CONDITIONS DE VENTE ET DE LIVRAISON

Conditions de vente et de livraison pour les achats effectués sur **https://be.ecco.com** (ci-après dénommé le « Site Web »).

1 Introduction

1.1 Le Site Web est détenu et exploité par : ECCO Switzerland AG, numéro d'enregistrement : CHE- 187.038.838, dont le siège social est situé Rothusstrasse 17, 6331 Hünenberg, Suisse, (ci-après dénommée « ECCO », « nous », « notre » et « nos »). Le numéro de TVA d'ECCO est 187.038.838.

1.2 Les présentes Conditions de vente et de livraison s'appliquent à l'achat et à la livraison de marchandises vendues sur le Site Web et livrables en Belgique. Si vous souhaitez acheter nos produits et les faire livrer dans un autre pays, veuillez vous rendre sur le Site Web d'ECCO pour ce pays particulier (en sélectionnant ce pays dans le menu déroulant disponible sur le Site Web).

2 Commande et achat de produits

2.1 Produits

2.1.1 Les produits que nous vendons en ligne sont présentés sur ce Site Web et comprennent, entre autres, des chaussures, des sacs et des produits d'entretien pour chaussures.

2.2 Achats

2.2.1 En passant commande et en cliquant sur le bouton « Je commande et je paie », vous vous engagez à acheter un produit conformément aux présentes Conditions de vente et de livraison.

2.2.2 Pour passer une commande, vous devez être : (i) âgé de plus de 18 ans ; et (ii) titulaire d'une carte de crédit ou de débit ou d'un compte bancaire en cours de validité, comme indiqué au point 2.5.

2.2.3 Lorsque vous passez une commande, vous confirmez que (i) tous les détails que vous nous fournissez sont véridiques et exacts, (ii) vous êtes un utilisateur autorisé de la carte de crédit, de la carte de débit ou de tout autre moyen de paiement utilisé pour passer votre commande ; et (iii) les fonds sont suffisants pour couvrir le prix d'achat total et les frais de livraison (le cas échéant).

2.3. Accusé de réception et confirmation de la commande

2.3.1. Lorsque vous passez une commande, vous recevez un accusé de réception par courrier électronique. **Ce courriel ne constitue qu'un accusé de réception de votre offre d'achat d'un produit et ne constitue pas une acceptation de votre commande.**

2.3.2. Un contrat entre nous pour la vente des marchandises ne sera formé que lorsque votre commande sera prête à être expédiée, moment auquel nous vous enverrons un e-mail de confirmation de commande ainsi que la facture et les informations relatives à l'expédition. Par conséquent, le contrat est conclu au moment où nous vous envoyons un e-mail et/ou un SMS de confirmation de commande.

2.3.3. Vous acceptez que toutes les communications relatives à la commande, y compris la confirmation de la commande, la facture, les informations relatives à la livraison, etc. soient envoyées par courrier électronique.

2.4. Prix et Disponibilité

2.4.1. Tous les prix des produits disponibles sur le Site Web sont indiqués en Euros et incluent la TVA. Pour certaines commandes, vous pouvez être tenu de payer un supplément pour la livraison, dont le montant vous sera communiqué avant que vous ne passiez votre commande.

2.4.2. Toutes les commandes sont soumises à la disponibilité et à la confirmation de celle-ci, car il peut arriver, dans de rares cas, qu'il ne soit pas possible d'exécuter la commande (par exemple, que deux commandes soient passées pour le même produit et qu'une seule soit disponible pour l'envoi).

2.4.3. Nous nous réservons le droit d'annuler une commande à tout moment avant qu'ECCO n'accepte la commande s'il n'est pas possible de livrer le produit commandé et si ECCO a une raison raisonnable et valable pour l'annulation. Vous serez informé si une telle situation se produit et tout paiement ou réservation effectué sur votre carte de paiement ou autre moyen de paiement vous sera retourné ou annulé.

