Conditions Générales de Vente

Cette page vous fournit des informations sur U.S. Direct E-Commerce Limited, exerçant ses activités sous le nom **d'ESW (« ESW** », « **nous** », « **notre** » et/ou « **nos** »), et des conditions générales (les « **conditions** ») selon lesquelles nous vous vendons des produits conformément à la section 2.1 ci-dessous (les « **produits** ») par l'intermédiaire de notre site web (« **notre site** »). Ces Conditions s'appliqueront à tout transaction 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.

Veuillez noter qu'avant de passer une commande ou d'effectuer un paiement, il vous sera demandé d'accepter les présentes Conditions. Si vous refusez d'accepter les présentes Conditions, vous ne pourrez pas commander de Produits sur notre site ni effectuer de paiements y afférents.

Vous devez consulter, lire et imprimer une copie des présentes Conditions ou les enregistrer sur votre ordinateur pour référence ultérieure. Nous pouvons modifier 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-là.

En cas de divergence entre les termes de ce document dans une autre langue et la version traduite en anglais de ce document, les termes de la version anglaise prévaudront.

Si les Conditions contiennent des dispositions spéciales qui ne s'appliquent qu'aux consommateurs de certains pays, l'applicabilité de la disposition respective dépend de l'endroit où le consommateur a sa résidence habituelle. Cela signifie, par exemple, que les dispositions qui sont destinées à s'appliquer aux consommateurs dans l'Union ne s'appliquent qu'aux consommateurs qui ont leur résidence habituelle dans un État membre de l'Union.

1. INFORMATIONS À NOTRE SUJET

1.1 Nous sommes U.S. Direct E-Commerce Limited agissant sous le nom d'ESW, une société enregistrée en Irlande sous le numéro d'immatriculation 479237 et dont le siège social est situé à Fifth Floor, No. 3 Dublin Landings, North Wall Quay, Dublin 1, Ireland.

1.2 Si vous achetez des Produits (autres que des Produits personnalisés) via notre site depuis Singapour, vous effectuerez vos achats auprès de notre entité singapourienne, U.S. Direct E-Commerce (Singapore) PTE. Limité. Les présentes Conditions s'appliquent au Contrat conclu entre vous et U.S. Direct E-Commerce (Singapore) PTE pour la vente de ces Produits. Toute référence dans les présentes Conditions à eShopWorld sera une référence à U.S. Direct E-Commerce (Singapore) PTE. Limité.

1.3 Nous contacter

1.3.1 Si vous souhaitez nous contacter pour toute autre raison, y compris parce que vous avez une plainte, veuillez nous envoyer un e-mail à info@eshopworld.com.

1.3.2 Si nous devons vous contacter ou vous donner un avis écrit, nous le ferons par e-mail ou par courrier à l'adresse que vous nous fournissez dans votre commande.

Sensibilité : interne

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 modifier 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 e-mail de notre part confirmant que nous avons 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 dans le prix sur notre site ou sur le site du détaillant respectif, nous vous en informerons par e-mail et nous ne traiterons pas votre commande. Si vous avez déjà payé pour les Produits, nous vous rembourserons le montant total, y compris les frais de livraison facturés dès que possible et n'encourrons aucune autre responsabilité envers vous.

2.7 Vous reconnaissez que nous serons autorisés à vérifier l'authenticité et la suffisance des informations que vous fournissez, et si nous ne sommes pas en mesure de vérifier les informations automatiquement, nos représentants peuvent vous contacter et / ou votre banque émettrice de carte de débit ou de crédit pour confirmer votre identité et / ou votre intention de passer la commande.

2.8 Veuillez noter que tous les Produits mis à disposition 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 via 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 nous et les frais sur votre relevé seront accompagnés de la description « ESW », « eSW », ou similaire. Vous garantissez que toutes les informations qui nous sont fournies aux fins du traitement des paiements sont correctes et vous êtes autorisé à utiliser le mode de paiement proposé. Vous reconnaissez que nous serons en droit de vérifier l'authenticité et la suffisance des informations de paiement que vous fournissez.

Sensibilité : interne

ESW se réserve le droit d'annuler votre commande à tout moment, dans le cas où nous ne serions pas en mesure de vérifier les informations que vous fournissez, ou le paiement méthode que vous avez sélectionnée. En cas d'annulation par ESW, nous vous rembourserons le montant total que vous avez payé.

