

# MODALITÉS ET CONDITIONS

## 1. MODALITÉS ET CONDITIONS APPLICABLES AU SITE WEB JUTTU DE LA S.A. RETAIL CONCEPTS

Ces modalités et conditions s'appliqueront à toutes les transactions passées en ligne avec S.A. Retail Concepts. Veuillez les lire attentivement avant de passer toute commande. Tous les contrats seront régis et interprétés selon le droit belge, et tout litige entre nous sera de la compétence exclusive des tribunaux belges. Rien dans ces modalités et conditions ne sera réputé affecter vos droits légaux.

Par l'utilisation de ce site, vous acceptez ces modalités et conditions, et toutes les transactions passées avec S.A. Retail Concepts seront régies par ces mêmes modalités et conditions.

Toute référence à la « société » ou à « nous » signifie une référence à S.A. Retail Concepts. Toute référence au « client » se rapporte à la personne ou aux personnes qui achètent ou s'engagent à acheter des biens à la société. Toute référence au site Internet inclut une référence à toutes les URL appartenant à S.A. Retail Concepts.

## 2. PRIX

Tous les prix sont affichés en euros et s'entendent TVA comprise au taux actuel, sauf indication contraire claire et précise. Tous les prix peuvent être modifiés sans avis préalable.

Nos prix en ligne sont les mêmes qu'en magasin. Ceci exclut les promotions exclusives offertes en ligne ou en magasin. Certains produits peuvent être disponibles uniquement en ligne ou en magasin.

## 3. COMMANDES

Pour acheter un produit, vous devez d'abord ajouter le produit à votre panier. Une fois que vous avez ajouté les produits souhaités à votre panier, vous devez entrer vos données de contact et de facturation. Vous devez ensuite nous fournir les données nécessaires concernant le paiement des produits. Lorsque nous aurons reçu toutes les données susmentionnées, vous recevrez une page récapitulative. L'acceptation de cette page rend votre achat définitif. Le contrat d'achat peut être conclu dans la langue du site Internet sur lequel vous achetez.

Nous acceptons vos commandes par transaction électronique (serveur sécurisé). Veuillez vous référer à la section 'Paiements' pour plus de détails. Toutes les transactions par carte de crédit ou de débit seront soumises à un contrôle de validation et autorisées par l'émetteur de la carte. Nous acceptons Visa, MasterCard, Maestro, Bancontact/Mister Cash, KBC Online/CBC Online, ING Homepay, Dexia Direct Net, iDEAL et PayPal. Si l'émetteur de votre carte refuse d'autoriser le paiement, nous ne serons responsables d'aucun retard d'exécution ni défaut de livraison de votre commande. Aucune commande ne sera acceptée ni traitée sans un paiement valable au nom du titulaire enregistré.

Attention: des mineurs (moins de 18 ans) ne peuvent pas passer une commande, à moins d'avoir la permission des parents ou du tuteur.

#### 4. LIVRAISONS

Les articles commandés seront livrés dès que possible selon le service de livraison demandé. Tous les frais de livraison peuvent être modifiés sans avis préalable. Nous mettons tout en œuvre pour vous garantir une livraison dans les délais estimés, avec un délai maximal de 30 jours à compter du jour qui suit votre commande. Tous les biens sont livrés selon disponibilité. Les promotions sont valables pendant la période indiquée ou jusqu'à l'épuisement du stock.

Au cas où nous serions dans l'impossibilité de livrer vos marchandises dans les 30 jours, nous vous en informerons immédiatement et nous vous aviserons de la date de livraison escomptée. Si nous ne pouvons vous livrer les marchandises dans les 30 jours, vous pouvez à tout moment annuler les commandes en cours après réception de l'avis de livraison tardive. Si un paiement a déjà été effectué, vous serez entièrement remboursé pour l'article ou les articles concernés.

Au cas où l'une ou l'autre marchandise livrée par nous serait endommagée pendant le transport, où la livraison serait incomplète par rapport aux articles mentionnés sur le bon de livraison ou ne correspondrait pas aux articles commandés par vous, ces problèmes doivent nous être notifiés dans les 14 jours qui suivent la réception. Si nous ne recevons pas de notification allant dans ce sens, le client sera censé avoir accepté les articles comme satisfaisants. Nous ne pouvons être tenus responsables d'aucune perte causée par une livraison tardive ou un défaut de livraison du transporteur désigné par la société. Dans ce cas, la responsabilité est limitée à la valeur des articles dont la non-réception par le client sera démontrée.

