



## Conditions Générales de Vente

Cette page vous fournit des informations sur U.S. Direct E-Commerce Limited, agissant sous le nom de eShopWorld (« **eShopWorld** », « **ESW** » « **nous** » et/ou « **notre** »), et les conditions générales de vente (les « **Conditions** ») dans le cadre duquel nous vous vendons des produits conformément à la section 2.1 ci-dessous (« **Produits** ») sur notre site Web (« **notre site** »). Ces Conditions s'appliqueront à tout contrat entre nous pour la vente de Produits (« **Contrat** »). Avant d'utiliser notre site, veuillez lire attentivement les présentes Conditions et vous assurer de les comprendre.

Veillez noter qu'avant de passer une commande ou d'effectuer un paiement, il vous sera demandé d'accepter ces Conditions. Si vous refusez d'accepter ces conditions, vous ne serez pas en mesure de commander des produits sur notre site ou d'effectuer des paiements s'y rapportant.

Nous vous conseillons de consulter, de lire et d'imprimer une copie de ces Conditions ou de les enregistrer sur votre ordinateur pour future référence. Il se peut que nous modifiions ces Conditions de temps à autre comme indiqué ci-dessous. Chaque fois que vous souhaitez commander des Produits ou utiliser notre site, veuillez vérifier ces Conditions pour vous assurer que vous comprenez les conditions qui s'appliqueront à ce moment précis.

En cas de divergence entre les termes de ce document et la version traduite en anglais de ce document, les termes de la version anglaise, disponibles sur notre site Web, prévaudront.

Si les conditions contiennent des dispositions spéciales qui ne s'appliquent qu'aux consommateurs de certains pays, l'applicabilité de la disposition dépend du lieu de résidence habituelle du consommateur. Par exemple, les dispositions qui sont destinées à s'appliquer aux consommateurs de l'Union européenne ne s'appliquent qu'aux consommateurs dont la résidence habituelle est située dans un État membre de l'Union européenne.

### 1. À PROPOS DE NOUS

- 1.1 Nous sommes U.S. Direct E-Commerce Limited, une société enregistrée en Irlande sous le numéro 479237 et dont le siège social se trouve à South Block, The Concourse Building, 110-115 Airside Business Park, Swords, County Dublin, Irlande.
- 1.2 Si vous achetez des produits (autres que des produits personnalisés) par l'intermédiaire de notre site Web de Singapour, vous achèterez à notre entité de Singapour, U.S. Direct E-Commerce (Singapour) PTE. Limited. Les présentes conditions s'appliquent au contrat conclu entre vous et U.S. Direct E-Commerce (Singapour) PTE pour la vente de ces produits à vous. Toute référence dans ces conditions à eShopWorld doit être une référence à U.S. Direct E-Commerce (Singapour) PTE. Limited.



### 1.3 Nous contacter

1.3.1 Si vous souhaitez nous contacter pour toute autre raison, y compris pour une plainte, veuillez le faire en nous envoyant un e-mail à l'adresse suivante : [info@eshopworld.com](mailto:info@eshopworld.com).

1.3.2 Si nous devons vous contacter ou vous notifier par écrit, nous le ferons par e-mail ou par courrier à l'adresse que vous nous avez fournie lors de votre commande.

## 2. FORMATION DU CONTRAT ENTRE VOUS ET NOUS

2.1 Nous avons conclu des contrats avec des détaillants dans le monde entier. En vertu de ces contrats, ESW est le commerçant attitré, ce qui nous permet de vous vendre les marchandises du détaillant dans votre pays.

2.2 En passant une commande avec nous par le biais de notre site, vous reconnaissez que votre transaction sera réalisée avec nous et non avec le détaillant respectif. Vous reconnaissez en outre qu'après que nous ayons vérifié avec succès l'authenticité et la pertinence des informations que vous fournissez, nous achèterons alors la marchandise chez le détaillant respectif dans le seul but de vous la revendre immédiatement pour les montants présentés et convenus lorsque vous avez soumis votre commande. Nous nous chargerons de l'exécution de votre commande.

2.3 Notre site vous guidera à travers les étapes à suivre pour passer une commande et effectuer un paiement avec nous. Notre processus de commande vous permet de vérifier et de corriger toute erreur avant de nous soumettre votre commande. Veuillez prendre le temps de lire et de vérifier votre commande à chaque page du processus de commande.

2.4 Après avoir passé une commande, vous recevrez un courriel de notre part confirmant que nous avons bien reçu votre commande. Le contrat entre nous ne sera formé que lorsque vous recevrez votre courriel de confirmation de commande.

2.5 Nous vous enverrons un e-mail confirmant que les Produits ont été expédiés (« Confirmation d'expédition »).

2.6 Si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir un Produit, par exemple parce que ce Produit n'est pas en stock ou n'est plus disponible ou en raison d'une erreur de prix sur notre site ou sur le site du revendeur respectif, nous vous en informerons par e-mail et nous ne traiterons pas votre commande. Si vous avez déjà payé les Produits, nous vous rembourserons le montant total, y compris les frais de livraison, dès que possible et n'encourons aucune autre responsabilité envers vous.