2.10 Vous reconnaissez et acceptez que nous effectuerons un filtrage avant paiement sur vous et les informations que vous avez fournies. Ces contrôles sont conçus pour empêcher ESW de mener des affaires avec une personne, une entité ou un pays sanctionné en violation de toute loi applicable et des exigences réglementaires dans les territoires que nous opérons (y compris, sans s'y limiter, toutes les lois et réglementations douanières et les contrôles à l'exportation et à l'importation administrés par le gouvernement américain (y compris, mais sans s'y limiter, le Règlement sur l'administration des exportations sous le Département du commerce des États-Unis), l'Union européenne et toute autre juridiction applicable).

2.11 Nous fournissons le service de déterminer les taxes et droits appropriés à appliquer à l'importation du Produit par vous, et de percevoir, déclarer et remettre ces taxes et droits, le cas échéant, en votre nom, à l'autorité fiscale appropriée. Pour les importations dans l'Union européenne et au Royaume-Uni, les taxes et droits qui en résultent sont inclus dans votre paiement et sont payés par ESW et il n'y a pas de frais supplémentaires. En acceptant les présentes Conditions, vous autorisez ESW à accepter toute demande de prélèvement supplémentaire (cotisation supplémentaire) auprès des autorités douanières compétentes. Pour certaines importations non européennes, vous serez responsable de la remise des taxes et des droits à l'autorité fiscale appropriée. Tous les produits achetés chez nous sont fabriqués conformément à un contrat d'expédition. La propriété des Produits est transférée du détaillant concerné à ESW à partir du moment où ESW prend possession des Produits. Le titre est ensuite transféré d'ESW à vous avant l'importation du produit et vous êtes l'importateur officiel (sauf pour la livraison en Suisse, où ESW sera l'importateur officiel). Le risque de perte du Produit vous est transmis lorsque le Produit vous est livré.

2.12 En commandant des Produits chez nous, vous autorisez par la présente un courtier en douane agréé que nous avons choisi d'agir à titre d'agent et de traiter 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 référer à la section 6.10.

2.13 Le prix de votre commande sera indiqué incluant ou excluant les taxes selon l'adresse de livraison. Les produits livrés au Canada seront indiqués hors taxe de vente. Les produits livrés en Europe seront indiqués incluant la taxe sur la valeur ajoutée. Les frais d'expédition ne sont pas inclus dans le prix ; ils seront ajoutés à la caisse et seront indiqués comme frais séparés 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. De plus, vous reconnaissez que certaines banques peuvent facturer des frais de transaction internationale conformément à leurs politiques. Nous ne facturons pas ces frais et ne contrôlons pas le moment où votre banque les facturera.

Sensibilité : interne

3. CONDITIONS D'UTILISATION DE NOTRE SITE

3.1 Votre utilisation de notre Site est soumise à nos conditions d'utilisation qui peuvent être trouvées à l'adresse suivante : https://esw.com/terms-and-conditions-of-use/ (qui, avec ces Conditions, constituent les « **Conditions d'utilisation** »). Veuillez lire attentivement ces conditions d'utilisation avant de commencer à utiliser ce site. En utilisant notre site, vous indiquez que vous acceptez ces conditions d'utilisation et que vous acceptez et acceptez de 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 tout contenu qu'il contient 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 partie du site sans préavis. Nous ne serons pas responsables envers vous si, pour une raison quelconque, tout ou partie de nos sites sont indisponibles à tout moment ou pour une période quelconque.

3.3 Vous êtes responsable de prendre toutes les dispositions nécessaires pour que vous ayez accès à notre site. Vous êtes également responsable de vous assurer que toutes les personnes qui accèdent à notre site par votre connexion Internet sont au courant de ces Conditions et qu'elles les respectent.

3.4 Nous pouvons réviser ces Conditions à tout moment en modifiant cette page. Veuillez consulter cette page de temps à autre pour prendre note de tout changement que nous avons apporté, car ils vous engagent.

3.5 Nous pouvons mettre à jour notre site de temps à autre et modifier le contenu à tout moment. Les dispositions spéciales applicables aux consommateurs en Allemagne en vertu de la section 3.5 s'appliquent mutatis mutandis.

3.6 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, voire à l'ensemble du site, à notre discrétion.

3.7 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 informons les parents ou tuteurs qui autorisent les mineurs à utiliser le site qu'il est important qu'ils communiquent avec les mineurs sur leur sécurité en ligne, car la modération ou le contrôle des publicités n'est pas garanti ou infaillible. Les mineurs qui utilisent un service interactif devraient être informés des risques potentiels pour eux.