## 5. RETOURS

Nous voulons que vous soyez entièrement satisfait de chaque achat chez Retail Concepts N.V. et nous nous efforçons de toujours vous offrir une excellente qualité, un bon rapport qualité-prix et un excellent service. Si vous souhaitez nous retourner un article, veuillez télécharger le bon de retour dans votre compte « Mes achats » et nous le retourner dans les 14 jours calendaires, accompagné des produits non utilisés dans leur emballage d'origine et de l'étiquette. Vous pouvez également retourner vos produits au magasin Juttu local.

S'il y a lieu, nous échangerons le ou les articles ou rembourserons le prix d'achat. Toutes les marchandises doivent être retournées à l'état neuf et inutilisées, accompagnées d'une copie du bon de livraison original. Vous pouvez également retourner les articles soldés achetés en ligne.

Les frais d'expédition du retour ne seront remboursés par Retail Concepts N.V. que si vous avez reçu un article incorrect ou défectueux. Autrement, les frais de retour sont à la charge du consommateur.

L'adresse à utiliser pour les retours est :

Retail Concepts N.V.  
Maccabilaan 34  
2660 Hoboken  
Belgique.

Attention : ces conditions de retour et l'adresse ci-dessus ne sont valables que pour les produits qui ont été achetés sur la boutique en ligne. Les conditions de retour énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas aux produits personnalisés, à savoir les produits faits sur mesure et les produits qui nécessitent un enregistrement.

## 6. GARANTIE

Nous appliquons la période de garantie minimale légale de deux ans (à compter de la date de livraison) pour la livraison de marchandises si celles-ci ne sont pas conformes à

la commande passée. Les défauts causés par des accidents, une négligence ou une mauvaise utilisation ne sont pas couverts par la garantie.

Cela signifie qu'en cas de défaut ou de dysfonctionnement des marchandises, une réparation ou un remplacement gratuit est possible jusqu'à deux ans après la livraison. Dans la mesure du possible et du raisonnable, vous avez le choix entre la réparation et le remplacement. Ce n'est que dans le cas où la réparation ou le remplacement est excessif ou impossible, ou ne peut être effectué dans un délai raisonnable, que vous avez le droit d'exiger une réduction du prix ou la résiliation du contrat de vente. Si le défaut ou le vice se manifeste dans les deux ans suivant la livraison, il est supposé avoir déjà existé avant la livraison, sauf si nous pouvons prouver le contraire.

En cas de réclamation de garantie, veuillez retourner l'article avec une copie du reçu électronique original à n'importe quel magasin Yaya ou à notre service clientèle chez :  
Retail Concepts N.V.  
Service Après-Vente  
Smallandlaan 9  
2660 Hoboken  
Belgique

Veuillez clairement indiquer l'endroit ou la pièce présentant un défaut. Tous les articles doivent être retournés dans un état propre et sec, ou ils vous seront renvoyés sans que nous y prêtions attention.

## 7. PRODUITS

Sauf indication contraire, les produits sont vendus à l'unité et ne sont pas toujours disponibles dans tous les points de vente. Tout est mis en œuvre pour garantir une correspondance maximale entre les couleurs représentées sur le site et celles du produit véritable. Certaines couleurs peuvent varier en raison de limites techniques.

## 8. RÉGLEMENTATION APPLICABLE À LA TÉLÉVENTE / DROIT DE RÉTRACTION

Vous avez le droit d'annuler votre commande dans les 14 jours calendaires à compter du jour qui suit la date de livraison pour tout article inutilisé acheté via le site Internet, conformément à la réglementation applicable à la télévente pour un remboursement.

Cela ne s'applique pas aux denrées périssables, aux logiciels décachetés ni aux articles personnalisés ou fabriqués selon vos propres spécifications.

Pour annuler un article commandé, vous pouvez nous adresser [un e-mail](#) en mentionnant votre numéro de client et le numéro de la commande. Vous devez prendre soin des articles, conserver tous les emballages d'origine et ne pas les utiliser. Les marchandises doivent nous être retournées dans les 14 jours de votre avis d'annulation. Les marchandises peuvent être retournées à notre service clientèle. Les marchandises sont retournées à vos frais, à moins que les articles ne soient considérés comme défectueux ou erronés, auquel cas nous vous rembourserons vos frais d'envoi à la réception des marchandises. Pour autant que les marchandises nous soient retournées intactes dans leur emballage d'origine avec tous les accessoires, vous recevrez un remboursement dans les 30 jours de votre avis d'annulation.