- 2.7 Vous reconnaissez que nous serons autorisés à vérifier l'authenticité et la pertinence des informations que vous nous fournissez, et si nous ne sommes pas en mesure de vérifier les informations automatiquement, nos représentants peuvent vous contacter et/ou la banque émettrice de votre carte de débit ou crédit pour confirmer votre identité et/ou votre intention de passer la commande.
- 2.8 Veuillez noter que tous les Produits disponibles sur notre site sont destinés à un usage non commercial, et l'achat de tout Produit à des fins de revente est strictement interdit.
- 2.9 En passant une commande ou en effectuant un paiement par l'intermédiaire de notre site, vous garantissez que vous êtes légalement capable de conclure des contrats contraignants. Votre carte de crédit/débit ou autre mode de paiement sera facturé par notre entreprise et les frais figurant sur votre relevé seront accompagnés de la description "eShopWorld", "eSW", "eSW", ou similaire. Vous garantissez que toutes les informations qui nous sont fournies dans le but de traiter les paiements sont correctes et que vous êtes autorisé à utiliser la méthode de paiement en question. Vous reconnaissez que nous serons en droit de vérifier l'authenticité et la pertinence des informations de paiement que vous nous fournissez. ESW se réserve le droit d'annuler votre commande à tout moment, si nous ne sommes pas en mesure de vérifier les informations que vous fournissez ou le mode de paiement que vous avez choisi. En cas d'annulation par ESW, nous vous rembourserons l'intégralité du montant que vous avez payé.
- 2.10 Vous reconnaissez et acceptez que nous procéderons à un examen préalable au paiement vous concernant ainsi que les informations que vous nous avez fournies. Ces vérifications sont destinées à empêcher eShopWorld de faire des affaires avec une personne, une entité ou un pays sanctionné en violation de toutes lois ou exigences réglementaires applicables dans les territoires où nous opérons (y compris, sans limitation, toutes les lois et réglementations douanières et les contrôles des exportations et des importations administrés par le gouvernement du Canada (y compris, sans limitation, les réglementations administratives à l'exportation du ministère canadien du Commerce), l'Union européenne et toute autre juridiction applicable).
- 2.11 Nous vous proposons de calculer les taxes et droits de douane requis à imposer sur l'importation de produits par vos soins, et si besoin, de recueillir, déclarer et verser ces taxes et droits de douane, en votre nom, aux autorités fiscales compétentes. Pour les importations dans l'Union européenne et au Royaume-Uni, les taxes et droits de douane sont inclus dans votre paiement et sont couverts par eShopWorld et il n'y a pas de frais supplémentaires. En approuvant les Conditions, vous autorisez eShopWorld à accepter toute demande de prélèvement supplémentaire



(cotisation supplémentaire) des autorités douanières compétentes. Pour les importations dans des pays non-Européens, vous devrez vous charger de la remise des taxes et droits de douane à l'autorité fiscale compétente. Tous les produits que vous achetez chez nous sont préparés en vertu d'un contrat d'expédition. Le titre de propriété vous est ensuite transféré de eShopWorld avant l'importation du produit et vous serez l'importateur enregistré (sauf pour la livraison en Suisse, où eShopWorld sera l'importateur enregistré). Le risque de perte du produit vous est transféré lorsque le produit vous est livré.

- 2.12 En commandant des Produits chez nous, vous autorisez par les présentes un courtier en douane agréé agissant à titre d'agent et faisant affaire avec les autorités fiscales étrangères pour dédouaner vos Produits, comptabiliser les droits et taxes en votre nom, le cas échéant retourner vos Produits et, le cas échéant, préparer et soumettre des demandes de remboursement en votre nom pour toute marchandise que vous retournez. Veuillez noter que cette section 2.12 exclut les clients au Canada; les clients au Canada doivent se reporter à la section 6.10.
- 2.13 Le prix de votre commande sera indiqué toutes taxes comprises ou exclues, selon l'adresse de livraison : (a) Les produits livrés au Canada s'entendent hors taxes; et (b) Les produits livrés en Europe s'entendent toutes taxes comprises. Les frais d'expédition ne sont pas inclus dans le prix; ils seront ajoutés au moment de payer et seront indiqués séparément sur votre bon de commande (sauf dans les cas où la livraison gratuite est offerte).
- 2.14 Pour les consommateurs en Australie, lorsque vous effectuez une commande sur notre site, vous reconnaissez conclure une transaction internationale avec nous et non pas avec le vendeur concerné. En outre, vous reconnaissez que certaines banques peuvent imposer des frais de transaction internationale conformément à leur politique. Nous ne facturons pas ces frais et ne contrôlons pas lorsque le prélèvement est réalisé par votre banque.

### **3. CONDITIONS D'UTILISATION DE NOTRE SITE INTERNET**

- 3.1 Veuillez lire attentivement les présentes Conditions d'utilisation avant de commencer à utiliser ce site Web. En utilisant notre site, vous indiquez que vous acceptez ces Conditions d'utilisation et que vous acceptez et consentez à les respecter. Si vous n'acceptez pas les Conditions d'utilisation, veuillez cesser immédiatement toute utilisation de ce site.
- 3.2 Nous ne garantissons pas que notre site ou son contenu sera toujours disponible ou ininterrompu. L'accès à notre site est autorisé sur une base temporaire, et nous nous réservons le droit de retirer, d'interrompre ou de modifier tout ou une partie du site sans préavis. Nous ne serons pas



responsables envers vous si, pour quelque raison que ce soit, tous nos sites ou l'un d'entre eux est indisponible à tout moment ou pour quelque période que ce soit.