3.8 Vous ne devez pas 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, illégale, frauduleuse ou nuisible, ou en relation avec tout but ou activité illégal, illégal, frauduleux ou nuisible, y compris, mais sans s'y limiter, l'utilisation de notre site pour copier, stocker, héberger, transmettre, envoyer, utiliser, publier ou distribuer tout matériel ; obtenir un accès non autorisé à notre site ; recueillir des données à partir de notre site ; envoyer des communications commerciales non sollicitées via notre site ; et / ou sans limitation effectuer tout acte incompatible avec l'objectif de ce site : prendre et exécuter les commandes des consommateurs.

Sensibilité : interne

3.9 Le cas échéant, nous signalerons toute violation des présentes Conditions aux autorités répressives compétentes et, si et dans la mesure permise par la législation applicable en matière de protection des données, 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.

3.10 Nous nous réservons tous les droits, titres et intérêts dans nos droits de propriété intellectuelle et ceux de nos sociétés affiliées, y compris, mais sans s'y limiter, tous les brevets, marques de commerce, 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 pour vos transactions, à verser des fonds sur votre compte bancaire le cas échéant, à débiter votre carte de crédit ou le compte lié à votre carte de débit, le cas échéant, et à nous payer, ainsi qu'à nos affiliés, tous les montants que vous devez conformément aux présentes Conditions.

4.2 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 toute information mise à jour) et à obtenir une autorisation de crédit initiale auprès de votre émetteur de 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 (lorsque ce service est disponible). Occasionnellement, notre livraison à vous peut être affectée par un événement hors de notre contrôle. Voir la section 10 pour connaître nos responsabilités lorsque cela se produit.

5.2 Si personne n'est disponible à votre adresse pour prendre livraison, le transporteur peut laisser un avis de tentative de livraison pour informer que la marchandise a été retournée à son dépôt local. Si cela se produit, veuillez contacter le transporteur au numéro indiqué sur l'avis de tentative de livraison. Si vous avez d'autres problèmes, veuillez contacter ESW sur info@eshopworld.com.

5.3 La livraison d'une commande sera terminée lorsque nous livrons les Produits à l'adresse que vous nous avez indiquée, ou lorsque vous collectez ces Produits auprès de nous.

5.4 Parfois, une partie d'une commande peut être en rupture de stock ou en retard de commande par le détaillant respectif. Sauf accord contraire dans les présentes Conditions (en particulier dans la section 10), nous ne sommes pas responsables des retards dans votre commande en raison de situations de commandes en souffrance ou de retards causés par le détaillant, et les expéditions de vos Produits ne seront effectuées qu'après que les Produits sont arrivés au dépôt.

Sensibilité : interne

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 une réglementation est enfreinte (y compris, mais pas exclusivement, les réglementations d'exportation / importation) en raison d'informations inexactes fournies par vous, vous êtes responsable de cette violation. Notre transporteur peut vous contacter pour organiser les livraisons, confirmer les détails de livraison et réorganiser les livraisons (le cas échéant) de temps à autre.

5.6 Si vous avez choisi l'argent comptant à la livraison comme mode de livraison et de paiement préféré (si cette option est disponible) :

5.6.1 nous avons le pouvoir discrétionnaire de rejeter certains modes de paiement ;

5.6.2 nous acceptons uniquement les paiements en monnaie locale ; et/ou

5.6.3 si vous n'acceptez pas la Commande ou n'effectuez pas le paiement intégral au moment de la livraison, nous nous réservons le droit de refuser de livrer les Produits.

6. RETOURS

Sauf disposition contraire de la section 8 ci-dessous, la section suivante s'applique aux déclarations standard. Veuillez consulter ci-dessous pour plus d'informations concernant les marchandises défectueuses et votre droit de rétractation :

6.1 Des détails sur la façon dont vous pouvez annuler votre commande ou retourner vos Produits (si cela est autorisé), y compris l'adresse à laquelle les Produits doivent être retournés et les délais de retour, seront fournis dans les FAQ (Foire aux questions), sur la page de paiement, dans votre e-mail de confirmation de commande et / ou votre Confirmation d'expédition via le lien vers le portail de retours, (le « **Portail de retour de marchandises** »).

6.2 Les retours ne doivent être envoyés qu'à l'adresse indiquée sur le Portail des retours de marchandises. Ces détails seront fournis avec le colis de livraison 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 en état neuf avec des étiquettes jointes et doivent être accompagnés du reçu ou de la facture d'origine. 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 font l'objet d'une inspection et d'une vérification dans nos centres de retour. Si les Produits retournés ne sont pas entièrement revendables, que ce soit par suite d'une détérioration du produit ou de l'emballage, nous nous réservons le droit de refuser un remboursement partiel ou total.

