

Conditions Générales

1. Termes et conditions
2. Commande et paiement
3. Livraison
4. Retour gratuit
5. Réactions de clients et assistance complémentaire
6. Code de conduite
7. Copyright

1. Termes et conditions

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les activités entre vous et Fraluc S.A. (dénommée ci-après « ZEB », « boutique en ligne ZEB », « la boutique en ligne » ou « nous »). Toute commande implique l'acceptation des conditions générales.

ZEB s'emploie à décrire les conditions générales dans des termes clairs et compréhensibles. Veuillez parcourir attentivement ces conditions avant de passer commande.

ZEB se réserve le droit de modifier les conditions générales à tout moment et sans préavis.

1.1 COORDONNÉES DE L'ENTREPRISE

Fraluc S.A. (ZEB)

Brusselsesteenweg 185 1785 Merchtem (Belgique)

Numéro de TVA/d'entreprise: BE0869500674

Date de création : 20/10/1992

Représentée par : Luc Van Mol

Responsable opérationnel boutique en ligne: Tom De Bondt.

Téléphone: 02/568.11.85

E-mail : questions@zeb.be.

Numéro de compte : BE77 3630 8928 8742 (attention : veuillez toujours mentionner la communication non structurée unique de votre confirmation de commande).

1.2 EXACTITUDE DES DONNÉES

Nous mettons tout en œuvre pour que les informations figurant sur ce site Web soient complètes, exactes et actuelles. En dépit de tous ces efforts, il se peut que certaines de ces données soient inexactes, incomplètes ou obsolètes. ZEB ne peut fournir aucune garantie quant à l'exhaustivité, l'exactitude ou le caractère actuel des informations présentées sur ce site Web.

1.3 PRIX

Tous les prix mentionnés sur la boutique en ligne ZEB sont libellés en euros. Ils incluent tous 21 % de TVA, mais ne comprennent pas les frais d'expédition.

1.4 CONFORMITÉ ET GARANTIE

Nous garantissons que nos biens sont conformes à votre commande et qu'ils répondent aux attentes normales que vous pouvez avoir, compte tenu des spécifications du produit. Nous vous garantissons aussi bien entendu, que nos biens sont conformes à l'ensemble des lois en vigueur au moment de votre commande.

En ce qui concerne la livraison de biens, nous appliquons également le délai de garantie minimum légal de deux ans si le bien n'est pas conforme à la commande placée. Cette garantie implique que tout bien qui présente des vices ou des défauts sera réparé ou remplacé gratuitement jusqu'à 2 ans après sa livraison.

Pour autant que ce soit possible et raisonnable, vous avez le choix entre réparation ou remplacement. Vous n'avez le droit d'exiger une réduction du prix ou la résolution du contrat de vente que si la réparation ou le remplacement s'avère excessif ou impossible ou encore s'il ne peut intervenir dans un délai raisonnable. Nous vous demandons de nous communiquer chaque défaut ou vice endéans les deux mois de la constatation. Tout défaut ou vice qui se manifeste dans les 6 mois qui suivent la livraison est réputé avoir existé avant la livraison, à moins que nous ne soyons en mesure de prouver le contraire. Au-delà de 6 mois, c'est à vous qu'il appartiendra de prouver que le vice existait avant la livraison.

1.5 ETAT DES MARCHANDISES

Tous les articles proposés à l'achat dans la boutique en ligne ZEB sont neufs et d'une propreté irréprochable, et n'ont jamais été portés. Tous les produits de la boutique en ligne sont illustrés par des photos et accompagnés d'une explication claire (marque, description, prix, promotion éventuelle, tailles disponibles, instructions de lavage...).

1.6 COULEURS

Nous mettons tout en œuvre pour que les couleurs des articles présentés dans la boutique en ligne soient conformes à la réalité. Veuillez toutefois tenir compte du fait que les couleurs illustrées sur les photos peuvent être légèrement différentes des couleurs réelles (entre autres selon l'écran, la luminosité...). N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des doutes concernant une couleur.