## DROIT DE RÉTRACTATION

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier S.A. Retail Concepts, Smallandlaan 9. 2660 Hoboken, 0032(0)3/808.18.90, votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

[Téléchargez le formulaire de rétraction >>](#)

## 9. FORCE MAJEUR

Nous ne pouvons être tenus responsables du non-respect de nos obligations causé par ou résultant de conflits du travail ou de toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de la société, telle que cas fortuits, émeutes, mouvements populaires, inondations, incendies, grèves, lock-out, la difficulté d'obtenir un moyen de transport ou une législation. Si l'une ou l'autre de ces circonstances empêche la société de livrer dans un délai raisonnable l'ensemble ou une partie des articles commandés, la responsabilité du client est limitée à la valeur des articles fournis et aux frais de livraison qui y sont associés.

## 10. CONTENU, ERREURS DE PRIX ET D'IMPRESSION

Toute information affichée sur notre ou nos sites Internet ou autres imprimés par la société n'est pas considérée comme faisant autorité ni certifiée comme étant la meilleure pratique et n'est à considérer que comme une information utile complémentaire à d'autres codes de bonne pratique certifiés. Toutes les informations sur notre site Internet sont régulièrement mises à jour.

Les prix et les spécifications sont vérifiés au mieux de nos capacités, et tandis que tous les efforts possibles ont été déployés pour garantir leur exactitude, aucune responsabilité ne sera assumée pour les erreurs et les omissions. Nous nous réservons le droit de modifier nos prix et nos spécifications sans avis préalable.

## 11. PROPRIÉTÉ DES BIENS

Tous les articles livrés au client restent la propriété de la S.A. Retail Concepts jusqu'au paiement final et intégral de toutes les sommes dues pour ces biens.

## 12. QUESTIONS ET RÉCLAMATIONS

Toute réclamation, ou un compliment, peut être envoyée à notre [service clientèle](#). Nous nous efforcerons de traiter votre réclamation dans les 5 jours ouvrables de sa réception. Au cas où nous ne pourrions apporter de solution immédiate à votre réclamation, nous vous aviserons du temps probablement nécessaire pour régler le problème et nous nous tiendrons au courant de toute investigation.

1 .Tous les accords que nous concluons avec nos clients, quel que soit leur lieu de résidence, sont régis exclusivement par la loi belge et en cas de litige, seuls les tribunaux belges compétents sont compétents. Si, pour des raisons de droit international, une autre loi s'applique, dans l'interprétation des conditions générales actuelles, la loi belge sera utilisée en premier lieu sur les pratiques du marché et la protection des consommateurs.

2. En cas de règlement extrajudiciaire du litige, le Service de Consommation du SPF Economie est habilité à recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Cela permettra à son tour de gérer l'application elle-même ou de l'envoyer à une entité qualifiée. Vous pouvez contacter le médiateur des consommateurs par ce lien: <http://www.consumersombudsdienst.be/en>

3. En cas de litige de nature transfrontalière, vous pouvez également faire appel au plateforme de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne via ce lien: <http://ec.europa.eu/odr>

## 13. SÉCURITÉ

Nous nous sommes pleinement engagés à garantir une sécurité totale pour notre service en ligne. Nous utilisons la technologie SSL (protocole de sécurité standard) afin de garantir la sécurité de vos données dans toutes les transactions de vente passées avec nous. Toutes les informations que vous nous fournissez sont entièrement cryptées pour éviter leur lecture par des tiers. (Pour Netscape, cliquez sur l'icône « sécurité » dans la

barre d'outils et vérifiez les cases SSL2 et SSL3. Pour Internet Explorer, cliquez sur le menu Outils puis sur Options Internet et enfin sur Avancé, et vérifiez les cases SSL2 et SSL3. Votre navigateur vous confirmera que vous faites bien vos achats dans un environnement sécurisé en affichant une icône cadenas fermé ou une clé dans la barre d'état en bas de votre écran.)

## 14. DROITS D'AUTEUR ET COPIE

Le contenu de ce site et d'autres publications de YAYA est la propriété détenue ou concédée sous licence à la S.A. Retail Concepts ou est utilisé avec la permission du propriétaire. Reproduction strictement interdite sans autorisation.