6.5 Nous ne vous rembourserons que dans les cas où les détails des Produits retournés ont été fournis dans le Portail de retour de marchandises.

6.6 Vous serez remboursé par nous sur la carte de crédit / débit ou tout autre mode de paiement fourni par vous lors de la commande initiale. Le remboursement sera traité dès que possible mais dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant l'arrivée du Produit au centre de retour dans un

Sensibilité : interne

état de revente parfait.

6.7 Des déductions peuvent être effectuées sur les remboursements lorsque ces produits retournés sont retournés dans un état inacceptable.

6.8 Nous reconnaissons que tout Produit retourné sur la base d'une erreur ne sera pas soumis à cette section et aucune disposition des présentes Conditions ne portera atteinte à vos droits légaux des consommateurs. 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 au retour. Dans le cas où un Produit ne peut pas être retourné, veuillez vous référer à votre e-mail de confirmation de commande et vous serez informé de la façon dont votre remboursement peut être traité conformément aux politiques et procédures qui y sont énoncées.

Pour les consommateurs au Canada

6.10 Les consommateurs canadiens conviennent de ce qui suit : U.S. Direct E-Commerce Limited (s.d.E.S. ESW) est un participant approuvé au programme de CRÉDITS de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). En commandant des produits auprès de U.S. Direct E-Commerce Limited (dba ESW), j'autorise Livingston International, un courtier en douane agréé en CRÉDITS, à agir à titre de mandataire et à faire affaire avec l'ASFC pour obtenir la mainlevée de mes marchandises, rendre compte des droits et taxes, retourner des marchandises à U.S. Direct E-Commerce Limited (dba ESW) et soumettre électroniquement des demandes de remboursement en mon nom. Dans le cadre du programme de CRÉDITS, je comprends que l'ASFC enverra tout remboursement des droits et taxes qui ont été payés sur les marchandises retournées au courtier en douane, et que j'obtiendrai le remboursement directement de U.S. Direct E-Commerce Limited (dba ESW). De plus, j'autorise Livingston International à transmettre tout remboursement émis par l'ASFC à mon nom, afin que U.S. Direct E-Commerce Limited (dba ESW) puisse être remboursé.

7. MARCHANDISE DÉFECTUEUSE

7.1 Nous avons l'obligation légale de fournir des marchandises conformes au présent contrat. Si vous souhaitez retourner une marchandise défectueuse ou non conforme, vous pouvez nous envoyer un courriel.

7.2 Si vous choisissez de retourner votre marchandise défectueuse ou non conforme, nous devrons d'abord confirmer qu'elle est défectueuse, endommagée ou ne correspond pas à la description sur notre siteUne fois confirmé que la marchandise est défectueuse, nous vous rembourserons le coût de la marchandise et les frais d'expédition et de manutention d'origine payés par vous. Veuillez consulter la section « Retours » ci-dessus pour plus d'informations sur la façon dont vous pouvez remplir votre déclaration.

7.3 Nous créditerons généralement le remboursement sur le mode de paiement que vous avez utilisé pour payer la marchandise dans un délai d'environ quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle nous recevons la marchandise. Veuillez noter que le remboursement peut prendre plus de temps à apparaître sur votre relevé de carte de paiement.

Sensibilité : interne

8. DROIT DE RÉTRACTATION (CONSOMMATEURS DANS 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 sans pénalité pendant un maximum de quatorze (14) jours après la réception de la commande.

8.2 Votre droit de rétractation ne s'applique que dans les cas où nous sommes légalement tenus de vous fournir un tel droit dans votre juridiction respective. Le droit de retour (ou d'échange)

Les Produits visés au présent article ne s'appliquent pas aux Produits (i) fabriqués selon vos spécifications ; ou (ii) qui ont été personnalisés ; ou (iii) qui, en raison de leur nature, ne peuvent pas être retournés ou sont susceptibles de se détériorer ou d'expirer rapidement ; ou (iv) lorsque des Produits scellés ont été fournis qui ne sont pas adaptés au retour pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, s'ils sont descellés après la livraison.

8.3 **Politique de retrait**

Droit de rétractation

Vous avez le droit de résilier le présent Contrat dans les quatorze jours sans donner de raison.

