Conditions générales de vente de la boutique en ligne

www.luxorna.com · en vigueur à compter de la date de publication

§ 1 Vendeur et champ d’application

(1) Le vendeur est Tomasz Lis, entrepreneur individuel exerçant sous la dénomination commerciale Luxorna Tomasz Lis, Czerminek 2H, 63-322 Gołuchów, Pologne, tél. +48 456 701 506, e-mail : sales@luxorna.com, numéro d’identification fiscale polonais (NIP) 6991465541, numéro de TVA intracommunautaire : PL6991465541 (ci-après le « Vendeur » ou « nous »).

(2) Les présentes Conditions générales s’appliquent à tous les contrats de vente conclus via la boutique en ligne www.luxorna.com. Est un consommateur toute personne physique qui conclut avec le Vendeur un acte juridique sans lien direct avec son activité commerciale ou professionnelle.

(3) Les dispositions des présentes Conditions générales relatives aux consommateurs s’appliquent également à la personne physique qui conclut un contrat directement lié à son activité commerciale, lorsqu’il ressort du contenu de ce contrat que celui-ci ne revêt pas pour elle un caractère professionnel.

(4) Les commandes individuelles d’entreprises et d’institutions (par exemple des décorations de Noël d’une forme spécialement conçue) sont exécutées selon des conditions convenues séparément.

(5) Les conditions du Client qui dérogent aux présentes Conditions générales ne lient le Vendeur que si celui-ci les accepte expressément.

§ 2 Produits

(1) Nous proposons des décorations de Noël et des décorations festives de notre propre fabrication, réalisées en Pologne, en particulier :

- des décorations de Noël en verre soufflées à la main, argentées à l’intérieur et peintes à la main (boules et figurines) ;
- des décorations de Noël en verre soufflées à la main et peintes à la main, ornées de dentelle frivolité faite main ; la dentelle est une décoration collée sur / posée sur la boule ou la figurine en verre.

(2) Chaque décoration est fabriquée et décorée à la main ; sa forme, sa couleur et sa peinture peuvent donc différer légèrement des photographies des produits et des autres pièces du même modèle.

(3) Les décorations personnalisées (par exemple avec un prénom, une date ou une dédicace) sont fabriquées spécialement selon les données fournies par le Client.

(4) La présentation des produits dans la boutique ne constitue pas une offre au sens du Code civil polonais, mais une invitation à passer commande.

§ 3 Passation de la commande et conclusion du contrat

(1) Le Client ajoute les produits choisis au panier, saisit le cas échéant un code de réduction, indique les données de facturation et de livraison et choisit le mode de livraison et de paiement. Avant la passation de la commande, un récapitulatif de toutes les données s’affiche, y compris le prix total et les frais de livraison. Le fait de cliquer sur le bouton « Commande avec obligation de paiement » constitue une offre ferme d’achat des produits figurant dans le panier.

(2) Les erreurs dans les données saisies peuvent être corrigées avant l’envoi de la commande, à l’aide des boutons du formulaire de commande ou dans le panier.

(3) Nous confirmons sans délai la réception de la commande par e-mail. Cette confirmation ne constitue pas encore l’acceptation de l’offre. Le contrat est conclu lorsque nous acceptons la commande par e-mail ou lorsque nous expédions les produits — selon l’événement qui survient en premier.

(4) La langue du contrat est celle de la version de la boutique dans laquelle la commande a été passée.

(5) Nous conservons le contenu du contrat. Les données de la commande et les présentes Conditions générales sont envoyées au Client par e-mail sur un support durable (un lien vers une version PDF ou avec la possibilité d'enregistrer les Conditions générales). Les Clients disposant d'un compte peuvent également consulter leurs commandes dans leur compte.

§ 4 Compte client

(1) Les achats peuvent être effectués sans création de compte. Le compte permet au Client de suivre l'état de la commande et de consulter l'historique des commandes.

(2) Les données du compte peuvent être modifiées à tout moment. La suppression du compte peut être demandée à tout moment en écrivant à sales@luxorna.com.

§ 5 Prix et frais de livraison

(1) Tous les prix sont des prix toutes taxes comprises. Ils incluent la TVA au taux applicable dans l'État membre de l'Union européenne vers lequel les produits sont livrés (procédure OSS). Les prix sont indiqués dans la devise affichée dans la boutique.

(2) Les frais de livraison s'ajoutent au prix des produits. Leur montant est indiqué sur la page « Livraison » et est affiché au Client avant la passation de la commande.

(3) Pour les envois vers des pays situés hors de l'Union européenne, des droits de douane, des taxes et des frais d'importation peuvent être dus ; ils sont à la charge du Client.

§ 6 Paiement

(1) Le Client peut utiliser les modes de paiement affichés au cours du processus de commande : Przelewy24 (PayPro S.A.), virement bancaire classique et paiement à la livraison, ce dernier uniquement pour les livraisons en Pologne.

(2) En cas de paiement par virement bancaire classique, le Client doit régler le montant total dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la conclusion du contrat. Si le paiement n'est pas reçu dans ce délai, nous pouvons résoudre le contrat ; nous en informerons le Client par e-mail. Les paiements éventuellement déjà effectués seront remboursés sans délai.

(3) Les paiements en ligne sont traités par l'opérateur de paiement concerné.

(4) Sur demande, nous émettons une facture avec TVA. Les entreprises indiquent leurs données et leur NIP / numéro de TVA intracommunautaire dans le formulaire de commande.

§ 7 Livraison

(1) Nous expédions à l'adresse de livraison indiquée par le Client, vers les pays desservis par les transporteurs et les opérateurs postaux auxquels nous faisons appel.