- 3.3 Vous êtes tenu de prendre toutes les dispositions nécessaires pour avoir accès à notre site. Vous êtes également tenu de vous assurer que toutes les personnes qui accèdent à notre site par l'intermédiaire de votre connexion Internet sont au courant de ces Conditions et qu'elles s'y conforment.
- 3.4 Nous pouvons réviser ces Conditions à tout moment en modifiant cette page. Veuillez consulter cette page de temps à autre pour prendre connaissance des modifications que nous avons apportées, puisqu'elles vous concernent.
- 3.5 **Remarque à l'intention des consommateurs en Allemagne.** La section 3.4 ne s'applique que dans la mesure où les modifications ne vous désavantagent pas de manière déraisonnable. En cas de modifications, nous vous en informerons dans un délai raisonnable et vous informerons de vos droits. Vous avez la possibilité de fermer votre compte client à tout moment. Les révisions des présentes conditions n'auront pas d'incidence sur la présente « Note aux consommateurs en Allemagne ».
- 3.6 Nous pouvons mettre à jour notre site et en modifier le contenu à tout moment. Les dispositions spéciales pour les consommateurs en Allemagne prévues au paragraphe 3.5 s'appliquent mutatis mutandis.
- 3.7 L'accès à certaines zones de notre site est restreint. Nous nous réservons le droit de restreindre l'accès à d'autres zones de notre site, ou même à l'ensemble du site, à notre discrétion.
- 3.8 L'utilisation de nos sites par un mineur (une personne âgée de moins de 18 ans) est soumise au consentement de son parent ou tuteur et notre contrat est conclu avec le parent ou tuteur, qui est alors responsable du respect des règles par le mineur. Nous conseillons aux parents ou tuteurs qui autorisent des mineurs à utiliser le site de discuter avec eux de leur sécurité en ligne, car la modération ou le filtrage des publicités n'est pas garanti ni infaillible. Les mineurs qui utilisent un service interactif doivent être informés des risques potentiels qu'ils encourent.
- 3.9 Il est interdit d'utiliser notre site d'une manière qui cause, ou peut causer, des dommages au site ou une altération de la disponibilité ou de l'accessibilité du site; ou d'une manière qui est illégale, frauduleuse ou nuisible, ou en relation avec toute fin ou activité illégale, frauduleuse ou nuisible, y compris, mais sans limitation, l'utilisation de notre site pour



copier, stocker, héberger, transmettre, envoyer, utiliser, publier ou distribuer tout matériel; l'obtention d'un accès non autorisé à notre site; la collecte de données à partir de notre site; l'envoi de communications commerciales non sollicitées via notre site; et/ou, sans limitation, l'exécution de tout acte incompatible avec l'objet de ce site : recevoir et honorer les commandes des consommateurs.

- 3.10 Si nécessaire, nous signalerons toute violation des présentes conditions aux autorités compétentes chargées de l'application de la loi et, si et dans la mesure où la loi applicable en matière de protection des données le permet, nous coopérerons avec ces autorités en leur divulguant votre identité et/ou vos informations personnelles. Dans le cas d'une telle violation, votre droit d'utiliser notre site cessera immédiatement.
- 3.11 Nous réservons tous les droits, titres et intérêts de nos droits de propriété intellectuelle et ceux de nos sociétés affiliées, notamment les brevets, marques déposées, marques de service, droits d'auteur, droits de base de données, droits de conception, savoir-faire, informations confidentielles et tout autre droit protégé similaire dans tout pays.

#### **4. CE QUE VOUS NOUS AUTORISEZ À FAIRE**

- 4.1 En utilisant notre site, vous nous autorisez à traiter les paiements, les remboursements et les ajustements de vos transactions, à verser des fonds sur votre compte bancaire le cas échéant, à débiter votre carte de crédit ou débiter le compte lié à votre carte de débit, selon le cas, et à nous payer ainsi qu'à nos affiliés tout montant que vous devez conformément aux présentes Conditions.
- 4.2 Vous devez nous fournir des informations véridiques et exactes au moment de votre inscription et vous devez conserver et mettre à jour ces informations si nécessaire. Nous pouvons à tout moment vous demander de fournir toute information financière, commerciale ou personnelle que nous demandons pour vérifier votre identité. Vous n'usurperez pas l'identité d'une personne ou n'utiliserez pas un nom que vous n'êtes pas légalement autorisé à utiliser. Vous nous autorisez à vérifier vos informations (y compris les informations mises à jour) et à obtenir une autorisation de crédit initiale auprès de l'émetteur de votre carte de crédit.

#### **5. EXPÉDITION ET LIVRAISON**

- 5.1 Votre Confirmation d'expédition contiendra des informations de livraison qui vous permettront de suivre la livraison de vos produits. Occasionnellement, notre livraison peut être affectée par un événement indépendant de notre volonté. Consultez la section 10 pour connaître nos responsabilités lorsque cela se produit.



- 5.2 Si personne n'est disponible à votre adresse pour réceptionner la marchandise, le livreur peut laisser un avis de tentative de livraison pour aviser que la marchandise a été retournée à son dépôt local. Si cela se produit, veuillez contacter le service de livraison au numéro indiqué sur l'avis de tentative de livraison. Si vous avez d'autres questions, veuillez contacter eShopWorld à [info@eshopworld.com](mailto:info@eshopworld.com).
- 5.3 La livraison d'une commande sera achevée lorsque nous livrerons les produits à l'adresse que vous nous avez indiquée, ou lorsque vous retirerez ces produits chez nous.
- 5.4 Il peut arriver qu'une partie d'une commande soit en rupture de stock ou en attente de livraison chez le détaillant concerné. Sauf accord contraire dans les présentes Conditions (notamment à l'article 10), nous ne sommes pas responsables des retards dans votre commande résultant de situations de rupture de stock ou de retards causés par le détaillant, et les expéditions de vos Produits ne seront effectuées qu'après l'arrivée des Produits au dépôt.
- 5.5 Les produits vous sont expédiés sur la base des informations que vous nous fournissez et vous êtes responsable de l'exactitude de ces informations. Si des réglementations sont enfreintes (y compris, mais sans limitation, les réglementations d'exportation/importation) suite à des informations inexactes que vous avez fournies, vous êtes responsable d'une telle violation.
- 5.6 Notre transporteur peut prendre contact avec vous pour organiser les livraisons, confirmer les détails de livraison et réorganiser les livraisons (le cas échéant).
- 5.7 Si vous avez choisi le paiement en cash à la livraison comme mode de paiement et livraison préféré (lorsque cette option est disponible) :
- 5.7.1 Nous pouvons à notre entière discrétion refuser certains modes de paiement;
  - 5.7.2 Nous n'acceptons que les paiements en monnaie locale; et/ou
  - 5.7.3 Si vous n'acceptez pas la commande ou si vous n'effectuez pas le paiement intégral au moment de la livraison, nous nous réservons le droit de refuser livrer des produits.

