n'est pas accessible sans connexion.

L'Utilisateur reconnaît être informé de cette pratique et autorise l'éditeur du site à y recourir. L'éditeur s'engage à ne jamais communiquer le contenu de ces « Cookies » à des tierces personnes, sauf en cas de réquisition légale. L'Utilisateur peut refuser l'enregistrement de « Cookies » ou configurer son navigateur pour être prévenu préalablement à l'acceptation des « Cookies ». Pour ce faire, l'Utilisateur procédera au paramétrage de son navigateur :

– Pour Internet Explorer : <http://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies>

– Pour Safari : <https://support.apple.com/fr-fr/ht1677>

– Pour Google Chrome :

<https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr&hlrm=en&safe=on>

– Pour Firefox : <https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies>

– Pour Opera : <http://help.opera.com/Windows/10.20/fr/cookies.html>

Article 13 – Modalité de souscription des commandes et descriptif du processus d'achat

On définira ci-dessous comme « Panier » l'objet immatériel regroupant l'ensemble des biens ou services sélectionnés par l'utilisateur du site en vue d'un achat en, ayant cliqué sur ces objets. Dès lors que l'internaute estimera avoir sélectionné et ajouté à son panier tous les articles qu'il souhaite acheter, il aura la possibilité, pour valider sa commande, d'accéder à son panier en cliquant sur le bouton prévu à cet effet. Il sera alors redirigé sur une page récapitulative sur laquelle il prendra connaissance du nombre et des caractéristiques des produits commandés, ainsi que leur prix unitaire.

S'il souhaite valider sa commande, l'internaute devra cocher la case relative à l'acceptation des présentes conditions générales de vente et cliquer sur le bouton de validation.

L'internaute sera alors redirigé sur une page dans laquelle il devra remplir les champs de formulaire de commande. Il devra dans ce dernier cas renseigner un certain nombre de données personnelles le concernant, nécessaires au bon déroulement de la commande. Dès lors que l'internaute aura rempli le formulaire, il sera alors invité à effectuer son paiement avec les moyens de paiements listés dans la section de ces conditions générales relative aux paiements. Après quelques instants l'internaute se verra adresser un courrier électronique de confirmation de la commande, lui rappelant le contenu de la commande et le prix de celle-ci.

Les produits et articles vendus restent la propriété du vendeur jusqu'au paiement complet de leur prix, conformément à la présente clause de réserve de propriété.

Article 14 – Informations relatives au paiement

L'internaute peut passer commande sur le présent site et peut effectuer son règlement par carte bancaire.

Les paiements par carte bancaire se font au moyen de transactions sécurisées fournies par un prestataire de plateforme de paiement en ligne.

Le présent site n'a accès à aucune donnée relative aux moyens de paiement de l'utilisateur. Le paiement est effectué directement entre les mains de la banque ou du prestataire de paiement recevant le paiement du Client. La disponibilité des produits est indiquée sur le site, dans la fiche descriptive de chaque article. Si le paiement n'est pas reçu dans un délai de 72 heures ouvrables, la commande sera annulée.

Article 15 – Livraisons et retour

Les frais de livraison seront indiqués au client avant tout règlement et ne concernent que les livraisons effectuées en Belgique.

La livraison sera effectuée par Bpost à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le site Internet <https://timelessbysophie.be>

Sauf mention contraire affichée sur le site lors du processus de commande ou dans la description des produits commandés, l'éditeur s'engage à livrer les produits dans un délai de 72h à maximum de 3 jours après réception de la commande.

Les délais de livraison peuvent varier en cas de force majeure (intempéries, grèves, etc.).

L'acheteur peut refuser un colis au moment de la livraison s'il constate une anomalie concernant la livraison (produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...); toute anomalie devra alors impérativement être indiquée par l'acheteur sur le bon de livraison, sous forme de réserves manuscrites, accompagnées de la signature de l'acheteur. Pour exercer son droit de refus, l'acheteur devra ouvrir le ou les colis détériorés ou défectueux en présence du transporteur et lui faire reprendre la marchandise détériorée. A défaut de se conformer à ces prescriptions, l'acheteur ne pourra pas exercer son droit de refus, et Timeless by Sophie ne sera pas tenue d'accéder à la demande d'exercice du droit de refus de l'acheteur.