(2) Nous expédions les produits les jours ouvrables, dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la réception du paiement et, en cas de paiement à la livraison, dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la conclusion du contrat. Cela s'applique également aux commandes personnalisées.

(3) Le délai de livraison à compter de l'expédition dépend du transporteur et du pays de destination.

(4) Les envois sont expédiés par l'intermédiaire de sociétés de messagerie externes et d'opérateurs postaux.

(5) Les décorations en verre sont fragiles. Nous emballons soigneusement chaque envoi dans des copeaux de papier de soie ou de l'ouate et dans des cartons solides.

(6) Si le Client est un consommateur, le risque de perte ou d'endommagement fortuit des produits ne lui est transféré qu'au moment de la livraison des produits au Client ou à une personne désignée par lui, autre que le transporteur.

(7) Si les produits commandés ne sont pas disponibles, nous en informons le Client sans délai et remboursons les paiements reçus.

§ 8 Droit de rétractation

(1) Le consommateur dispose d'un droit légal de rétractation d'un contrat à distance. Les modalités figurent dans les informations concernant l'exercice du droit de rétractation, disponibles sur la page « Rétractation » et envoyées au Client avec la confirmation de commande sur un support durable (un lien ou une version enregistrable).

(2) Le droit de rétractation ne s'applique pas au contrat dont l'objet de la prestation est un bien non préfabriqué, fabriqué selon les spécifications du consommateur ou destiné à satisfaire ses besoins individualisés (article 38, paragraphe 1, point 3, de la loi polonaise relative aux droits des consommateurs ; article 16, point c), de la directive 2011/83/UE). Cela s'applique en particulier aux décorations portant un prénom, une date ou une dédicace et aux décorations réalisées selon le projet du Client.

(3) En cas de rétractation, nous remboursons tous les paiements reçus, y compris les frais de la livraison ordinaire la moins chère, sans délai et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la déclaration de rétractation, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client, sauf si le Client a expressément convenu d'un autre moyen. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à la réception des produits ou jusqu'à ce que la preuve de leur renvoi ait été fournie, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

(4) Les frais directs de renvoi des produits sont à la charge du Client. Adresse de retour : Luxorna Tomasz Lis, Czerminek 2H, 63-322 Gołuchów, Pologne.

(5) La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement.

(6) Nous demandons que les décorations en verre soient emballées de manière sûre en vue du retour. Ceci ne constitue pas une condition de l'exercice effectif du droit de rétractation.

§ 9 Responsabilité pour la conformité des produits au contrat et réclamations

(1) Le Vendeur répond de tout défaut de conformité des produits au contrat qui existe au moment de la livraison et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de ce moment, dans les conditions prévues par la loi polonaise relative aux droits des consommateurs.

(2) En cas de défaut de conformité des produits au contrat, le consommateur peut demander leur réparation ou leur remplacement et, lorsque les conditions légales sont remplies, faire une déclaration de réduction du prix ou de résolution du contrat. Les frais de réparation ou de remplacement sont à la charge du Vendeur.

(3) Une réclamation peut être adressée par e-mail à sales@luxorna.com ou par courrier postal à l'adresse du Vendeur. Pour un traitement efficace, veuillez indiquer votre nom, le numéro de commande, une description du défaut et votre demande ainsi que, si possible, des photographies. Nous répondons à la réclamation dans un délai de 14 jours à compter de sa réception.

(4) Si une décoration arrive endommagée, veuillez photographier les produits et l'emballage et nous envoyer les photographies dès que possible. Les décorations brisées n'ont pas à être renvoyées. Ces demandes ne limitent pas les droits légaux du Client.

§ 10 Codes de réduction

(1) Les codes de réduction sont émis dans le cadre de campagnes promotionnelles limitées dans le temps ; ils réduisent la valeur de la commande du pourcentage indiqué.

(2) Le code doit être saisi dans le panier après l'ajout de tous les produits — ce n'est qu'alors que la réduction s'applique à tous les articles.

§ 11 Droit d'auteur

L'ensemble du contenu de la boutique, en particulier les photographies et les modèles de décorations, est protégé par le droit d'auteur et constitue la propriété du Vendeur. Toute copie, modification ou autre utilisation sans notre accord préalable est interdite.

§ 12 Règlement des litiges

(1) La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (plateforme RLL) a été supprimée avec effet au 20 juillet 2025 (règlement (UE) 2024/3228) ; il n'est plus possible d'introduire des plaintes par l'intermédiaire de cette plateforme.

(2) Le Vendeur n'accepte pas de participer à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation devant une entité de REL agréée.

(3) Le consommateur peut bénéficier de l'assistance gratuite d'un défenseur municipal ou de district (powiat) des droits des consommateurs. En cas de questions ou de doutes, veuillez nous contacter directement : sales@luxorna.com, tél. +48 456 701 506.

§ 13 Droit applicable, juridiction, versions linguistiques

(1) Les contrats sont régis par le droit polonais, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM). Ce choix de la loi applicable ne prive pas le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.

(2) Les litiges avec les consommateurs sont soumis aux règles légales de compétence juridictionnelle.

(3) Les présentes Conditions générales sont disponibles en polonais, en allemand et en anglais. Pour les contrats conclus via la version anglaise de la boutique, la version anglaise prévaut.

§ 14 Données personnelles

Les informations relatives au traitement des données personnelles figurent dans la politique de confidentialité.

§ 15 Dispositions finales

(1) Les modifications des présentes Conditions générales ne s'appliquent qu'aux commandes passées après leur entrée en vigueur.

(2) Si une disposition des présentes Conditions générales s'avère nulle, les autres dispositions restent en vigueur et la disposition nulle est remplacée par les dispositions légales applicables.