### 14 BIS - #YESJUTTU

La façon dont les clients qualifient nos produits est très importante pour nous et nous adorons lorsque nos clients partagent leurs expériences avec nos produits sur les médias sociaux. Parce que nous voulons partager ton expérience avec nos visiteurs aussi, nous pouvons te demander la permission de partager tes messages sur nos propres médias sociaux. Ces canaux comprennent notre site web, mais aussi nos newsletters et d'autres canaux de marketing. Le choix t'appartient. Si tu ne veux pas que nous partagions ta photo, nous ne le ferons pas.

En ajoutant le tag #yesjuttu à ton message, tu nous donnes l'autorisation d'utiliser la photo correspondante sur notre site web Juttu, dans nos newsletters et autres communications marketing telles que les photos de nos magasins et les affiches.

Cela signifie que:

- Tu bénéficies d'une publicité gratuite sur notre site web et dans d'autres campagnes de marketing potentielles dans lesquelles nous utilisons ta photo.
- Tu obtiens le crédit complet pour ta photo. En effet, nous faisons référence à ton compte de médias sociaux et/ou nous mentionnons explicitement ton nom.
- Lors de l'utilisation de ta photo, nous mentionnerons toutes les marques qui figuraient sur la photo et qui ont été mentionnées lorsque tu as donné l'autorisation d'utiliser ta photo.
- La photo reste ta propriété à tout moment et que tu peux retirer ton consentement à l'utilisation de ta photo à tout moment.

Ton autorisation d'utiliser ta photo est valable jusqu'à ce que tu la révoques. Tu peux le faire à tout moment en nous envoyant un [e-mail](#).

En nous donnant l'autorisation d'utiliser ta photo, tu nous accordes une licence non exclusive, libre de droits et mondiale pour utiliser ta photo à des fins de marketing, y compris le droit de reproduire, distribuer, modifier et éditer la photo. En nous donnant ton autorisation, tu garantis également que tu es le/la propriétaire et/ou le créateur/la créatrice légitime de la photo et que tu as obtenu l'autorisation de chaque personne figurant sur la photo de partager son image sur les médias sociaux.

#### Retirer ton consentement

Tu peux retirer ton consentement à l'utilisation de ta photo à tout moment en nous envoyant un [e-mail](#). Nous t'enverrons un accusé de réception et retirerons ta photo de nos canaux de marketing dans un délai de 7 jours ouvrables. Si ta photo a été utilisée dans des documents imprimés ou physiques, nous ne pouvons pas supprimer ta photo, mais nous ne l'utiliserons plus à l'avenir.

#### Traitement de tes données personnelles lors de l'utilisation de ta photo

Les photos peuvent contenir des données personnelles. La protection de ta vie privée étant importante pour nous, consulte alors notre [politique de confidentialité](#) pour plus d'informations sur la manière dont nous veillons à ce que tes données restent protégées.

## 15. RECUPEL

Nous respectons toutes les obligations légales concernant l'élimination des déchets de piles et d'équipements électriques et électroniques. Nous et nos partenaires veillons à ce que les piles et les appareils électroniques que nous vendons soient correctement repris et traités. Nous insistons auprès de nos clients sur le fait que, conformément à la réglementation en vigueur, les appareils électriques et électroniques et les batteries en fin de vie, obsolètes ou ne fonctionnant plus ne doivent pas être jetés à la poubelle ou dans les bacs de tri sélectif de leur commune. Cette interdiction est indiquée sur les produits eux-mêmes par le symbole de la poubelle barrée. L'objectif de cette réglementation est de réduire le gaspillage de matières premières et de protéger l'environnement et la santé humaine en empêchant la dispersion dans la nature des substances contenues dans certains appareils. Vous avez la possibilité de vous débarrasser de ces déchets dans un point de collecte approprié ou dans nos magasins.

## 16. DONNÉES DE CONTACT

Vous pouvez nous contacter par mail, téléphone, chat et courrier:

S.A. Retail concepts

Customer service

Smallandlaan 9

2660 Hoboken

België

Tél: +32 808 18 90

[e-mail](#)

## 17. ADRESSE DU SIÈGE SOCIAL

S.A. Retail Concepts

Smallandlaan 9

2660 Hoboken

Belgique

+32 3 828 30 15

Société enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0416.762.280 et au Registre du Commerce d'Anvers avec comme numéro de TVA le 416.762.280.

Numéro de compte BNP Paribas: BE08 0013 7267 7413