2.4.4. Nous pouvons de temps à autre proposer des produits en édition limitée (c'est-à-dire des produits qui ne sont pas disponibles de façon permanente ou à long terme). Cela signifie que si vous souhaitez échanger ces produits ou déposer une réclamation valable auprès de nous, il ne sera pas toujours possible de vous livrer un produit de remplacement identique, auquel cas nous vous rembourserons le prix d'achat (et les frais de livraison au tarif de base en vigueur au moment de la commande).

2.5. Paiement

2.5.1. Les informations relatives au mode de paiement que vous avez choisi doivent nous être fournies lorsque vous passez une commande sur le Site Web.

2.5.2. Dès réception de votre commande, nous procédons à un contrôle de pré-autorisation standard pour les cartes de crédit ou de débit, et pour les virements bancaires, nous effectuons un contrôle. Nous le faisons pour nous assurer que les fonds sont suffisants pour effectuer la transaction. Les produits ne seront pas expédiés tant que ce contrôle préalable ou ce contrôle n'aura pas été effectué. Votre carte sera débitée une fois que la commande aura été acceptée et que nous aurons expédié vos produits. Pour les virements bancaires, votre compte sera débité dès que la commande aura été passée.

2.5.3. Nous acceptons les cartes suivantes : Visa, Visa Electron, Mastercard credit et Mastercard debit.

2.5.4. En cas de paiement par carte de crédit ou de débit, nous réservons le montant total sur votre compte et le paiement n'est débité de votre carte qu'au moment de l'expédition de vos produits.

2.5.5. Votre connexion est toujours sécurisée et cryptée à 256 bits.

2.5.6. La boutique en ligne ECCO utilise les cartes Visa 3D Secure et Mastercard.

2.5.7. Pour des raisons de sécurité, nous ne conservons aucune information de paiement dans notre base de données.

2.6. Codes de réduction

2.6.1. Nous pouvons de temps à autre proposer des codes de réduction promotionnels, qui peuvent s'appliquer à tout achat ou à certains achats spécifiques effectués sur le Site Web.

2.6.2. Les conditions régissant l'utilisation potentielle d'un code de réduction seront précisées au moment de la campagne.

3. Livraison

3.1. Nous nous efforçons d'expédier et de livrer les marchandises commandées dans les meilleurs délais. Les délais d'expédition peuvent toutefois varier en fonction de la disponibilité et toute garantie ou déclaration concernant les délais de livraison est sujette à des retards résultant de retards postaux ou d'événements indépendants de notre volonté. Nous livrons gratuitement en Belgique.

3.2. Tous les produits achetés sur le Site Web sont livrés conformément à un accord de livraison. Le prestataire de services dans le cadre de l'accord de livraison est UPS. En conséquence, le risque de perte et le titre de propriété des produits achetés vous sont transférés au moment de la livraison à l'adresse que vous avez fournie. La livraison sera effectuée dans les 2-3 jours ouvrables suivant l'acceptation de votre commande par ECCO. Le délai de livraison des marchandises commandées comprend le temps nécessaire à la préparation des marchandises commandées en vue de leur expédition et le temps nécessaire à la livraison des marchandises par le prestataire de services.

4. « Cliquer et récupérer » et « Cliquer et réserver ».

4.1. Vous pouvez réserver un produit dans l'un de nos magasins physiques en utilisant l'option « Cliquer et réserver » sur le Site Web lorsque cette option est visible dans le pays concerné. Vous pouvez également utiliser l'option « Cliquer et récupérer ». Dans ce cas, vous faites une offre d'achat du produit en ligne. La seule différence entre « Cliquer et récupérer » et la procédure de vente en ligne est que, dans le cas de « Cliquer et récupérer », vous récupérez votre achat dans le magasin désigné.

4.2. Lorsque vous réservez un produit en utilisant l'option « Cliquer et réserver » **ou** que vous offrez d'acheter un produit en utilisant l'option « Cliquer et récupérer », vous recevrez un accusé de réception par courrier électronique confirmant la réception de votre réservation. **Cet e-mail ne constitue qu'un accusé de réception de votre demande de réservation d'un produit ou de votre offre d'achat et ne constitue pas une acceptation de votre réservation/commande ou une confirmation que nous avons le produit commandé en stock dans le magasin physique choisi.**

4.3. Lorsque le(s) produit(s) que vous avez réservé(s) ou offert(s) à l'achat est (sont) prêt(s) à être livré(s) en magasin, nous vous envoyons un e-mail indiquant que le produit réservé ou acheté est maintenant prêt à être livré en magasin. Nous réserverons votre produit pendant 7 jours à compter de la date de l'e-mail visé au présent point 4.3.