1.7 OFFRE DE MARCHANDISES ET LIBRE CHOIX DE COMMANDE

La présentation de nos produits dans la boutique en ligne ZEB n'est qu'une invitation sans engagement à commander des marchandises chez nous. L'envoi de la commande équivaut à une offre contraignante de conclusion d'un contrat d'achat. Nous acceptons cette offre puisque nous livrons les marchandises. Le courriel généré automatiquement pour la confirmation de la commande ne constitue pas une acceptation de l'offre, mais vous informe simplement que nous avons bien reçu votre commande. Nous sommes libres de décider d'accepter ou non toute commande. Nous vous avertirons immédiatement si nous décidons de ne pas exécuter une commande. ZEB vend ses articles uniquement aux consommateurs finaux âgés de minimum 18 ans et seulement dans des quantités qui sont habituellement d'usage dans le commerce.

1.8 LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ

L'information sur ce site est de nature générale. Les informations ne sont pas adaptées à des circonstances personnelles ou spécifiques et ne peut pas être considéré comme un conseil personnel, professionnel ou juridique à l'utilisateur. ZEB fait tous les efforts pour s'assurer que les informations fournies sont complètes, correctes, précises et à jour. Malgré ces efforts, des erreurs se produisent dans les informations fournies. Si l'information fournie contient des erreurs ou si certaines informations sur ou via le site est indisponible, ZEB fera tout son possible pour remédier à la situation dès que possible.

ZEB ne peut être tenu responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation de l'information sur ce site.

Si vous découvrez des erreurs dans les informations fournies par ce site, vous pouvez contacter l'administrateur du site.

Le contenu du site (y compris les liens) peut à tout moment, sans préavis ni notification, être modifiées ou complétées. ZEB ne garantit pas le bon fonctionnement du site et ne peut en aucun cas être tenu responsable pour le fonctionnement incorrect ou (in) disponibilité temporaire du site ou de tous dommages, directs ou indirects, résultant de la l'accès ou de l'utilisation du site.

ZEB peut être aucune preuve contre qui que ce soit, directe ou indirecte, spéciale ou autre responsable des dommages résultant de l'utilisation de ce site ou d'une autre, notamment en raison de liens ou d'hyperliens, y compris, sans limitation, toutes les pertes, arrêts de travail, détérioration de programmes ou autres données sur le système informatique, matériel, logiciel ou autre de l'utilisateur.

Le site peut contenir des liens hypertextes vers des sites ou des pages de tiers, ni s'y référer indirectement. L'inclusion de liens vers ces sites ou pages ne signifie pas une approbation implicite du contenu.

ZEB déclare expressément qu'il n'a aucun contrôle sur le contenu ou autres caractéristiques de ces sites et ne peut en aucun cas être tenu pour responsable du contenu ou des fonctionnalités ou toute autre forme de dommages causés par son utilisation.

2. Commande et paiement

2.1 COMMANDE ET ACCORD

Après inscription, vous pouvez effectuer une commande dans la boutique en ligne. Dans les 24 heures maximum, vous recevez un courrier électronique de confirmation et un résumé de votre commande. Après règlement et réception de vos articles, vous disposez, en tant que client(e), de 14 jours pour retourner ou échanger des articles par le biais de la boutique en ligne ou des magasins (voir « droit de renonciation »).

Au-delà de ce délai, votre achat est considéré comme définitif et vous restez propriétaire des articles achetés.

Nous vous recommandons de nous contacter au préalable si vous avez des questions ou doutes afin d'éviter tout malentendu et toute déception. Nous partons du principe que les données que vous nous avez communiquées lors de l'inscription et de la commande sont conformes à la vérité. En effet, toute information erronée ou incomplète peut compromettre le traitement et la livraison rapides de la commande. En outre, il vous incombe également, en tant que client(e), de veiller à la confidentialité de votre mot de passe afin d'éviter tout abus.

2.2 VALEUR DE COMMANDE MINIMALE

Le valeur de commande minimale de la boutique en ligne de ZEB est de 20 euro TVA inclus.

2.3 MODES DE PAIEMENT

Vous pouvez régler vos achats effectués dans la boutique en ligne à l'aide de plusieurs moyens de paiement.

Si vous optez pour un règlement par net banking (BNP Paribas Fortis, Dexia, ING et KBC) ou par carte de crédit (VISA et Mastercard), le montant est immédiatement déduit de votre compte et nous pouvons traiter votre commande tout de suite.

2.4 SÉCURITÉ DES PAIEMENTS EN LIGNE

Tous les paiements en ligne s'effectuent au moyen d'une transaction sécurisée en collaboration avec notre partenaire Adyen. Vos coordonnées de paiement et les informations relatives à votre carte de crédit seront uniquement utilisées pour le règlement de la commande et ne seront jamais communiquées à des tiers.