## 6. RETOURS

Sauf disposition contraire dans la section 8 ci-dessous, la section suivante s'applique en ce qui concerne les retours standards. Pour plus d'informations concernant les marchandises défectueuses et votre droit de rétractation, voir ci-dessous :



- 6.1 Les détails sur la manière dont vous pouvez annuler votre commande ou renvoyer vos produits (lorsque cela est autorisé), y compris l'adresse à laquelle les produits doivent être renvoyés et les délais de retour, seront fournis dans la FAQ (Foire aux questions), sur la page de commande, dans votre courriel de confirmation de commande et/ou votre confirmation d'expédition via le lien vers le portail de retours, (le « Portail de Retours de Marchandises »).
- 6.2 Les retours ne doivent être envoyés qu'à l'adresse indiquée sur le « Portail de retour de marchandises ». Ces détails seront fournis avec le colis contenant votre commande ou dans l'e-mail de Confirmation d'expédition (qui contiendra un lien vers le « Portail de retour de marchandises »).
- 6.3 Les produits retournés doivent être à l'état neuf avec les étiquettes attachées et doivent être accompagnés du reçu ou de la facture originale. Tous les produits retournés sont envoyés à vos propres risques. Si vous avez reçu une étiquette de retour, vous devez utiliser l'étiquette de retour qui vous a été fournie via le « Portail de retour de marchandises ».
- 6.4 Tous les remboursements sont soumis à une inspection et une vérification dans nos centres de retour. Si les produits retournés ne sont pas entièrement revendables, en raison d'un dommage du produit ou de l'emballage, nous nous réservons le droit de refuser un remboursement partiel ou total.
- 6.5 Nous vous rembourserons uniquement si les détails des produits retournés ont été indiqués sur le Portail de retour de marchandises.
- 6.6 Nous vous rembourserons sur la carte de crédit/débit ou tout autre mode de paiement que vous nous avez indiqué lors de la commande initiale. Le remboursement sera effectué dans les meilleurs délais, et dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant l'arrivée du produit au centre de retour en parfait état de revente.
- 6.7 Des déductions peuvent être faites sur les remboursements lorsque les produits renvoyés sont renvoyés dans un état inacceptable.
- 6.8 Nous reconnaissons que les produits renvoyés parce qu'ils sont défectueux ne seront pas soumis à cette section et qu'aucune disposition des présentes conditions n'affectera vos droits légaux de consommateur. Tous les retours de produits défectueux seront régis par la Loi de 1980 sur la vente de biens et services.
- 6.9 Certaines marchandises peuvent ne pas convenir à un retour. Si un produit n'est pas approprié à un retour, veuillez vous référer à votre e-mail de confirmation de commande afin de connaître les modalités de



remboursement conformément aux politiques et aux procédures établies à cet égard.

**Pour**

### **les consommateurs au Canada**

- 6.10 Les consommateurs canadiens conviennent de ce qui suit : U.S. Direct E-Commerce Limited (dba eShopWorld) est un participant agréé CREDITS auprès de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). En commandant des produits sur U.S. Direct E-Commerce Limited (dba eShopWorld), j'autorise par la présente Livingston International, un courtier en douane agréé CREDITS, à agir à titre d'agent et à faire affaire avec l'ASFC pour obtenir la mainlevée de ma marchandise, le paiement des droits et des taxes, le retour de la marchandise à U.S. Direct E-Commerce Limited (dba eShopWorld) et la présentation électronique des demandes de remboursement en mon nom. Dans le cadre du programme CREDITS, je comprends que l'ASFC enverra au courtier en douane tout remboursement des droits et taxes qui ont été payés sur la marchandise retournée, et que j'obtiendrai le remboursement directement auprès de U.S. Direct E-Commerce Limited (dba eShopWorld). De plus, j'autorise Livingston International à transmettre tout remboursement émis par l'ASFC en mon nom, afin que U.S. Direct E-Commerce Limited (dba eShopWorld) puisse être remboursé.

## **7. MARCHANDISE DÉFECTUEUSE**

- 7.1 Nous sommes tenus par la loi de fournir des marchandises conformes au présent contrat. Si vous souhaitez retourner une marchandise défectueuse ou non conforme, vous pouvez nous en informer par courriel.
- 7.2 Si vous décidez de renvoyer votre marchandise défectueuse ou non conforme, nous devons d'abord confirmer qu'elle est défectueuse, endommagée ou ne correspond pas à la description figurant sur notre site Internet. Après confirmation, nous vous rembourserons le coût de la marchandise ainsi que les frais d'expédition et de manutention originaux que vous avez payés. Dans le cas où nous déterminons que la marchandise n'est pas défectueuse, vous ne pourrez pas prétendre à un remboursement et nous vous renverrons la marchandise à vos frais. Veuillez consulter la section « Retours » ci-dessus pour plus d'informations sur la manière dont vous pouvez effectuer votre retour.
- 7.3 Nous procéderons généralement au remboursement sur le moyen de paiement que vous avez utilisé pour payer la marchandise dans un délai d'environ quatorze (14) jours à compter de la date de réception de la marchandise. Veuillez noter que le remboursement peut prendre plus de temps pour apparaître sur votre relevé de carte de paiement.