4.4. Veuillez noter que, pour les réservations, le prix réel à payer est le prix en vigueur à l'heure de la prise en charge. Afin de bénéficier de la réduction disponible au moment de la réservation, nous vous demandons de venir chercher votre commande pendant la période de la campagne ou de finaliser la transaction en ligne en passant une commande avec paiement immédiat.

5. Annulation (droit de rétractation) et retours

5.1. Vous pouvez annuler une commande jusqu'au moment de l'expédition en contactant notre Equipe de Service clientèle (voir les coordonnées ci-dessous au point 10). Si nous avons reçu le paiement, le montant total vous sera retourné par le biais de la méthode de paiement originale.

5.2. Lorsque vous faites vos achats chez nous, nous voulons que vous soyez entièrement satisfait. Si vous n'êtes pas satisfait d'un achat effectué sur le Site Web, vous pouvez retourner les marchandises commandées pour obtenir le remboursement du prix d'achat. Nous n'acceptons que les retours de produits achetés sur le Site Web. Tous les achats effectués dans un autre point de vente ECCO doivent être retournés au lieu d'achat d'origine.

5.3. Tout remboursement effectué en vertu des présentes conditions de vente et de livraison sera un remboursement du prix payé pour le produit et (si le produit vous a été livré) du coût de la livraison au tarif de base au moment de la commande.

5.4. Vous pouvez nous renvoyer votre article dans les 30 jours, sans donner de motifs, en l'envoyant à:

ECCO (Pologne) Sp. z o.o.
ul Sokołowska 24
05-806 Sokołów
Pologne

5.5. Le délai de 30 jours est calculé à partir de la date à laquelle les marchandises commandées vous ont été livrées avec succès.

5.6. Votre demande de retour d'un article peut nous être adressée sous n'importe quelle forme et par n'importe quel moyen de correspondance. Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de retour joint aux présentes Conditions de vente et de livraison, et nous accuserons réception de tout formulaire de retour. Vous devez

envoyer les marchandises dans un délai de 14 jours à compter de la date de la demande de retour.

5.7. Nous rembourserons le prix d'achat des marchandises retournées sur la base du mode de paiement original dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle nous : (i) recevons les marchandises retournées, ou (ii) recevons la preuve que vous avez envoyé les marchandises, la date la plus proche étant retenue. Vous serez informé par courrier électronique lorsque ce remboursement aura été effectué.

5.8. Afin d'accélérer le retour et le remboursement du prix d'achat, vous pouvez appliquer notre procédure de retour :

La façon la plus simple de retourner un article :

Étape 1 : Remettez vos articles dans la boîte à chaussures d'origine ou dans un autre emballage d'origine sans étiquette postale.

Étape 2 : Connectez-vous à notre portail de retours. Vous aurez besoin de votre numéro de commande et de votre adresse électronique. Le numéro de commande figure dans l'e-mail de confirmation de la commande.

Étape 3 : Imprimez l'étiquette générée sur le portail. L'étiquette se trouve également dans l'e-mail de confirmation de retour que vous recevrez une fois que vous aurez traité votre retour sur le portail.

Étape 4 : Collez l'étiquette de retour prépayée sur votre boîte/sac (ne placez pas l'étiquette de retour prépayée sur la boîte à chaussures d'origine ou sur tout autre emballage d'origine).

Etape 5 : Déposez le colis au point de dépôt le plus proche. Vous pouvez trouver le lieu de dépôt le plus proche à l'adresse suivante : https://www.bpost.be/nl/verkooppunten?center=filter_ac_11%2Cfilter_ac_9%2Cfilter_ac_21%2Cfilter_ac_22&services=

BE-fr: https://www.bpost.be/fr/points-de-vente?center=filter_ac_11%2Cfilter_ac_9%2Cfilter_ac_21%2Cfilter_ac_22&services=

5.9. Les retours peuvent prendre du temps

5.9.1. Il faut compter environ 10 jours pour que nous recevions votre retour dans notre entrepôt. Nous vous encourageons vivement à utiliser notre étiquette de retour prépayée et à conserver votre reçu comme preuve d'envoi.

