Mise à jour : 1 Janvier 2026

Conditions générales de vente Egardia

Article 1 - Définitions
Article 2 - Mentions légales
Article 3 - Applicabilité
Article 4 - Offre
Article 5 - Contrat
Article 6 - Droit de rétractation
Article 7 - Effets de la rétractation
Article 8 - Exception au droit de rétractation
Article 9 - Conformité et garantie
Article 10 - Prix et paiement
Article 11 - Livraison et exécution
Article 12 - Protection des données
Article 13 - Procédure de plainte
Article 14 - Conditions supplémentaires ou autres
Article 15 - Modifications des conditions

Article 1 - Définitions

Dans ces conditions, les termes suivants ont pour définition :

1. **Contrat à distance** : un contrat par lequel une ou plusieurs techniques de communication à distance sont utilisées dans le cadre d'un système de vente à distance de produits et/ou services qui a été organisé par nous, jusqu'à la conclusion du contrat ;
2. **Droit de rétractation** : la possibilié pour vous de renoncer au contrat à distance ;
3. **Jour** : jour du calendrier ;
4. **Support de sauvegarde de données durable** : tout moyen qui permet à vous ou nous de stocker des informations qui lui sont adressées en personne de manière à ce que la future consultation soit facilitée et reproduite à l'identique des informations stockées ;
5. **Vous ou votre** : la personne morale n'agissant pas dans l'exercice d'une profession ou d'un business qui conclut un contrat à distance avec nous ;
6. **Site web** : www.egardia.com ;
7. **Nous ou notre** : Egardia B.V.

Article 2 - Mentions légales

Egardia B.V.
Kleine Landtong 19
4201 HL Gorinchem
Pays-Bas

Numéro et ville du RCS : KvK Utrecht, Pays-Bas
Registre du commerce : 51114003
Numéro de TVA intracommunautaire : NL8231.00.121.B01

Numéro de téléphone : 0032 3 808 02 93
Adresse e-mail : service.lu@egardia.com

Joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Article 3 - Applicabilité

1. Ces conditions s'appliquent à toutes nos offres et contrats et à tous les actes (juridiques), même si ces actes (juridiques) ne font pas partie d'un contrat ou ne conduisent pas à la conclusion d'un contrat.
2. Avant la conclusion d'un contrat à distance, le texte de ces conditions générales sera mis à vos disposition. Si cela n'est pas raisonnablement possible, nous indiquerons, avant que le contrat à distance ne soit conclu, que les conditions générales peuvent être consultées dans notre locaux et qu'ils seront envoyés gratuitement à vous le plus rapidement possible, à votre demande.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, vous bénéficierez, par dérogation à l'alinéa précédent et avant que le contrat à distance ne soit conclu, des conditions générales par voie électronique, de manière à ce que vous puissiez facilement les stocker sur un support de sauvegarde de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, nous, avant que le contrat à distance ne soit conclu, indiquerons l'endroit où les conditions générales peuvent être consultées en version électronique. Ces conditions générales seront envoyées gratuitement à votre demande, soit par voie électronique ou d'une autre manière.
4. Dans le cas où conditions spécifiques du produit ou service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes vont également s'appliquer et vouz pourrez toujours invoquer la condition applicable qui est le plus favorable pour vous en cas de non-respect des conditions générales.

Article 4 - Offre

1. Si une offre est soumise à une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions spécifiques, cela sera explicitement indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au client de faire une évaluation adéquate de l'offre. Si nous faisons usage d'illustrations, ce sera une véritable représentation des produits et/ou services proposés. Nous ne sommes pas tenus responsables en cas d'erreurs évidentes ou d'erreurs dans l'offre.
3. Toutes les offres contiennent des informations claires permettant à vous de savoir exactement quels sont les droits et obligations qui sont impliqués dans l'acceptation de l'offre. Cela comprend :
    a. le prix avec les taxes incluses ;
    b. les frais de livraison ;
    c. la manière dont le contrat sera conclu et quelles actions seront exigées ;
    d. si le droit de rétractation s'applique ou non ;
    e. la méthode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat ;
    f. le délai d'acceptation de l'offre ;
    g. la manière dont vous pouvez obtenir des informations sur les actions que vous ne voulez pas entreprendre avant la conclusion du contrat, ainsi que la manière dont vous pouvez les corriger avant la conclusion du contrat ;
    h. les langues dans lesquelles le contrat peut être conclu, autre qu'en français et en allemand ; et
    i. la durée minimale du contrat à distance dans le cas d'un contrat qui porte sur la fourniture continue ou périodique de produits ou services.