## **8. DROIT DE RÉTRACTATION (CONSOUMATEURS DE L'UNION EUROPÉENNE)**

8.1 Sous réserve de l'article 8.2 ci-dessous, vous pouvez annuler votre commande pour quelque raison que ce soit et sans frais jusqu'à quatorze (14) jours après la réception de la commande.

8.2 Votre droit d'annulation ne s'applique que dans les cas où nous sommes légalement obligés de vous fournir un tel droit dans votre juridiction respective. Le droit de retour (ou d'échange) des produits en vertu de cette section ne s'applique pas aux produits (i) fabriqués selon vos spécifications; ou (ii) qui ont été personnalisés; ou (iii) qui, en raison de leur nature, ne peuvent être renvoyés ou sont susceptibles de se détériorer ou expirer rapidement; ou (iv) lorsque des produits fermés ont été fournis qui ne conviennent pas pour un retour en raison de la protection sanitaire ou hygiénique, s'ils sont non fermés après livraison.

### **8.3 Politique de rétractation**

Note aux consommateurs en Allemagne : En cas de conflit entre les traductions allemande et anglaise de la section 8.3, la version allemande prévaudra pour les consommateurs en Allemagne.

#### **Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat dans un délai de quatorze jours sans avoir à justifier d'un quelconque motif.

Le délai de rétractation est de quatorze jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers que vous aurez désigné, et n'étant pas le transporteur, avez pris possession ou a pris possession des marchandises.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer (eShopWorld c/o U.S. Direct E-Commerce Limited, 3rd Floor, The Concourse Building, 100-115 Airside Business Park, Swords, County Dublin, K67 NY94 Ireland, courriel : [info@eshopworld.com](mailto:info@eshopworld.com)) de votre décision de vous rétracter du présent contrat. À ce titre, vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint, ce qui n'est toutefois pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et soumettre par voie électronique le modèle de formulaire de rétractation ou une autre déclaration claire sur notre site Internet (un lien vers le formulaire de rétractation de retour de marchandise sera inclus dans votre courriel de



confirmation de commande et/ou votre courriel de confirmation d'expédition). Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai une confirmation de la réception de cette révocation (par exemple, par courriel).

Afin de respecter le délai de rétractation, il vous suffira d'envoyer la notification de l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### **Conséquences de la rétractation**

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements que nous avons reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant du fait que vous avez choisi un type de livraison autre que la livraison standard la plus avantageuse que nous proposons), sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze jours à compter du jour où nous avons reçu la notification de votre révocation du présent contrat. Aux fins de ce remboursement, nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord explicite avec vous; en aucun cas, vous ne devrez payer de frais en raison de ce remboursement.

Nous pouvons refuser de vous rembourser jusqu'à ce que nous ayons reçu les biens en retour ou jusqu'à ce que vous ayez fourni la preuve que vous avez retourné les biens, la date retenue étant la plus proche.

Il vous faut renvoyer ou rapporter les marchandises immédiatement et, dans tous les cas, au plus tard dans les quatorze jours à compter du jour où vous nous informez de la révocation du présent contrat. Le délai sera considéré comme respecté si vous renvoyez la marchandise avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Les frais de renvoi des marchandises sont à votre charge, sauf si vous avez reçu une étiquette nominative ou prépayée de eShopWorld.

La perte de valeur des marchandises est à votre charge uniquement si cette perte de valeur est due à une manipulation des marchandises non nécessaire pour en contrôler la qualité, les caractéristiques et le fonctionnement.

## **8.4 Modèle du formulaire de résiliation**



Si vous souhaitez résilier le Contrat, veuillez remplir et renvoyer le présent formulaire.

- À : eShopWorld c/o U.S. Direct E-Commerce Limited, 3rd Floor, The Concourse Building, 100-115 Airside Business Park, Swords, County Dublin, K67 NY94 Ireland, courriel : info@eshopworld.com.

- Je/Nous (\*) notifie/notifions par la présente que je/nous (\*) annule/annulons mon/notre (\*) contrat de vente des biens suivants (\*).

- Commandé le (\*)/reçu le (\*).

- Nom du/des consommateur(s).

- Adresse du/des consommateur(s).

- Signature du/des consommateur(s) (uniquement si ce formulaire est notifié sur papier) :

- Date

---

(\*) Rayer les mentions inutiles.

## **9. GARANTIES DE PRODUITS ET NOTRE RESPONSABILITÉ**

Sous réserve des dispositions dérogatoires des paragraphes 9.7 et 9.8 pour les consommateurs en Allemagne (pour lesquels seules les dispositions de ces paragraphes 9.7 et 9.8 s'appliquent), les dispositions suivantes s'appliquent à la garantie des produits et à notre responsabilité :

- 9.1 Toute question relative à la garantie d'un Produit doit être adressée au service client du détaillant concerné. Dans ces circonstances, nous rembourserons ou remplacerons le produit selon le cas et uniquement sur instruction du vendeur.
- 9.2 TOUTES LES DESCRIPTIONS ET SPÉCIFICATIONS DES PRODUITS NOUS SONT FOURNIES PAR LE DÉTAILLANT. NOUS NE GARANTISSONS PAS L'EXACTITUDE, LA FIABILITÉ OU L'EXHAUSTIVITÉ D'UNE TELLE DESCRIPTION OU SPÉCIFICATION. NOUS NE FOURNISSONS AUCUNE GARANTIE OU ENGAGEMENT DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT CONCERNANT LA CONFORMITÉ, LA QUALITÉ, LA SÛRETÉ OU L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER OU DE FAIRE RÉPARER OU ENTRETENIR TOUT PRODUIT QUE VOUS AVEZ ACHETÉ. DANS LES LIMITES AUTORISÉES PAR LA LOI, NOUS DÉCLINONS TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE,