3. Livraison

3.1 MODES DE LIVRAISON

Les commandes passées dans la boutique en ligne peuvent être livrées de différentes manières. Lors de la procédure de commande, plusieurs possibilités s'offrent à vous : soit vous allez chercher gratuitement votre commande dans un magasin ZEB de votre choix, soit vous vous faites livrer vos articles à une adresse postale existante via bpost. C'est 100% gratuit vers une adresse en Belgique ! Pour une livraison à l'étranger, vous payez un coût forfaitaire (8,45 euros aux Pays-Bas ; 9,45 euros au Luxembourg ; 12,45 euros en France).

En outre, ZEB participe à un tout nouveau projet pilote de livraison dans des distributeurs automatiques : « Bpack 24/7 » de bpost (à partir d'octobre 2011).

ZEB n'est pas responsable des éventuels frais de douanes et autres taxes, impôts ou redevances supplémentaires que des tiers appliqueraient après l'expédition.

3.2 MODALITÉS D'ENVOI À UNE ADRESSE POSTALE

Tous les colis de la boutique en ligne ZEB sont envoyés par notre partenaire bpost. En général, une commande est livrée dans les 5 jours ouvrables après la date de commande.

Un colis ne peut pas être livré, par exemple, à l'arrière de la maison ou chez des voisins. Si vous êtes absent(e) lorsque le facteur se présente avec votre colis, il vous laissera un avis de passage dans votre boîte aux lettres. Allez chercher votre colis, muni de cet avis, dans les 14 jours au bureau de poste ou point poste indiqué. Si vous n'êtes toujours pas allé(e) chercher votre colis après 14 jours, bpost renvoie vos articles au siège social de ZEB. Ils y seront soigneusement conservés jusqu'à ce que vous nous contactiez en ligne ou par téléphone (02/568.11.85). Nous renverrons vos articles gratuitement à un magasin ZEB ou pour 4,95 EUR à une adresse de votre choix en Belgique via bpost.

3.3 LIVRAISON DANS UN MAGASIN ZEB

Vous pouvez choisir d'aller chercher votre colis dans un magasin ZEB. Ce mode de livraison est gratuit. Nos magasins conservent les commandes de la boutique en ligne durant 14 jours. Si vous n'êtes pas venu(e) chercher votre colis après 14 jours, les articles seront renvoyés à ZEB.

Si vous n'êtes toujours pas allé(e) chercher votre colis après 14 jours, le magasin renvoie vos articles au siège social de ZEB. Ils y seront soigneusement conservés jusqu'à ce que vous nous contactiez en ligne ou par téléphone (02/568.11.85). Nous renverrons vos articles

4. Retour gratuit

4.1 DROIT DE RENONCIATION

En tant que client, vous avez le droit de renoncer à votre achat dans les 14 jours qui suivent le jour de livraison de vos articles, et ce sans paiement d'une amende et sans devoir justifier votre décision. Pour faire valoir ce droit de renonciation, il vous suffit d'en informer ZEB par écrit ou par courrier électronique. Vous pouvez toujours utiliser le modèle de formulaire du Volume VI du Code de Droit Économique.

Nous vous rembourserons le montant total des articles retournés dès réception du colis retourné. Attention : les articles retournés doivent satisfaire à certaines conditions pour donner lieu à un remboursement (voir « Conditions de retour »). Attention : le vernis à ongles et le parfum ne peuvent être ni repris, ni échangé.

4.2 PROCÉDURE DE RETOUR

Chez ZEB, nous avons également prévu les échanges d'articles. Vous pouvez échanger tout ou partie de votre commande rapidement, facilement et gratuitement* !

En tant que client(e), vous avez deux possibilités : soit vous choisissez de vous faire rembourser si vous ne souhaitez pas conserver les articles, soit vous décidez de les échanger pour une autre taille ou couleur.

Les articles retournés doivent toujours nous être renvoyés dans leur emballage d'origine. En cas de retour, utilisez toujours l'autocollant d'adresse (« Retour à l'expéditeur ») qui accompagne tout colis. Veuillez toujours indiquer le motif du retour et, en cas d'échange, spécifier la taille/couleur des articles souhaités. Vous nous communiquez ces informations soit dans le formulaire de retour, soit en ligne, soit par téléphone (02/568.11.85).