5.9.2. Votre institution bancaire peut avoir besoin de jours supplémentaires pour rembourser votre compte une fois qu'elle a reçu le paiement de notre part.

5.9.3. Veuillez noter que si vous n'utilisez pas l'étiquette de retour prépayée fournie, vous êtes responsable de la perte ou de l'endommagement des marchandises jusqu'à ce qu'elles nous parviennent à l'adresse de retour désignée.

5.9.4. Si vous n'utilisez pas l'étiquette de retour prépayée fournie pour renvoyer les marchandises, vous êtes tenu de couvrir le coût direct de renvoi des marchandises. Nous sommes responsables des frais de retour si nous vous avons envoyé des produits erronés ou défectueux.

5.9.5. Les marchandises retournées ne doivent être utilisées que pour vérifier leur caractère, leurs caractéristiques et leur fonctionnalité. Vous pouvez essayer les produits, mais vous ne devez les manipuler que comme vous le feriez dans un magasin. Si vous retournez un article que vous avez utilisé plus que ce qui est autorisé par ce point 5.9.5, nous pouvons ne pas vous rembourser.

5.9.6. Si vous recevez un article défectueux ou erroné, ou un colis endommagé avec des articles manquants, nous vous demandons de fournir une preuve photographique. Veuillez envoyer une photo à notre équipe d'assistance à la clientèle afin que nous puissions mener une enquête plus approfondie (voir les coordonnées ci-dessous au point 10).

5.9.7. Nous vous rembourserons votre paiement en fonction des instructions que vous aurez données dans le formulaire de retour. Le remboursement ne peut être effectué que sur la même carte que celle utilisée pour l'achat initial. Nous ne détenons pas le titre de propriété des produits retournés tant que l'article n'est pas arrivé à l'adresse de retour désignée. D'autres politiques de retour peuvent s'appliquer à des produits et lignes de produits particuliers, et ces politiques vous seront communiquées avant l'achat de tout produit soumis à ces politiques.

5.9.8. Si vous avez des questions concernant notre procédure de retour, veuillez contacter le Service clientèle (voir les coordonnées ci-dessous au point 10).

6. Garantie des produits et traitement des réclamations

6.1. Nous sommes tenus de vous livrer les marchandises commandées exemptes de tout défaut et conformes aux présentes Conditions de vente et de livraison.

6.2. Si les marchandises commandées sont défectueuses, vous avez le droit de :

(a) demander un remboursement partiel ou total ;

(b) exiger l'échange du produit défectueux contre un produit exempt de défauts ; ou

(c) exiger que nous remédiions aux défauts.

6.3. Sous réserve du point 6.4, vous n'avez pas le droit de demander un remboursement si nous échangeons immédiatement et sans inconvénient excessif le produit défectueux par un produit exempt de défauts, ou si nous remédions immédiatement au défaut, à votre demande ou avec votre accord.

6.4. Le point 6.3 ne s'applique pas si le produit a déjà été remplacé ou réparé par nos soins, ou si nous n'avons pas rempli l'obligation d'échanger le produit contre un produit exempt de défauts ou si nous n'avons pas remédié au défaut lorsque vous nous l'avez demandé.

6.5. S'il est impossible de remédier au défaut et de rendre le produit conforme au contrat ou si cela entraîne des coûts disproportionnés par rapport à la fourniture d'un produit de remplacement, nous pouvons remplacer le produit défectueux par un produit exempt de défauts, indépendamment de votre demande à cet égard.

6.6. Si vous avez une réclamation concernant les produits que vous avez reçus, veuillez contacter notre Equipe de Service clientèle (voir les coordonnées ci-dessous au point 10) qui vous indiquera la marche à suivre et les informations dont nous avons besoin pour traiter votre réclamation.