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

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer (ESW c/o U.S. Direct E-Commerce Limited, Fifth Floor, No. 3 Dublin Landings, North Wall Quay, Dublin 1, Ireland, email info@eshopworld.com de votre décision de résilier ce Contrat. À cette fin, vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint, qui n'est toutefois pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et soumettre électroniquement le modèle de formulaire de rétractation ou une autre déclaration claire sur notre site Web (un lien vers le formulaire d'annulation de retour de marchandise sera inclus dans votre e-mail de confirmation de commande et / ou votre e-mail de confirmation d'expédition]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai une confirmation de réception de cette révocation (par exemple par e-mail).

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

Sensibilité : interne

Conséquences du retrait

Si vous résiliez le présent Contrat, 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 favorable que nous proposons), sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle nous avons reçu la notification de votre révocation du présent Contrat. Pour ce remboursement, nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord contraire exprès avec vous ; en aucun cas, des frais ne vous seront facturés en raison de ce remboursement.

Nous pouvons refuser de vous rembourser jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises ou jusqu'à ce que vous ayez fourni la preuve que vous avez retourné les marchandises, selon la première éventualité.

Vous devez retourner ou remettre les marchandises immédiatement et en tout état de cause au plus tard dans les quatorze jours à compter du jour où vous nous avez notifié la révocation du présent contrat. Le délai est respecté si vous envoyez les marchandises avant l'expiration du délai de quatorze jours.

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

Vous ne devez payer pour toute perte de valeur des marchandises que si cette perte de valeur est due à la manipulation des marchandises qui n'est pas nécessaire pour tester la qualité, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises.

Sensibilité : interne

8.4 **Modèle de formulaire de retrait**

Si vous souhaitez résilier le Contrat, veuillez remplir et retourner ce formulaire.

- À ESW c/o U.S. Direct E-Commerce Limited, Fifth Floor, No. 3 Dublin Landings, North Wall Quay, Dublin 1, Ireland, courriel info@eshopworld.com.
- Je/Nous (*) vous informons par la présente que je/Nous (*) résilie mon/notre (*) contrat de vente des produits suivants (*).
- Commandé à la (*)/réception le (*).
- Nom du ou des consommateurs.
- Adresse du ou des consommateurs.
- Signature du ou des consommateurs (uniquement si ce formulaire est notifié sur papier):
- Date

(*) Biffer les mentions inutiles.

9. GARANTIES DE PRODUITS ET NOTRE RESPONSABILITÉ

Sous réserve des dispositions divergentes des sections 9.7 et 9.8 pour les consommateurs en Allemagne (pour lesquelles seules les dispositions des sections 9.7 et 9.8 s'appliquent), les dispositions suivantes s'appliquent en ce qui concerne les garanties du produit et notre responsabilité :

9.1 Tout problème lié à la garantie d'un Produit doit être communiqué à l'équipe de support client du détaillant (support@eshopworld.zendesk.com). Dans ces circonstances, nous vous rembourserons ou remplacerons le produit selon le cas et uniquement sur instruction du détaillant.

Sensibilité : interne

9.2 TOUTES LES DESCRIPTIONS ET SPÉCIFICATIONS DU PRODUIT NOUS SONT FOURNIES PAR LE DÉTAILLANT. NOUS NE GARANTISSONS PAS L'EXACTITUDE, LA FIABILITÉ OU L'EXHAUSTIVITÉ DE CETTE DESCRIPTION OU SPÉCIFICATION. NOUS NE FOURNISSONS AUCUNE GARANTIE OU ENGAGEMENT DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT CONCERNANT L'APTITUDE, LA QUALITÉ, LA SÉCURITÉ, L'INCAPACITÉ D'UTILISER, OU L'INCAPACITÉ DE FAIRE RÉPARER OU ENTRETENIR, TOUT PRODUIT ACHETÉ PAR VOUS. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, NOUS DÉCLINONS TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, RELATIVE À L'APTITUDE, LA QUALITÉ OU LA SÉCURITÉ DU PRODUIT, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'APTITUDE À UN USAGE PARTICULIER. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, NOUS NE SERONS PAS RESPONSABLES (QUE CE SOIT EN VERTU D'UN CONTRAT, D'UN DÉLIT (Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LA NÉGLIGENCE) OU EN VERTU DE TOUTE CLAUSE IMPLICITE LÉGALE) DE TOUT DOMMAGE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, PUNITIFS, SPÉCIAUX ET CONSÉCUTIFS (Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LA PERTE DE PROFITS, LA PERTE DE REVENUS OU LA PERTE DE DONNÉES) DÉCOULANT DE OU EN RELATION AVEC 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 FACTURÉ À VOTRE CARTE DE CRÉDIT OU AUTRE FORME DE PAIEMENT. MALGRÉ TOUT CE QUI EST CONTENU DANS CES TERMES. AUCUNE DES PARTIES N'EXCLUT LA RESPONSABILITÉ EN CAS DE DÉCÈS OU DE BLESSURE CORPORELLE DANS LA SEULE MESURE OÙ ELLE RÉSULTE DE LA NÉGLIGENCE DE CETTE PARTIE, DE SES EMPLOYÉS, AGENTS OU REPRÉSENTANTS AUTORISÉS.