Vous pouvez soit nous renvoyer les articles retournés par bpost, soit les déposer dans un magasin ZEB de votre choix. Dans les deux cas, l'autocollant de retour doit être apposé sur l'emballage d'origine.

Attention : le vernis à ongles et le parfum ne peuvent être ni repris, ni échangé
**retourner et échanger par poste : uniquement gratuit en Belgique*

4.3 CONDITIONS DE RETOUR

Complétez le formulaire de retour et joignez-le aux articles que vous souhaitez échanger dans l'emballage d'origine. Collez l'autocollant de retour qui se trouvait dans votre colis sur l'ancien autocollant d'adresse. Remettez votre colis dans les 14 jours à un bureau de poste ou point poste bpost ou dans un magasin ZEB de votre choix.

Sachez toutefois que les articles retournés ont leurs sensibilités. Veuillez dès lors tenir compte de leurs revendications :

- Les articles retournés sont nostalgiques - Veillez à les renvoyer par la poste ou les ramener dans un magasin ZEB dans les 14 jours.
- Les articles retournés ont du style - Ils sont d'une propreté irréprochable et n'ont jamais été portés.
- Les articles retournés sont de la vieille école - Ils ne sortent jamais sans leurs étiquettes d'origine.
- Les articles retournés aiment leurs habitudes - Ils ne voyagent que dans leur emballage d'origine.

Si vous respectez toutes les conditions, vous bénéficierez d'un remboursement garanti du montant total des articles retournés dans les 14 jours qui suivent la réception des articles retournés.

Attention : le vernis à ongles et le parfum ne peuvent être ni repris, ni échangé

4.4 ARTICLES ABÎMES ET DÉFAUTS DE FABRICATION

Nous emballons et expédions toujours nos articles avec le plus grand soin, afin de réduire au minimum les risques de détérioration lors de l'envoi. Avant expédition, nous contrôlons soigneusement tous les articles afin de déceler tout défaut de fabrication éventuel.

Si un article s'avère toutefois endommagé, vous pouvez nous le renvoyer gratuitement et opter pour un remboursement ou un échange. Vous devez signaler toute détérioration et tout défaut de fabrication dans les sept jours ouvrables qui suivent la réception de la commande.

5. Réactions des clients et assistance complémentaire

Si vous ne comprenez pas les informations susmentionnées ou si vous avez des remarques ou suggestions concernant une commande ou la boutique en ligne en général, n'hésitez pas à nous contacter. Laissez-nous un message en ligne (24h/7j), cliquez le chat client service sur ZEB.be (lu-di 9-17h) ou appelez le numéro 02/568.11.85 (lu-di 9-17h).

6. Code de conduite

ZEB possède le label de qualité BeCommerce. Le label est une preuve de qualité pour l'achat de produits et de services via Internet. Cette certification apporte aux consommateurs certaines garanties, telles que le paiement sécurisé, des conditions transparentes et une communication claire. Avec le label de qualité BeCommerce, ZEB vous montre que nous vous offrons une manière fiable et sécurisée de faire vos achats dans notre boutique en ligne.

[Lire la code de conduite BeCommerce.](#)

7. Copyright

Le contenu du site Web www.zeb.be appartient à Fraluc S.A. Sont ici visés les textes, graphiques, photos, illustrations, animations, sons, images et logiciels. Ce contenu est protégé par le droit d'auteur ou d'autres droits. Toute copie, publication, reproduction ou utilisation quelconque est interdite sans l'autorisation écrite de ZEB. En cas de manquement, nous n'hésiterons pas à prendre les mesures juridiques qui s'imposent.

Politique de confidentialité

1. Vos données personnelles
2. Consultation/modification des données
3. Enregistrement
4. Droit d'opposition à la transmission de vos données personnelles
5. Cookie policy
6. Sécurité et confidentialité

1. Vos données personnelles

La Fraluc S.A., dont le siège social est établi à 1785 Merchtem, Brusselsesteenweg 185, Belgique, inscrite à la BCE sous le numéro BE0.869.500.674 et enregistrée comme Fraluc S.A. chez la commission de la protection de la vie privée, est responsable du traitement de vos données personnelles sur le site accessible à l'adresse <https://www.zeb.be>.