Si le colis de l'acheteur est retourné à l'éditeur par voie postale, l'éditeur contactera l'acheteur à réception du colis en retour pour lui demander la suite à donner à sa commande.

Si l'acheteur a refusé par erreur le colis il pourra en demander le renvoi en s'acquittant au préalable du paiement des frais postaux pour le nouvel envoi. Les frais postaux devront être acquittés même pour les commandes dont les frais de port étaient offerts lors de la commande.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange (si le droit de rétractation est applicable selon l'article 53 du livre VI du Code de droit économique), tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné à Timeless by Sophie dans son intégralité et en parfait état. Toute défectuosité résultant d'une maladresse ou d'une fausse manœuvre de l'acheteur ne pourra être imputée à Timeless by Sophie.

– Demande de retour

Si après avoir reçu sa commande, le consommateur n'est pas satisfait, Timeless by Sophie lui offre la possibilité de retourner l'article acheté dans un délai de 14 jours calendrier, à compter de la date de sa réception, à condition que l'article n'ait pas été utilisé et ne soit pas abîmé. Tout retour doit être soigneusement emballé. Le cas échéant, le retour sera refusé et retourné à l'expéditeur.

Les frais de retour en cas de retour demeurent à la charge de l'acheteur.

Pour tout article acheté sur notre site <https://timelessbysophie.be>; aucune demande d'échange ou de remboursement ne peut être demandée en boutiques.

L'enregistrement de la demande de retour est obligatoire. Elle s'effectue sur le compte client via la procédure suivante :

- Mon compte/historique/ détails de mes commandes
- Historique des commandes qui s'affichent : vous cliquez sur l'onglet détails de la commande concernée par le retour (à coté de la colonne facture).

Une fois validé par nos soins, il appartiendra au client de nous retourner le colis à l'adresse suivante: Timeless by Sophie – rue Arthur Baudhuin, 65, 6220 Lambusart, Belgique.

Tous les articles en promotion et soldés ne sont ni repris ni échangés.

Article 16 – Droit de rétractation

Conformément à l'article 53 du livre VI du Code de droit économique, et si le droit de rétractation est applicable, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendrier à compter de la date de livraison de sa commande pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour, sous sept jours à compter de la réception par Timeless by Sophie de la demande de remboursement. Les produits retournés doivent ne pas avoir été endommagés ni même utilisés d'une quelconque manière. Les produits endommagés, utilisés ou salis ne seront pas repris par le Vendeur.

Le produit devra obligatoirement être retourné en parfait état. Le cas échéant, il devra être accompagné de tous ses accessoires. Si les produits sont retournés dans les conditions et délais précités, le Vendeur s'engage à rembourser dans les 30 jours et sans frais le montant intégral du produit (à l'exception des frais de livraison). Si les obligations précédentes ne sont pas effectuées, l'acheteur perdra son droit de rétractation et le produit lui sera retourné à ses frais.

Il est recommandé à l'acheteur d'effectuer le retour par une solution permettant un suivi du colis. Dans le cas contraire, si le colis retourné ne parvenait pas à Timeless by Sophie il ne sera pas possible de lancer une enquête auprès des services postaux afin de leur demander de localiser ce dernier.

Les frais de retour en cas de rétractation demeurent à la charge de l'acheteur.

. Afin de traiter correctement la demande, il est demandé au client de joindre une copie de la facture lors de toute réclamation. Le remboursement s'effectuera par virement.