Article 5 - Contrat

1. Sans préjudice des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment où vous acceptez l'offre et que les conditions ainsi fixées ont été remplies.
2. Si le contrat est conclu par voie électronique, nous confirmerons la réception de la conclusion du contrat par voie électronique. Vous pouvez résilier le contrat tant que la réception de cette conclusion n'a pas été confirmée. Nous prendrons les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer le transfert électronique de données et nous assurerons un environnement web en toute sécurité. Si vous êtes en mesure de payer par voie électronique, nous allons prendre des mesures de sécurité appropriées.
3. Nous pouvons obtenir des informations - dans des cadres légaux - sur votre capacité à exécuter vos obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et les facteurs qui sont importants pour la conclusion responsable du contrat à distance. Si cette recherche donne les motifs valables à nous pour refuser de conclure le contrat, nous avons le droit de refuser une commande ou une demande ou d'imposer des conditions particulières pour son exécution.
4. Nous envoyons les informations suivantes à vous, par écrit ou de sorte à ce que vous puissiez stocker facilement sur un support de sauvegarde de données durable :
    a. notre adresse où vous pouvez déposer une plainte;
    b. les conditions et la manière dont vouz pouvez faire usage de votre droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation;
    c. les informations sur le service et garantie après-vente existants;
    d. les données incluses dans l'article 4, paragraphe 3 de ces conditions, sauf si nous avons déjà fournis à vous ces données avant l'exécution du contrat;
    e. les conditions de résiliation du contrat, si la durée du contrat excède un an ou est indéterminée.
5. Si nous avons pris l'obligation de fournir une série de produits ou de services, la stipulation dans le paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

1. 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 bien.
2. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique) à l'adresse Egardia, Kleine Landtong 19, 4201 HL Gorinchem, Pays-Bas, service.lu@egardia.com, 0032 3 808 02 93. Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation d'Egardia mais ce n'est pas obligatoire.
3. 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. Vous devrez renvoyer ou rendre le bien 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. Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Vous serez tenu responsable de la dépréciation de la valeur des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces produits.

Article 7 - 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 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.

Article 8 - Exception au droit de rétractation

1. L'exercice du droit de rétractation est exclu pour les contrats suivants :
    a. les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
    b. les contrats de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
    c. les contrats de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
    d. les contrats de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
    e. les contrats de fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
    f. les contrats de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
    g. les contrats de fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
    h. les contrats de fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché fi-nancier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
    i. les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
    j. les contrats les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux stricte-ment nécessaires pour répondre à l'urgence ;
    k. les contrats de prestation de service d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs, qui doit être fournie à une date ou selon une périodicité déterminée ;
    l. les contrats de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Article 9 - Conformité et garantie

1. Nous devons nous assurer que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou d'utilisation et aux dispositions légales et/ou aux réglementations gouvernementales qui existaient à la date où le contrat a été conclu.

2. Un système de garantie offert par nous, fabricant ou importateur, n'affecte pas les droits et les réclamations que vous pouvez faire valoir contre nous en vertu de la loi et/ou le contrat de distance dans le cas d'une défaillance dans l'exécution de nos obligations.
3. Tous les équipements de notre gamme sont soumis à une garantie de 24 mois après la passation de la commande. Une période de garantie de 48 mois après la commande s'appliquera lorsque la preuve d'un service de sécurité actif au cours de cette période peut être démontré. Si vous voulez faire une réclamation en vertu de la garantie, vous devez contacter notre service client. Les dommages causés par une mauvaise utilisation des produits ne seront pas indemnisés.
4. Si vous possédez un produit défectueux, vous devez d'abord contacter notre service client. Les coordonnées de notre service client vous trouvez sur notre site web. Le service client doit vérifier le défaut et alors seulement après cela, le service client délivrera un numéro d'autorisation de retour et des informations sur la méthode de retour.
5. Dès la réception du produit défectueux, nous allons, à notre discrétion, réparer ou remplacer le produit et le renvoyer le plus rapidement possible. Dans le cas où le produit retourné n'est plus un produit actuel, nous pourrons, à notre discrétion, le réparer ou le remplacer avec un produit nouveau.
6. Les colis envoyés avec aucun numéro d'autorisation de retour ne sont pas autorisés et seront refusés par nous et renvoyés à la charge de l'expéditeur.