CONCERNANT LA CONFORMITÉ, LA QUALITÉ OU LA SÛRETÉ DU PRODUIT, Y COMPRIS, SANS LIMITATION, LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET DE CONFORMITÉ À UN USAGE PARTICULIER. DANS LES LIMITES AUTORISÉES PAR LA LOI, NOUS NE SERONS PAS RESPONSABLES (QU'IL S'AGISSE D'UN CONTRAT, D'UN DÉLIT CIVIL (Y COMPRIS, MAIS SANS LIMITATION, LA NÉGLIGENCE) OU D'UN TERME LÉGAL IMPLICITE) POUR TOUT DOMMAGE DE TOUTE NATURE, Y COMPRIS, SANS LIMITATION, LES DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, PUNITIFS, SPÉCIAUX ET CONSÉCUTIFS (Y COMPRIS, SANS LIMITATION, LA PERTE DE PROFITS, LA PERTE DE REVENUS OU DE DONNÉES) DÉCOULANT DE TOUT PRODUIT ACHETÉ OU OBTENU, QUE NOUS AYONS ÉTÉ INFORMÉS OU NON DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. NOTRE RESPONSABILITÉ MAXIMALE ENVERS VOUS EST LE MONTANT PORTÉ À VOTRE CARTE DE CRÉDIT OU TOUTE AUTRE FORME DE PAIEMENT. EN DÉPIT DE TOUT CONTENU DE CES TERMES. NI L'UNE NI L'AUTRE PARTIE N'EXCLUT TOUTE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DÉCÈS OU DE DOMMAGES CORPORELS DANS LA MESURE OÙ ELLE RÉSULTE DE LA NÉGLIGENCE DE CETTE PARTIE, DE SES EMPLOYÉS, AGENTS OU REPRÉSENTANTS AUTORISÉS.

- 9.3 Dans les limites autorisées par la loi, nous excluons toutes les conditions, garanties, représentations ou autres termes qui peuvent s'appliquer à notre site ou à son contenu, qu'ils soient explicites ou implicites.
- 9.4 Nous ne serons pas responsables envers tout utilisateur pour toute perte ou tout dommage concernant :
- 9.4.1 l'utilisation ou l'impossibilité d'utiliser notre site; ou
  - 9.4.2 l'utilisation ou la fiabilité de tout contenu figurant sur notre site.
- 9.5 Nous ne serons pas tenus responsables de toute perte ou dommage causé par un virus, une attaque par déni de service ou tout autre matériel technologiquement nuisible qui pourrait infecter votre équipement informatique, vos programmes informatiques, vos données ou tout autre matériel exclusif en raison de votre utilisation de nos sites ou de votre téléchargement de tout contenu sur ceux-ci, ou sur tout site Web qui y est référencé.
- 9.6 Nous n'assumons aucune responsabilité quant au contenu des sites Internet accessibles par des liens sur nos sites. De tels liens ne doivent pas être interprétés comme un endossement de ces sites Web référencés. Nous ne serons pas responsables des pertes ou dommages pouvant découler de l'utilisation que vous en faites.

### **Pour les consommateurs en Allemagne**



9.7 Indépendamment des dispositions divergentes du présent article 9, les garanties légales du consommateur allemand en cas de défaut de la marchandise restent entières et peuvent donc être exercées par lui dans les limites de la portée légale obligatoire que nous devons lui accorder.

9.8 Indépendamment des dispositions dérogatoires de la présente section 9, les dispositions et limitations de capacité (tant en termes de modalités que de montant) pour les consommateurs en Allemagne sont les suivantes :

9.8.1 Notre responsabilité est illimitée dans la mesure où la cause du dommage est fondée sur un manquement intentionnel ou par négligence grave à une obligation de la part de eShopWorld ou d'un représentant légal ou d'un auxiliaire d'exécution de eShopWorld.

9.8.2 En outre, nous sommes responsables de la violation par négligence légère des obligations matérielles. Les obligations matérielles sont des obligations dont la violation compromet la réalisation du but du contrat ou dont l'exécution permet la bonne exécution du contrat. Vous comptez sur leur respect. Dans ce cas, eShopWorld n'est toutefois responsable que du dommage prévisible et typique pour ce type de contrat. eShopWorld n'est pas responsable de la violation par négligence légère d'autres obligations que celles spécifiées dans les phrases précédentes.

9.8.3 Aucune limitation de responsabilité ne s'applique en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, dans le cas d'un défaut consécutif à une présomption de garantie concernant la qualité du produit et dans le cas de défauts dissimulés frauduleusement. La responsabilité en vertu de la loi allemande sur la responsabilité des produits n'est pas affectée.

9.8.4 Dans la mesure où notre responsabilité est exclue ou limitée, cela s'applique également à la responsabilité personnelle de nos employés, représentants et auxiliaires d'exécution.

## 10. ÉVÉNEMENTS INDÉPENDANTS DE NOTRE VOLONTÉ

10.1 Nous ne pourrions être tenus pour responsables de tout manquement à l'exécution ou de tout retard dans l'exécution de l'une de nos obligations en vertu d'un contrat qui serait causé par un événement indépendant de notre volonté. La définition des événements indépendants de notre volonté figure à l'article 10.2 ci-dessous.

