

## INFORMATIONS A FOURNIR AU CONSOMMATEUR AVANT LA CONCLUSION DU CONTRAT

### **1° Produits - services**

Vente à domicile de vêtements, bijoux et lingerie

### **2° Coordonnées**

ZEN S.A., 9 Z.A. Um Woeller, L-4410 Soleuvre – TVA : BE0877.710.636 – Tel : +352 26 56 65 –  
Fax : +352 26 56 65 77 – e-mail : [info@envie.lu](mailto:info@envie.lu)

### **3° Prix**

Le prix indiqué sur le bon de commande est le prix à payer.

### **4° Frais**

Aucun frais supplémentaire n'est facturé.

### **5° Paiement – livraison – réclamation**

Le paiement s'effectue comptant ou par virement bancaire à l'hôtesse. Celle-ci paie la société ZEN S.A. par virement au plus tôt le 8<sup>e</sup> jour ouvrable et au plus tard 21 jours après la commande.

Délai de livraison : au plus tard 10 jours après la réception du paiement à ZEN S.A.

En cas de réclamation éventuelle (écrite) de la part d'un(e) client(e), ZEN S.A. s'engage à répondre par écrit dans un délai de 21 jours.

### **6° Droit de rétractation**

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (ZEN S.A., 9 Z.A. Um Woeller, L-4410 Soleuvre – Tel: +352 26 56 65 – Fax: +352 26 56 65 77 – [info@envie.lu](mailto:info@envie.lu)) 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. Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [www.envie.lu](http://www.envie.lu). Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (email, courrier papier, ...).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

#### Délai

Pour les contrats de vente de biens, le consommateur dispose de **14 jours calendrier** à compter du lendemain du jour où lui-même ou un tiers qu'il a désigné (autre que le transporteur) a pris physiquement possession du bien (**livraison**) pour se rétracter sans aucun motif.

Si la commande porte sur plusieurs biens ou lots livrés séparément, c'est le lendemain du jour de la livraison du dernier bien qui sera pris en considération.

#### Modes de rétractation pour le consommateur

Le consommateur n'a aucun motif à donner.

Le consommateur ne doit plus se rétracter par courrier recommandé. Il peut se rétracter :

- soit en utilisant le formulaire type (annexe 2) joint aux informations précontractuelles ;
- soit par une déclaration dénuée d'ambiguïté ;
- soit via un formulaire en ligne. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

#### Remboursement

##### **- Ce qui doit être remboursé**

Lorsque le consommateur se rétracte, l'entreprise rembourse le montant figurant sur le bon de commande.

### **- Délai**

Le remboursement doit être effectué dans les 14 jours calendrier suivants le jour où l'entreprise est informée de la décision du consommateur de se rétracter.

L'entreprise informe le consommateur que le remboursement est différé jusqu'à la date de récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait communiqué la preuve du renvoi des biens. La date retenue étant celle du premier de ces faits.

### **- Mode de remboursement**

Le remboursement doit être effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur sauf si le consommateur a donné son accord exprès pour un remboursement via un autre moyen de paiement.

### Renvoi des biens

Les articles retournés pour lesquels un remboursement est demandé sont à renvoyer au siège de ZEN S.A. par le client à ses propres frais.

Le consommateur renvoie ou rend les biens à l'entreprise ou à une personne habilitée par celle-ci à recevoir les biens (hôtesse dont le nom figure sur le bon de commande).

Le consommateur doit renvoyer à ses frais les biens 14 jours après la communication de sa décision de rétractation.

### Responsabilité du consommateur

Le consommateur est responsable des dépréciations des biens qui résultent de manipulations autres que celles qui sont nécessaires pour vérifier la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens livrés.

### **7° Garantie légale**

Les biens sont garantis deux ans, comme le prévoit la loi.

### **8° Assistance après-vente et garantie commerciale**

Les articles présentant un éventuel défaut de fabrication peuvent être échangés (ou remboursés s'ils ne font plus partie de la collection) pendant six mois à partir de la date de livraison.

### **9° Code de conduite**

L'entreprise et ses conseillers sont soumis au code de déontologie de l'Association Professionnelle de la Vente Directe (APVD). Ce code de déontologie est consultable sur le site Internet de l'APVD ([www.apvd.be](http://www.apvd.be)) et une copie peut en être obtenue par e-mail auprès de l'APVD ([apvd@comeos.be](mailto:apvd@comeos.be)).

### **10° Recours à une procédure extrajudiciaire**

L'APVD a organisé le recours à une procédure extrajudiciaire de réclamation selon les modalités suivantes :

L'APVD s'engage à intervenir afin de tenter de régler à l'amiable tout différend entre un consommateur et une entreprise membre de l'Association, lorsque celui-ci n'aura pu être aplani directement entre parties. Une plainte d'un consommateur est confirmée au plaignant dans un délai de quatorze jours et traitée gratuitement par un conciliateur désigné par l'APVD. Les plaintes peuvent être introduites via le formulaire on-line de l'APVD ([www.apvd.be](http://www.apvd.be)). En cas d'échec de la tentative de conciliation, l'APVD est disposée à organiser une médiation par un médiateur agréé qui sera choisi et financé par les parties.

Date

Signature du client

## **Annexe 1 au Livre VI du Code de droit économique**

### INFORMATIONS STANDARDISEES SUR LA RETRACTATION

#### 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 14 jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (ZEN S.A., 9 Z.A. Um Woeller, L-4410 Soleuvre – Tel: +352 26 56 65 – Fax: +352 26 56 65 77 – [info@envie.lu](mailto:info@envie.lu)) 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. Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [www.envie.lu](http://www.envie.lu). Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

#### Effets de la rétractation

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 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. Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes ou à l'hôtesse dont le nom figure sur le bon de commande sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après nous avoir 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.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Date

Signature du client

**Annexe 2 au Livre VI du Code de droit économique**

**MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A ZEN S.A., 9 Z.A. Um Woeller, L-4410 Soleuvre (fax : +352 26 56 65 77, e-mail : [info@envie.lu](mailto:info@envie.lu))

Je/Nous\* vous notifie/notifions\* par la présente ma/notre\* rétractation du contrat portant sur la vente du bien suivant :.....

Nom(s) du/des\* consommateur(s) : .....

Commandé le/Reçu le\* : .....

Adresse du/des\* consommateur(s) : .....

Date et signature du/des\* consommateur(s) : .....

\*Biffer la mention inutile