6.7. Nous confirmerons réception de votre plainte et y répondrons dans un délai de 14 jours.

6.8. Nous sommes responsables des défauts du produit s'ils sont détectés dans les deux ans suivant la date à laquelle le produit a été livré à votre adresse. Votre réclamation pour la suppression du défaut ou le remplacement du produit vendu pour un produit exempt de défauts est limité à un an, à compter de la date de détection du défaut ; toutefois, le délai de prescription susmentionné ne peut cesser de courir avant l'expiration du délai de deux ans à compter de la date de livraison du produit. Votre droit de demander un remboursement en raison des défauts des produits est limité à un an à compter de la date de détection du défaut ; toutefois, si vous avez demandé le remplacement du produit par un produit exempt de défauts ou la réparation du défaut, le délai pour soumettre une demande de remboursement est suspendu pendant que le produit est réparé ou remplacé.

7. Informations personnelles/Politique de confidentialité

7.1. Veuillez vous référer à notre Politique de confidentialité (qui peut être consultée ici : https://be.ecco.com/fr-BE/CustomerCare/Privacy-Policy pour plus de détails sur les informations que nous collectons et traitons lors du traitement de vos commandes et sur vos droits en tant que personne concernée.

8. Droit applicable et juridiction compétente

8.1. Les présentes Conditions de vente et de livraison sont régies et interprétées conformément au droit belge, sans tenir compte des conflits de lois. Ce choix de loi n'est applicable que dans la mesure où les dispositions impératives (par exemple, celles concernant la protection des consommateurs) de la loi de votre pays de résidence principale ne prévalent pas. Une version imprimée des présentes Cde vente et de livraison sera recevable dans les procédures judiciaires et administratives fondées sur les présentes Conditions de vente et de livraison ou s'y rapportant, dans la même mesure et sous réserve des mêmes conditions que les autres documents et enregistrements commerciaux produits et conservés à l'origine sous forme imprimée.

8.2. Toute controverse ou réclamation découlant des présentes Conditions de vente et de livraison ou de l'achat de produits sur le Site Web, ou s'y rapportant, sera réglée par les tribunaux compétents conformément au règlement (UE) n° 1215/2012 du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale (refonte).

9. Méthodes alternatives de résolution des conflits

9.1. Le recours à des méthodes alternatives de résolution des conflits est volontaire. Les dispositions ci-dessous n'ont qu'un caractère informatif et ne constituent aucune obligation ni pour vous ni pour ECCO.

9.2. Si nous ne parvenons pas à trouver une solution satisfaisante, vous pouvez déposer une plainte auprès du Service de Médiation pour le Consommateur (Consumentenombudsdienst / Service de Médiation pour le Consommateur | Consumer Mediation Service | (consumerombudsman.be)) si les conditions sont remplies. Vous pouvez également utiliser le système de résolution des litiges en ligne de la Commission européenne pour enregistrer votre plainte : http://ec.europa.eu/odr . Ce portail peut être utile si vous vivez dans un autre pays de l'UE. Lorsque vous déposez une plainte, veuillez indiquer notre adresse électronique klantendienst.be@eu.ecco.com.

10. Coordonnées de la personne à contacter

10.1. Coordonnées du service clientèle :

Numéro de téléphone : 32 2 899 08 10 (NL)

+32 2 899 08 12 (FR)

E-mail : klantendienst.be@eu.ecco.com (NL)

service-clientele.be@eu.ecco.com (FR)

Adresse : ECCO Europe Service Center sp. Z.o.o., Żwirki i Wigury 16B, 02 - 092 Warszawa, Pologne, attn : Service clientèle

11. Formulaire de rétractation

(Ne remplissez et ne renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez résilier le contrat)

A ECCO (Poland) Sp. Z.o.o., ul. Sokołowska 24, 05-806 Sokołów, Pologne :

Je/nous (*) notifie/notifions par la présente que je/nous (*) résilie/nous résilions mon/notre (*) contrat de vente des marchandises suivantes :

• commandés le (*) / reçus le (*) ;

• nom du/des consommateur(s) ;

• adresse du/des consommateur(s) ;

• signature du/des consommateur(s) ;

• date

(*) à compléter le cas échéant

Dernière mise à jour : 02/2025