9.3 Dans la mesure permise par la loi, nous excluons toutes les conditions, garanties, représentations ou autres conditions qui peuvent s'appliquer à notre site ou à tout contenu sur celui-ci, qu'il soit explicite ou implicite.

9.4 Nous ne serons pas responsables envers tout utilisateur pour toute perte ou dommage découlant de ou en relation avec :

9.4.1 l'utilisation ou l'incapacité d'utiliser notre site ; ou

9.4.2 l'utilisation ou la confiance à l'égard de tout contenu affiché sur notre site.

9.5 Nous ne serons pas responsables de toute perte ou dommage causé par un virus, une attaque par déni de service distribué 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 du téléchargement de tout contenu sur celui-ci, ou sur tout site Web lié à celui-ci.

9.6 Nous n'assumons aucune responsabilité pour le contenu des sites Web liés sur nos sites. Ces liens ne doivent pas être interprétés comme une approbation par nous de ces sites Web liés. Nous ne serons pas responsables de toute perte ou dommage qui pourrait découler de votre utilisation d'eux.

Pour les consommateurs en Allemagne

9.7 Indépendamment des dispositions divergentes de cette section 9, les droits légaux de garantie du consommateur allemand pour les défauts des marchandises restent illimités et peuvent donc être

Sensibilité : interne

revendiqués par eux dans le cadre du champ d'application légalement obligatoire que nous devons accorder.

9.8 Indépendamment des dispositions divergentes de cette section 9, les dispositions suivantes s'appliquent en ce qui concerne les dispositions et limitations de responsabilité (tant en termes de modalités que de montants) pour les consommateurs en Allemagne :

9.8.1 Nous serons responsables sans limitation dans la mesure où la cause du dommage est basée sur une violation intentionnelle ou par négligence grave d'ESW ou d'un représentant légal ou d'un agent d'ESW.

9.8.2 En outre, nous sommes responsables de la violation des obligations matérielles par négligence légère. Les obligations matérielles sont des obligations dont la violation met en péril la réalisation de l'objet du contrat ou dont l'exécution rend possible la bonne exécution du contrat en premier lieu et dont vous vous fiez régulièrement au respect. Toutefois, dans ce cas, ESW n'est responsable que des dommages prévisibles typiques de ce type de contrat. ESW n'est pas responsable de la violation par négligence légère d'obligations autres 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, pour un défaut faisant suite à la prise en charge d'une garantie de qualité du Produit et pour des défauts frauduleusement dissimulés. La responsabilité en vertu de la loi allemande sur la responsabilité du fait des produits reste inchangée.

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 agents d'exécution.

10. ÉVÉNEMENTS HORS DE NOTRE CONTRÔLE

10.1 Nous ne serons pas responsables de tout manquement ou retard dans l'exécution de l'une de nos obligations en vertu d'un contrat qui est causé par un événement hors de notre contrôle. Un événement hors de notre contrôle est défini ci-dessous à la section 10.2.

10.2 Un « **Événement hors de notre contrôle** » désigne tout acte ou événement échappant à notre contrôle raisonnable, y compris, sans limitation, les grèves, lock-out ou autres actions collectives de tiers, les troubles civils, les émeutes, les invasions, les attaques terroristes ou la menace d'attentat terroriste, la guerre (déclarée ou non) ou la menace ou la préparation à une guerre, un incendie, une explosion, une tempête, une inondation, un tremblement de terre, un affaissement, une épidémie, une pandémie, une crise sanitaire ou autre catastrophe naturelle, ou la défaillance des réseaux de télécommunications publics ou privés, les situations de carnets de commandes ou les retards causés par le détaillant ou l'impossibilité d'utiliser les chemins de fer, les transports maritimes, les avions, les transports à moteur ou d'autres moyens de transport publics ou privés.