10.2 Un « **Événement indépendant de notre volonté** » désigne tout acte ou événement indépendant de notre contrôle raisonnable, y compris, sans limitation, les grèves ou autres actions industrielles de tiers, les troubles



civils, émeutes, invasions, attaques terroristes ou menaces d'attaque terroriste, guerres (déclarées ou non) ou menaces ou préparation à la guerre, incendies, explosions, tempêtes, inondations, tremblements de terre, affaissements, épidémies pandémie, crise sanitaire ou autres catastrophes naturelles, ou défaillance des réseaux de télécommunications publics ou privés, retards causés par le détaillant ou impossibilité d'utiliser les chemins de fer, les transports maritimes, aériens, motorisés ou autres moyens de transport publics ou privés.

10.3 Si un Événement indépendant de notre volonté affecte l'exécution de nos obligations en vertu d'un Contrat :

10.3.1 Vous être contacté dès qu'il sera raisonnablement possible pour vous en avertir; et

10.3.2 Nos obligations en vertu d'un Contrat seront suspendues et le délai d'exécution de nos obligations sera prolongé pour la durée de l'Événement indépendant de notre volonté. Si l'Événement indépendant de notre volonté a une incidence sur la livraison de nos Produits, nous fixerons une nouvelle date de livraison avec vous après la fin de l'Événement indépendant de notre volonté.

10.3.3 Vous pouvez annuler un contrat en raison d'un événement indépendant de notre volonté qui s'est poursuivi pendant plus de 30 jours à compter de la date de la commande. Pour annuler, veuillez nous contacter. Si vous choisissez d'annuler, vous devrez retourner les Produits que vous avez déjà reçus, le cas échéant, conformément aux présentes conditions générales, et nous vous rembourserons le montant que vous avez payé, y compris les frais de livraison (le cas échéant).

## **11. MARCHANDISES DANGEREUSES (PARFUMS)**

11.1 Les autorités internationales telles que la CEE-ONU et les règlements de l'IATA sur les marchandises dangereuses classent les produits contenant des parfums comme marchandises dangereuses («marchandises dangereuses») et, à ce titre, ces marchandises dangereuses sont soumises à des exigences strictes en matière d'expédition. Le processus de retour pour les marchandises dangereuses diffère du processus de retour pour les marchandises non dangereuses.

### **Pour les consommateurs du Royaume-Uni**

11.2 Si vous effectuez votre achat au Royaume-Uni et souhaitez renvoyer vos parfums ou autres marchandises dangereuses, le cas échéant, tous les frais d'expédition et de manutention sont prépayés, et aucun paiement ultérieur ne sera dû par vous pour le service de retour. La marchandise dangereuse que vous renvoyez doit être dans un état entièrement



revendable, c'est-à-dire non ouverte et non utilisée, et l'emballage ne doit pas être endommagé.

- 11.3 Pour retourner vos marchandises dangereuses, vous devez vous connecter à notre portail de retour de marchandises, sélectionner les marchandises dangereuses à renvoyer et générer votre étiquette de retour. eShopWorld vous informera lorsque les marchandises dangereuses renvoyées sont reçues à l'installation de retour eShopWorld. Les marchandises dangereuses renvoyées seront inspectées à l'installation de retour eShopWorld pour confirmation et nous vous rembourserons tout montant dû. Des déductions peuvent être faites sur les remboursements lorsque les marchandises dangereuses retournées sont retournées dans un état inacceptable. Si les marchandises dangereuses renvoyées ne sont pas entièrement revendables ou si l'emballage est endommagé, nous nous réservons le droit de refuser un remboursement.

#### **Pour les consommateurs de l'Union européenne**

- 11.4 Si vous effectuez votre achat dans l'Union européenne (à l'exception du Royaume-Uni), eShopWorld vous fournira une étiquette de retour en ligne via le portail de retour de marchandises, qui comprendra l'adresse de retour eShopWorld applicable. Vous devrez payer tous les frais d'expédition et de manutention de votre adresse à l'adresse de retour eShopWorld. La marchandise dangereuse que vous retournez doit être dans un état entièrement revendable, c'est-à-dire non ouverte et non utilisée, et l'emballage ne doit pas être endommagé.
- 11.5 Vous êtes tenu d'informer le transporteur que le colis retourné contient des parfums, et cela vous sera également notifié sur le portail de retour de marchandise. Une fois que les marchandises dangereuses sont renvoyées à l'adresse de retour eShopWorld, nous inspecterons les marchandises dangereuses renvoyées et nous vous rembourserons tout montant dû. Des déductions peuvent être faites sur les remboursements lorsque les marchandises dangereuses renvoyées sont renvoyées dans un état inacceptable. Si les marchandises dangereuses renvoyées ne sont pas entièrement revendables ou si l'emballage est endommagé, nous nous réservons le droit de refuser un remboursement.

#### **Pour les consommateurs au Japon**

- 11.6 Vous devez contacter les services d'assistance à la clientèle d'eShopWorld à l'adresse suivante : [support@eshopworld.zendesk.com](mailto:support@eshopworld.zendesk.com).

#### **Marchandises dangereuses défectueuses**

- 11.7 Suite à la section 6.8, pour renvoyer vos marchandises dangereuses endommagées ou défectueuses, vous devez contacter le service clientèle d'eShopWorld à [support@eshopworld.zendesk.com](mailto:support@eshopworld.zendesk.com).

## **12. PRODUITS PERSONNALISÉS**



12.1 La capacité de eShopWorld à exécuter toute commande personnalisée est soumise à la disponibilité :

12.1.1 Du produit/stock; et

12.1.2 Du matériel demandé/requis.

12.2 Les délais de fabrication et/ou d'expédition de ces produits peuvent être affectés par des contraintes liées aux produits ou aux matériaux.

