

Conditions générales de vente et informations clients

1. Livraison
2. Frais d'expédition
3. Echange ou retourner
4. Votre mode de paiement
5. Informations sur les conditions de rétractation
6. Formulaire de modèle Européen pour révocation
7. Actions promotionnelles
8. Déposer une réclamation
9. Propriété des articles
10. Prix
11. Conditions de garantie
12. Vie privée – vos données sont protégées
13. Imprimatur

1. LIVRAISON

Les présentes conditions générales de vente et informations clients s'appliquent à tous les contrats conclus entre le client et GOLDNER srl. GOLDNER attache la plus grande importance à la rapidité de la livraison. Votre commande est traitée dès réception. Le plus grand soin est apporté à l'emballage de vos articles, afin que votre colis vous parvienne dans les meilleures conditions. Vos articles sont livrés à votre domicile ou à l'adresse de votre choix dans un délai moyen de livraison de 4 jours ouvrables en Belgique. En cas d'absence ou d'impossibilité de remise du colis le facteur dépose un avis de passage qui mentionne la date et l'adresse du bureau ou point Poste le plus proche de chez vous où le colis pourra être retiré sur simple présentation d'une pièce d'identité. Néanmoins si un article de votre choix n'est pas disponible, vous êtes informé dans les meilleurs délais, par courrier ou par téléphone, et vous le recevez dès réapprovisionnement sans aucun frais supplémentaires. Vous avez également la possibilité d'exercer votre droit de rétractation et de demander son remboursement si vous l'avez déjà payé. Si votre article est en rupture de stock, nous nous réservons le droit de le remplacer par un article équivalent au même prix ou moins cher. Si cet article ne vous convenait pas, vous pourriez nous le retourner et nous vous rembourserions les frais de port si vous les aviez déjà payés.

2. FRAIS D'EXPEDITION

GOLDNER transfère votre colis à bpost à votre nom et à votre compte. Toute commande implique une participation aux frais d'envoi de € 6.95 tarif en vigueur au 01/01/2015. La participation est seulement due si vous gardez tout ou une partie de votre commande et les frais ne sont réglés qu'une seule fois, même si la commande est livrée en plusieurs fois.

3. ECHANGE OU RETOURNER

Pour toute question ou réclamation concernant un retour ou une demande d'échange, nos conseillères téléphoniques se tiennent à votre entière disposition au 070 - 22 29 29. Elles répondront à toutes vos questions avec grand plaisir. Vous pouvez également nous envoyer un e-mail ou un courrier.

Pour retourner un modèle, il vous suffit de nous faire parvenir l'article à l'état neuf, muni de toutes les étiquettes et dans son emballage d'origine, sous 14 jours après réception de votre colis, accompagné de l'avis de retour. Collez l'autocollant avec l'adresse de retour que vous trouvez en haut à droite sur le bon de livraison sur le dessus de votre paquet et donnez-le à la Poste. Conservez bien une preuve de retour et laissez la tamponner par la Poste.

4. VOTRE MODE DE PAIEMENT

Dès votre première commande, vous pouvez choisir d'acheter sur facture en payant dans les 15 jours suivant la réception de votre commande par virement bancaire. Si tous les articles sont en stock, vous pouvez également payer en ligne par carte bancaire ou PayPal. Il n'y a pas de frais supplémentaires. Paiement par carte bancaire : nous acceptons uniquement les cartes Visa et Mastercard. Vous aurez besoin du numéro de votre carte, de sa date d'expiration et du code de vérification à trois chiffres qui figure au dos de la carte. En cas de paiement sur facture, nous pouvons limiter le montant maximal de la commande. Les factures doivent être payées dans les 14 jours suivant la date de la facture. Après l'échéance, un premier rappel gratuit sera envoyé par le biais d'un support durable. En cas de deuxième rappel, des intérêts de retard et une indemnité forfaitaire seront ajoutés conformément au Livre XIX du Code de droit économique, comme suit :

1) Intérêts de retard conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

2) Une indemnité forfaitaire de :

a) € 20 si le solde dû est inférieur ou égal à € 150 ;

b) € 30 plus 10 % du montant dû dans la tranche entre € 150,01 et € 500 si le solde dû est compris entre € 150,01 et € 500 ;

c) € 65 plus 5 % du montant dû dans la tranche supérieure à € 500, avec un maximum de € 2000 si le solde dû dépasse € 500.

Si GOLDNER ne respecte pas ses obligations de paiement envers vous en temps opportun, vous avez le droit à une indemnité similaire comme décrite ci-dessus.