10.3 Si un événement hors de notre contrôle a lieu qui affecte l'exécution de nos obligations en vertu d'un contrat :

10.3.1 vous serez contacté dès que raisonnablement possible pour vous en informer ; et

Sensibilité : interne

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 Hors de Notre Contrôle. Lorsque l'Événement Hors de Notre Contrôle affecte notre livraison de Produits à vous, nous organiserons une nouvelle date de livraison avec vous après la fin de l'Événement Hors de Notre Contrôle.

10.3.3 Vous pouvez résilier un Contrat affecté par un Événement Hors de Notre Contrôle qui s'est poursuivi pendant plus de 30 jours à compter de la date de la commande. Pour annuler, veuillez contacter nous. Si vous choisissez d'annuler, vous devrez retourner tous les Produits pertinents que vous avez déjà reçus (le cas échéant conformément aux présentes conditions générales), et nous vous rembourserons le prix que vous avez payé, y compris les frais de livraison (le cas échéant).

11. MARCHANDISES DANGEREUSES (PARFUMS ET 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 et des parfums comme marchandises dangereuses (« **Dangerous Goods** ») 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 au Royaume-Uni

11.2 Si vous effectuez votre achat au Royaume-Uni et souhaitez retourner votre parfum ou d'autres marchandises dangereuses (le cas échéant), tous les frais d'expédition et de manutention sont prépayés, et aucun paiement ultérieur ne sera payable par vous pour le service de retour. 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.

11.3 Pour retourner vos marchandises dangereuses, vous devez vous connecter à notre portail de retour de marchandises, sélectionner les marchandises dangereuses à retourner et générer votre étiquette de retour. ESW vous avisera lorsque les marchandises dangereuses retournées seront reçues dans l'installation de retour ESW. Les Marchandises Dangereuses retournées seront inspectées à l'installation de retour ESW pour confirmation et nous vous rembourserons tous les montants qui vous sont dus. Des déductions peuvent être effectuées sur les remboursements lorsque les marchandises dangereuses retournées sont retournées dans un état inacceptable. Si les Marchandises Dangereuses retournées ne sont pas entièrement revendues 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'exclusion du Royaume-Uni), ESW vous fournira une étiquette de retour en ligne via le portail de retour de marchandises, qui inclura l'adresse de retour ESW applicable. Vous devrez payer tous les frais d'expédition et de manutention de votre adresse à l'adresse de retour ESW. 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.

Sensibilité : interne

11.5 Vous êtes tenu d'informer le transporteur que le colis de retour contient des parfums et/ou des parfums, et cela vous sera également notifié sur le Portail des retours de marchandises. Une fois que les marchandises dangereuses sont retournées à l'adresse de retour ESW, nous inspecterons les marchandises dangereuses retournées et nous vous rembourserons tous les montants qui vous sont dus. Des déductions peuvent être effectuées sur les remboursements lorsque les marchandises dangereuses retournées sont retournées dans un état inacceptable. Si les Marchandises Dangereuses retournées ne sont pas entièrement revendues 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 le service client d'ESW à l'adresse support@eshopworld.zendesk.com.

Marchandises dangereuses défectueuses

11.7 Pour faire suite à la section 6.8, pour retourner vos marchandises dangereuses endommagées ou défectueuses, veuillez communiquer avec le service à la clientèle d'ESW à support@eshopworld.zendesk.com.

12. PRODUITS PERSONNALISÉS

12.1 La capacité d'ESW à exécuter toute Commande personnalisée est soumise à la disponibilité de :

12.1.1 le produit/stock ; et

12.1.2 le matériel demandé/requis.

12.2 Le temps de fabrication et/ou le temps d'expédition de ces Produits peuvent être affectés en raison de contraintes liées au Produit ou au matériau.

13. INDEMNITÉ

13.1 Par les présentes, vous nous indemnisez et vous vous engagez à nous tenir indemnes de toute perte, de tout dommage, de tout coût, de toute responsabilité et de toute dépense (y compris, mais sans s'y limiter, les frais juridiques et tout montant payé par nous à un tiers en règlement d'une réclamation ou d'un différend sur les conseils de nos conseillers juridiques) encourus ou subis par nous découlant de toute violation par vous de toute disposition des présentes Conditions, ou découlant de toute réclamation selon laquelle vous avez violé une disposition des présentes Conditions.

Pour les consommateurs en Allemagne

13.2 La disposition d'indemnisation susmentionnée de l'article 13.1 ne s'applique pas si vous n'êtes pas responsable de la violation. En outre, la disposition d'indemnisation ci-dessus ne s'applique pas s'il s'agit simplement d'une allégation selon laquelle vous avez violé une disposition des présentes Conditions, mais une violation coupable de votre part ne peut être établie.