Nous appliquons 'la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel', comme adaptée par la loi de 11 Décembre 1998 et 'la loi de 13 Juin 2005 relative aux communications électroniques'.

Une déclaration a été déposée à la Commission pour la Protection de la Vie Privée concernant le traitement de vos données personnelles. Votre enregistrement sur la boutique en ligne et un premier achat en ligne implique votre accord avec les Conditions Générales de ZEB.be. Vous souscrivez au fait que ZEB partage vos données avec une sélection limitée de partenaires appréciés.

2. Consultation/modification des données

Vous pouvez consulter et modifier vos données à tout moment. Ce qui peut s'avérer pratique si vous déménagez, changez de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail ou si vous souhaitez modifier votre mot de passe.

3. Enregistrement

ZEB utilise vos données pour traiter vos commandes. Vos données sont enregistrées afin de vous éviter de devoir les réintroduire à chaque commande. En outre, nous utilisons également vos coordonnées pour vous contacter en cas de questions ou remarques sur votre commande.

4. Droit d'opposition à la transmission de vos données personnelles

En tant que consommateur vous avez un droit d'opposition à la transmission de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un e-mail à questions@zeb.be. Vous ne pouvez pas vous opposer au traitement des données personnelles lorsque cela est nécessaire pour l'exécution des obligations contractuelles.

5. Cookie policy

ZEB.be utilise des cookies pour que votre consultation du site soit plus simple et agréable. En utilisant nos services, vous acceptez sans réserve notre utilisation des cookies.

Que sont les cookies ?

Les cookies sont des petits fichiers texte, qui sont sauvegardés sur votre ordinateur lors de votre visite à notre site web, avec votre autorisation. Ils prennent peu de place, mais contiennent beaucoup d'informations utiles. Nous recueillons ces informations lors de vos prochaines visites à notre site web, pour faciliter l'utilisation de notre site web. Ils sont donc essentiels pour une expérience optimale de votre visite.

Que font les cookies ?

Très simple : les cookies retiennent vos préférences de langue et d'autres informations telles que votre nom de compte, les articles que vous avez regardés, etc. Ces informations nous aident à faciliter l'utilisation de notre site web pour vous et à l'améliorer pour tous nos visiteurs. Pensez par exemple à un processus de commande simplifié, si une partie de vos informations est remplie, ou une recherche accélérée d'un article particulier que vous regardiez avant. Grâce aux cookies, nous évitons aussi que vous devez remplir tout le temps les mêmes informations.

Ces cookies, sont-ils sûrs ?

Bien sûr ! Les cookies utilisés ne posent aucune menace pour votre ordinateur ou vos données personnelles. ZEB.be prend tous les mesures possibles pour protéger vos informations contre la perte ou le traitement illégal.

Cookies tiers

Nous utilisons des cookies tiers afin de recueillir des statistiques sous forme agrégée dans des outils d'analyse tels que Google Analytics. Ces cookies peuvent être permanents ou temporaires (cookies de session). Les cookies permanents sont stockés sur votre ordinateur ou votre appareil mobile pendant une durée ne dépassant pas 24 mois.

6. Sécurité et confidentialité

L'Administration fédérale entreprend toutes les démarches nécessaires pour garantir la sécurisation de vos données à caractère personnel. Pour veiller à ce que vos données soient protégées contre notamment l'accès non autorisé, l'utilisation illégitime, la perte ou des modifications non autorisées, les services utilisent différentes techniques et procédures de sécurisation. Tant sur le plan physique qu'électronique et organisationnel, les mesures nécessaires ont été prises pour garantir la sécurité et la confidentialité de vos données à caractère personnel.

Ainsi, par exemple, les données à caractère personnel que vous fournissez sont enregistrées sur des serveurs qui ne sont accessibles qu'à du personnel compétent. Ce personnel a été averti de la présente déclaration de confidentialité et de toutes les directives internes applicables qui ont été édictées pour la protection de vos données à caractère personnel. Ils sont obligés de respecter la confidentialité de vos données à caractère personnel.

Les données à caractère personnel sensibles qui sont envoyées via Internet seront en outre sécurisées au moyen de codage, par exemple en utilisant le protocole SSL (Secure Socket Layer).

ZEB ne peut pas être tenu responsable pour des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation illicite ou illégale par un tiers des données personnelles. ZEB n'est pas responsable pour toute référence à d'autres sites qui ne sont pas contrôlés par ZEB.