### **13. INDEMNISATION**

13.1 Par la présente, vous nous indemnisez et vous vous engagez à nous tenir indemnes des pertes, dommages, coûts, responsabilités et dépenses (y compris, sans limitation, les frais juridiques et tout montant payé par nous à un tiers en règlement d'une réclamation ou d'un litige sur les conseils de nos conseillers juridiques) encourus ou subis par nous à la suite de toute violation par vous d'une disposition des présentes Conditions, ou à la suite de toute réclamation pour violation de toute disposition des présentes Conditions.

#### **Pour les consommateurs en Allemagne**

13.2 La disposition relative à l'indemnisation énoncée à l'article 13.1 ne s'applique pas si vous n'êtes pas responsable de cette infraction. En outre, la disposition d'indemnisation précédente ne s'appliquera pas s'il s'agit d'une simple allégation selon laquelle vous avez enfreint une disposition des présentes conditions, mais qu'une infraction coupable de votre part ne peut être établie.

### **14. VIOLATIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION**

Sans préjudice de nos autres droits en vertu des présentes conditions, si vous enfreignez les présentes conditions de quelque manière que ce soit, nous pouvons prendre les mesures que nous jugeons appropriées pour remédier à l'infraction, y compris suspendre votre accès à notre site, vous interdire l'accès à notre site, bloquer les ordinateurs avec votre adresse IP d'accéder à notre site, contacter votre fournisseur de services Internet pour demander que votre accès à notre site soit interdit si et dans la mesure permise par la législation applicable en matière de protection des données et/ou tenter des poursuites judiciaires contre vous.

### **15. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS EN LIGNE**

15.1 Le règlement de 2015 de l'UE (Règlement sur la résolution en ligne des litiges de consommation) exige que tous les commerçants établis dans l'Union européenne, qui s'engagent dans des contrats de vente ou de



services en ligne, et tous les marchés en ligne établis dans l'Union européenne doivent mettre à disposition :

- 15.1.1 un lien électronique vers la plate-forme ODR : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 15.1.2 Si vous souhaitez contacter eShopWorld directement au sujet de votre litige en ligne, vous pouvez le faire à l'adresse suivante : [Compliance@eshopworld.com](mailto:Compliance@eshopworld.com).

### **Pour les consommateurs en Allemagne**

- 15.2 Pour respecter notre obligation d'information conformément à l'article 36 de la loi sur le règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation (VSBG), nous déclarons par la présente que nous ne sommes ni obligés ni disposés à participer à une procédure de règlement des litiges auprès d'une commission d'arbitrage des consommateurs.

## **16. AUTRES CONDITIONS IMPORTANTES**

- 16.1 Nous pouvons transférer nos droits et obligations à une autre organisation dans le cadre d'un Contrat, mais cela n'affectera pas vos droits ou nos obligations en vertu des présentes Conditions.
- 16.2 Le présent contrat est conclu entre vous et nous. Aucune autre personne n'aura le droit de faire valoir les conditions qui y sont énoncées.
- 16.3 Nous utilisons vos informations personnelles uniquement conformément à notre déclaration de confidentialité. Veuillez prendre le temps de lire attentivement notre déclaration de confidentialité, car elle contient des conditions importantes vous concernant. Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, notamment aux fins de l'exécution du contrat, le détaillant peut également utiliser vos informations personnelles, conformément à sa propre politique de confidentialité distincte, qui peut
- 16.4 Chacun des paragraphes des présentes Conditions est appliqué séparément. Si un tribunal ou une autorité compétente décide que l'un d'entre eux est illégal ou inapplicable, les autres paragraphes resteront pleinement en vigueur.
- 16.5 Rien de ce qui est exprimé, mentionné ou implicite dans les présentes Conditions n'a pour but ou ne doit être interprété comme conférant à toute personne autre que les parties aux présentes un droit légal ou équitable, un recours ou une réclamation en vertu des présentes Conditions générales ou à l'égard de celles-ci. Les présentes Conditions et



toutes les déclarations, garanties, engagements, conditions et dispositions des présentes sont destinées à être et sont pour notre seul et unique bénéficiaire, celui de nos sociétés affiliées et le vôtre.

- 16.6 Si nous n'insistons pas pour que vous exécutiez l'une de vos obligations en vertu des présentes Conditions, ou si nous ne faisons pas valoir nos droits envers vous, ou si nous tardons à le faire, cela ne signifie pas que nous avons renoncé à nos droits envers vous et que vous n'avez pas à respecter ces obligations.
- 16.7 Veuillez noter que ces Conditions sont régies par le droit irlandais. Cela signifie qu'un contrat pour l'achat de produits par l'intermédiaire de notre site et que tout litige ou réclamation découlant de ou en relation avec celui-ci sera régi par le droit irlandais. Vous et nous convenons tous deux que les tribunaux irlandais auront une juridiction non exclusive.
- 16.8 En tant que consommateur, vous bénéficierez de toutes les dispositions obligatoires de la loi du pays dans lequel vous résidez. Aucune disposition des présentes conditions, y compris l'article 16.7, n'affecte votre droit, en tant que consommateur, de recourir à ces dispositions obligatoires du droit local.

#### **Pour les consommateurs de l'Union européenne**

- 16.9 Si vous êtes un consommateur résidant habituellement dans l'Union européenne, vous êtes également protégé par les dispositions obligatoires de la loi de votre pays de résidence. Dans ce cas, vous pouvez choisir d'introduire des réclamations en rapport avec les présentes conditions en vertu des normes de protection des consommateurs tant en Irlande que dans l'État membre de l'Union européenne dans lequel vous avez votre résidence habituelle.