5. INFORMATIONS SUR LES CONDITIONS DE RÉTRACTATION

Vous avez la possibilité de révoquer l'accord dans un délai de 14 jours, sans donner de motifs. Le délai de rétractation comprend – et commence avec l'approbation de la commande 14 jours à compter du jour où vous ou l'une des personnes désignées, qui n'est pas le transporteur, avez pris possession des marchandises. Afin de faire valoir votre droit de rétractation, vous devez nous faire parvenir par courrier ou par e-mail, une demande claire de révoquer l'accord adressée à: GOLDNER, Gentsesteenweg 64, 1730 Asse, e-mail : info@goldner.be A cet effet, vous pouvez utiliser [le formulaire](#) décrit sous point 6. Vous avez la possibilité de remplir le formulaire ou de trouver une explication complète relative au droit de rétractation sur notre site Internet. Merci de privilégier cette option - ainsi nous vous transmettrons, sans tarder, (par exemple par e-mail) un accusé de réception de votre révocation.

Afin que le délai de rétractation prenne effet, il vous suffit d'envoyer votre demande de rétractation avant l'expiration de ce dernier.

CONSÉQUENCES DE LA RÉTRACTATION

Dans le cas d'une rétractation, nous sommes dans l'obligation de vous rembourser – y compris les frais de port (sont exclus les frais supplémentaires occasionnés par compter du jour où nous avons reçu votre demande de rétractation). Pour procéder à ce remboursement, nous utiliserons le même mode de paiement que celui que vous aviez choisi au moment de la transaction, sauf demande contraire de votre part. Dans ce cas, aucun frais supplémentaire ne vous sera demandé. Nous pouvons refuser le remboursement avant réception de la marchandise ou avant réception de votre justificatif prouvant que vous avez renvoyé la marchandise, selon quelle moment tombe d'abord. Vous avez 14 jours à compter du jour où vous nous avez fait part de votre souhait de rétractation, pour nous renvoyer la marchandise. Le délai est considéré comme respecté si vous renvoyez la marchandise avant les 14 jours. Les frais d'envoi sont à notre charge. GOLDNER ne s'appuie pas sur des exceptions sur le droit de la rétraction. Bien entendu, la société GOLDNER se réserve le droit de refuser le retour de la marchandise si celle-ci n'est pas dans son emballage d'origine, est défectueuse, tâchée, présentant des contrariétés avec les règles en matière d'hygiène ou au-delà des 15 jours.

6. FORMULAIRE DE MODÈLE EUROPÉEN POUR RÉVOCATION

Remplissez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez révoquer l'accord. Vous n'êtes pas obligé d'utiliser ce formulaire, vous pouvez tout simplement renvoyer les articles commandés dans les 14 jours après réception sans ce formulaire. Merci d'indiquer les informations suivantes sur le formulaire :

A : GOLDNER, Gentsesteenweg 64, 1730 Asse

Je déclare que je révoque notre accord concernant la vente des prochains produits :-

- Commandé le/reçu le
- Commandé le/reçu le
- Référence des articles commandés
- Nom et adresse du client
- Numéro de client
- Signature (uniquement pour les demandes papier)
- Date

7. ACTIONS PROMOTIONNELLES

Les actions promotionnelles sont non cumulables avec d'autres actions, elles sont valables une seule fois et peuvent être valables à partir d'un montant d'achat minimum. Les actions promotionnelles sont valables dans la limite des stocks disponibles. En aucun cas un bon d'achat ne peut être versé en espèces.

8. DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

Nous faisons toujours de notre mieux pour vous satisfaire pleinement. Si toutefois vous aviez une réclamation, veuillez nous en informer le plus rapidement possible. Décrivez le problème le plus clairement possible, communiquez-nous le numéro du ou des articles concernés ainsi que leur date d'achat. Dans tous les cas, vous recevrez une réponse de notre part sous 15 jours.

Si vous trouvez que votre réclamation n'a pas été réglée à votre convenance, la Commission européenne fournit également une plate-forme pour le règlement en ligne des litiges (RLL). La plate-forme est disponible sur <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

9. PROPRIÉTÉ DES ARTICLES

La marchandise livrée reste la propriété d'GOLDNER srl jusqu'au paiement effectif.