Tout retard de livraison supérieur à sept jours ouvrés peut entraîner la résolution de la vente à l'initiative du consommateur, sur demande écrite de sa part par lettre recommandée avec accusé de réception. Le consommateur sera alors remboursé, dans un délai maximum de 14 jours, des sommes qu'il a engagées lors de sa commande. La présente clause n'a pas vocation à s'appliquer si le retard de livraison est dû à un cas de force majeure. En pareil cas, le client s'engage à ne pas exercer de poursuites à l'encontre du site et de son éditeur et renonce à se prévaloir de la résolution de la vente prévue au présent article.

Les articles soldés ainsi que les promotions ne sont ni repris ni échangés.

Adresse de retour: Timeless by Sophie – Rue Arthur Baudhuin, 65, 6220 LAMBUSART, Belgique

Article 17 – Garantie des produits achetés sur le présent site

Tous les articles acquis sur le présent site bénéficient des garanties légales suivantes, prévues par les articles 1641 et suivants du Code civil ;

Garantie tous clients

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et de répondre des défauts de conformité existant pendant la délivrance du bien. La garantie de conformité pourra s'exercer si un défaut devait exister le jour de la prise de possession du produit, et le vendeur répond de tout défaut de conformité qui deviendrait visible dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Lorsque le défaut est apparu dans les 6 mois qui suivent cette date, il est présumé avoir été présent dès la livraison du bien. En revanche, passé ce délai de 6 mois, il reviendra au client de prouver que le défaut existait bien au moment de la prise de possession du bien.

Garantie des vices cachés

Le client pourra demander l'exercice de la garantie de vices cachés si les défauts présentés n'apparaissent pas lors de l'achat, étaient antérieurs à l'achat (et donc ne pas résulter de l'usure normale du produit par exemple), et être suffisamment graves (le défaut doit soit rendre le produit impropre à l'usage auquel il est destiné, soit diminuer cet usage dans une mesure telle que l'acheteur n'aurait pas acheté le produit ou ne l'aurait pas acheté à un tel prix s'il avait connu le défaut).

Les produits fournis par le vendeur sur le présent site bénéficient, outre la garantie légale qui leur est, le cas échéant, toujours applicable, d'une garantie propre au site et fournie par Timeless by Sophie aux conditions suivantes :

Les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement pour un produit non conforme doivent s'effectuer par courrier postal ou par mail aux adresses indiquées dans les mentions légales du site, dans le délai de trente jours à compter de la date de livraison (ce délai ne s'applique pas en cas de vice caché, comme stipulé précédemment). Les frais de port de retour de la marchandise sont à la charge de l'acheteur.

En cas de non-conformité d'un produit livré, il pourra être retourné au vendeur qui procédera à son échange. En cas d'impossibilité d'échange du produit (produit obsolète, rupture de stock, etc.) l'acheteur sera remboursé par virement du montant de sa commande.

Article 18 – Archivage

Timeless by Sophie archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil.

Les registres informatisés seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

Article 19 – Notifications

Toute notification ou avis concernant les présentes conditions générales, les mentions légales doit être faite par écrit et doit être remis en mains propres, courrier recommandé ou certifié, par voie postale d'un service de messagerie reconnu au niveau national qui permet de suivre régulièrement ses forfaits, ou encore par mail aux adresses indiquées dans les mentions légales du site, en précisant vos noms, prénoms, coordonnées et objet de l'avis.

Article 20 – Inexactitudes

Il peut être possible que se trouvent, dans l'ensemble du site internet et des services proposés, et dans une mesure restreinte, des inexactitudes ou des erreurs, ou des informations qui soient en désaccord avec les conditions générales, les mentions légales. En outre, il est possible que des modifications non autorisées soient faites par des tiers sur le site ou sur des services annexes (réseaux sociaux...). Nous mettons tout en œuvre pour que ce genre d'écarts soient corrigés.

Dans le cas où une telle situation nous échapperait, merci de nous contacter par courrier postal ou par mail aux adresses indiquées dans les mentions légales du site avec, si possible, une description de l'erreur et l'emplacement (url), ainsi que des informations suffisantes pour nous permettre de vous contacter. Pour les demandes portant sur le droit d'auteur, merci de vous référer à la section sur la propriété intellectuelle.