Sensibilité : interne

14. VIOLATION DES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION

14.1 Sans préjudice de nos autres droits en vertu des présentes Conditions, si vous violez les présentes Conditions d'une quelconque manière, nous pouvons prendre les mesures que nous jugeons appropriées pour faire face à la violation, y compris suspendre votre accès à notre site, vous interdire d'accéder à notre site, bloquer les ordinateurs utilisant votre adresse IP d'accéder à notre site, contacter votre fournisseur d'accès à Internet pour demander qu'il bloque votre accès à notre site si et dans la mesure permise par la loi applicable sur la protection des données et / ou intenter une action en justice contre vous.

15. RÈGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES

15.1 Le règlement de l'UE (règlement en ligne des litiges de consommation) de 2015 exige de tous les professionnels établis dans l'Union européenne, qui concluent des contrats de vente ou de services en ligne, et de toutes les places de marché en ligne établies dans l'Union européenne qu'ils fournissent :

15.1.1 un lien électronique vers la plateforme ODR qui est disponible à l'adresse http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

Si vous souhaitez contacter ESW directement au sujet de votre Litige en ligne, vous pouvez le faire à l'adresse customerservice@esw.com.

Pour les consommateurs en Allemagne

15.2 Pour nous conformer à notre obligation d'information en vertu de l'article 36 de la Loi sur le règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation (LTPP), nous déclarons par la présente que nous ne sommes ni obligés ni disposés à participer à une procédure de règlement des litiges au sein d'un conseil d'arbitrage des consommateurs.

16. AUTRES TERMES IMPORTANTS

16.1 Nous pouvons transférer nos droits et obligations en vertu d'un Contrat à une autre organisation, mais cela n'affectera pas vos droits ou nos obligations en vertu des présentes Conditions.

16.2 Ce contrat est entre vous et nous. Aucune autre personne n'a le droit d'appliquer l'une de ses conditions.

16.3 Nous n'utilisons vos informations personnelles que conformément à notre déclaration de confidentialité. Veuillez prendre le temps de lire attentivement notre déclaration de confidentialité, car elle comprend des conditions importantes qui s'appliquent à vous. Dans la mesure permise par la législation applicable en matière de protection des données, en particulier 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 être trouvée sur son site Web.

16.4 Chacun des paragraphes des présentes Conditions fonctionne séparément. Si un tribunal ou une autorité compétente décide que l'un d'eux est illégal ou inapplicable, les paragraphes restants resteront pleinement en vigueur.

Sensibilité : interne

16.5 Aucune disposition expresse ou implicite des présentes Conditions n'est destinée ou ne doit être interprétée comme conférant à une personne autre que les parties aux présentes un droit, un recours ou une réclamation légal ou équitable en vertu ou en relation avec les présentes Conditions. Les présentes Conditions et toutes les représentations, garanties, engagements, conditions et dispositions des présentes sont destinés à être et sont à l'avantage exclusif de nous, de nos sociétés affiliées et de vous.

16.6 Si nous n'insistons pas pour que vous remplissiez l'une de vos obligations en vertu des présentes Conditions, ou si nous ne faisons pas valoir nos droits contre vous, ou si nous tardons à le faire, cela ne signifie pas que nous avons renoncé à nos droits contre vous et ne signifie pas que vous n'avez pas à vous conformer à 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 via notre site et tout litige ou réclamation découlant de ou en relation avec celui-ci sera régi par le droit irlandais. Vous et nous convenons tous les deux que les tribunaux d'Irlande auront une compétence non exclusive.En tant que consommateur, vous bénéficierez de toutes les dispositions obligatoires de la loi du pays dans lequel vous résidez. Rien dans ces termes et conditions, y compris l'article 16.7, n'affecte vos droits en tant que consommateur de se prévaloir de ces dispositions obligatoires de la loi locale.

Pour les consommateurs de l'Union européenne

16.8 Si vous êtes un consommateur résidant habituellement dans l'Union européenne, vous bénéficiez également de la protection des dispositions impératives de la loi de votre pays de résidence. Dans ce cas, vous pouvez choisir d'introduire des réclamations relatives aux présentes Conditions découlant des normes de protection des consommateurs en Irlande et dans l'État membre de l'Union européenne dans lequel vous avez votre résidence habituelle.

Sensibilité : interne