10. PRIX

Les prix dans les catalogues et sur notre site sont en euros et TVA comprise. Malgré toutes nos précautions, des erreurs ont pu se glisser dans nos catalogues ou notre site en ligne. En aucun cas nous ne pourrions être engagés de ce fait. Le commande est honorée sous réserve de la faculté pour GOLDNER de la refuser. Une commande pourra notamment ne pas être honorée en cas d'erreur d'indication de prix, d'absence de règlement d'achats antérieurs ou en cas de retours ou pertes d'articles jugés trop fréquents par GOLDNER.

11. CONDITIONS DE GARANTIE

a) Les dispositions de la responsabilité légale pour défauts s'appliquent sur tous les articles en vente chez atelier GOLDNER. En cas de défauts ou de questions, veuillez contacter notre service clientèle : GOLDNER srl, Gentssesteenweg 64, 1730 Asse, Téléphone : 070 – 22 29 29. Courriel : info@goldner.be

b) Au-delà du délai légal de rétractation, vous pouvez retourner tous les articles (vêtements femmes uniquement) vendus sur notre site Internet ou dans nos catalogues dans un délai de 5 ans à compter de la délivrance du bien. Après approbation par nos services, GOLDNER s'engage à vous échanger ou à remplacer vos articles par un article de valeur égale - sauf s'il s'agit d'articles retouchés, incomplets, salis ou d'un abus manifeste tel que non-respect des indications d'utilisation... En cas de réclamation au titre de la garantie, nous assumerons également les frais encourus pour l'expédition et le retour de la marchandise du montant qui serait encouru si l'envoi avait été envoyé depuis ou vers le lieu d'expédition d'origine. Vos droits de garantie légaux, auxquels vous pouvez également faire valoir, sont complétés, et non limités, par cette garantie. En outre, vous continuez à bénéficier intégralement de vos droits de garantie légaux. Si vous avez des questions ou souhaitez faire valoir la garantie, veuillez contacter GOLDNER srl, Gentssesteenweg 64, 1730 Asse; Tél. : 070 – 22 29 29 ; E-mail : info@goldner.be

12. VIE PRIVÉE – VOS DONÉES SONT PROTÉGÉES

Nous prenons au sérieux les problématiques liées à la protection des données et souhaitons garantir que votre sphère privée soit protégée. Ainsi, nous nous référons aux dispositions légales en vigueur et à la loi de protection des téléservices pour prélever, prêter et utiliser vos données personnelles. Pour le traitement de la commande et de la relation clientèle, nous transmettons vos données personnelles à des tiers. Dans le cas où vous ne souhaiteriez plus recevoir nos offres, vous pouvez vous opposer à l'utilisation et au traitement de vos données. Pour cela, veuillez vous manifester par courrier, en nous renvoyant le matériel publicitaire accompagné de votre nom et adresse à GOLDNER, Gentssesteenweg 64, 1730 Asse. Nous transmettons le cas échéant des données transactionnelles et des données

personnelles à des fins marketing à des entreprises partenaires. Si vous nous avez donné votre consentement pour l'utilisation, le traitement et le transfert de vos données liées à des fins marketing, vous pouvez à tout instant l'annuler gratuitement. Dans ce cas, veuillez vous adresser, comme pour toute autre demande d'informations, au responsable de la protection des données, en envoyant votre demande à GOLDNER, Gentssesteenweg 64, 1730 Asse. Vous avez à tout instant le droit d'accéder gratuitement à vos données, de les faire corriger ou, dans la mesure où elles devaient être sauvegardées à tort, le droit de les faire effacer. Vous bénéficiez en outre du droit à la restriction du traitement (art. 18 Règlement Général sur la Protection des Données/RGPD), du droit à l'opposition du traitement (art. 21 RGPD) et du droit au transfert des données (art. 20 RGPD). Pour ce faire, veuillez nous contacter par e-mail : info@goldner.be, par téléphone au 070 – 22 29 29 ou par courrier à GOLDNER, Gentssesteenweg 64, 1730 Asse.

Responsable de la protection des données : Christian Volkmer, Projekt 29 GmbH & Co. KG, e-mail : anfragen@projekt29.de. Si votre demande ne devait aboutir, vous pouvez exercer un droit de recours auprès de l'Autorité de Protection des Données.

13. Imprimatur

GOLDNER srl.

Adresse: Gentssesteenweg 64, 1730 ASSE

Co-gérants : M. Anton, M. Bruennler, M. Schmitt et Mme Riehl

Société Générale: FR76 3000 3043 9100 0200 7430 176

BIC: SOGEFRPPXX

T.V.A.BE-0450.424.448

RPM Bruxelles

Service clientèle: 070 - 22 29 29 (coût variable selon opérateur, 0.30€/ min max.)

E-mail: info@goldner.be