Article 10 - Prix et paiement

1. Les prix des produits et/ou services sont indiqués en Euros toutes taxes comprises. Les frais de livraison ne sont pas inclus dans les prix affichés sur notre site web. Les autres frais supplémentaires pouvant éventuellement être mis à votre charge sont indiqués avant la conclusion du contrat.
2. Nous nous réservons le droit de modifier nos prix. Les produits ou services seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes. Au cours de la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, à l'exception des variations de prix résultant des fluctuations des taux de TVA.
3. Contrairement à l'alinéa précédent, nous pouvons proposer des produits ou services à des prix variables, dans les cas où ces prix sont soumis aux fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence. L'offre doit se référer à ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix mentionnés sont les prix recommandés.
4. Les moyens de paiement suivants sont mis à votre disposition pour régler les achats des produits :
    a. Carte de credit (Visa, MasterCard et American Express). Vous pouvez indiquer avec sécurité les informations de votre carte de crédit via le procédure SSL.
    b. PayPal. Vous pouvez payer votre commande de manière sécurisée avec votre compte PayPal.
    c. Virement bancaire. Vous pouvez transférer le montant total - en indiquant votre numéro de référence Docdata et votre numéro de commande Egardia - sur le compte bancaire de Docdata, notre fournisseur de paiement. Les détails de la commande et de la banque seront envoyés par e-mail. Dans ce cas-là, nous commencerons à traiter la commande une fois que le paiement aura été reçu. Il faut environ 2-4 jours ouvrables avant que nous ne puissions traiter un virement bancaire. Par la suite, les délais de livraison seront appliqués.

Luxembourg (les coordonnées bancaires actuelles vous sont toujours envoyés par e-mail)

Bénéficiaire: St. Found. docdata payments
Nom de la banque: Deutsche Bank
Domiciliation/ville: Amsterdam
BIC: DEUTNL2A
IBAN: NL45DEUT0556977556

5. Si aucune date tardive n'a été convenue, les sommes à payer par vous doivent être payées avant que les marchandises ne soient livrées, ou - dans le cas d'un contrat pour fournir un service - dans les 14 jours après que les documents relatifs à ce contrat aient été émis.
6. Vous êtes tenu de signaler immédiatement à l'opérateur toute inexactitude dans les détails de paiement fournis ou déclarés.
7. En cas de non-paiement de votre part, nous avons le droit, sous réserve de la prescription, de facturer les frais raisonnables de consommation sur lequel vous avez été informé à l'avance.

Article 11 - Livraison et exécution

1. Nous prenons soin de la réception et de l'exécution des commandes de produits, ainsi que de l'évaluation des demandes pour la fourniture de services.
2. Les frais de livraison pour les adresses de livraison au Luxembourg s'élèvent à 9,95 € TTC par commande. Il s'agit d'un montant fixe quel que soit le nombre de produits par commande. Si vous commandez des piles, les frais de livraison au Luxembourg seront de 4,95 € TTC par commande.
3. Le lieu de livraison correspond à l'adresse au Luxembourg que vous avez indiqué à nous. Aucune livraison n'est faite à :
    a. Boîte postale ;
    b. En port payé ;
    c. Adresses temporaries ;
    d. Poste restante.
4. Après la conclusion du contrat, vous recevez des e-mails avec le statut de la livraison et un numéro de Track & Trace pour suivre la commande en ligne. Vous puvez utiliser ce numéro pour suivre le processus de livraison de colis. Le délai de livraison est de 2-3 jours ouvrables.
5. Nous allons exécuter toutes les commandes acceptées avec rapidité et essayer d'envoyer à vous l'intégralité de votre commande en une fois. Si la livraison subit un retard ou si une commande ne peut pas être exécutée et vous n'avez toujours pas reçu ses produits sous 30 jours après avoir passé commande, vous avez le droit de résilier le contrat sans frais.
6. En cas de dissolution conformément à l'alinéa 5, nous s'engagons à rembourser la somme payée sur votre compte bancaire le plus rapidement possible, mais au plus tard dans les 30 jours après la dissolution.
7. Nous n'acceptons aucune responsabilité pour toute perte résultant d'un retard ou des produits ou services que vous avez commandé avec nous, devenant indisponible. Le risque de dommages et/ou perte de produits repose sur nous jusqu'au moment de la livraison à vous, sauf si cela a été expressément convenu autrement.

Article 12 - Protection des données

1. Nous respectons la confidentialité de tous les utilisateurs de notre site et assurons que les informations personnelles fournies sont confidentielles. Les données personnelles collectées sont utilisées pour agir aussi vite et facilement que possible le traitement des commandes et

gérer la relation commerciale (livraisons, factures, installations, services de sécurité, service après-vente). Pour le reste, nous utiliserons seulement ces données avec votre permission.
2. Le responsable du traitement des données à caractère personnel est nous. Notre service client vous donnera des informations supplémentaires sur votre données ou aidera vous à les modifier si besoin.
3. Nous ne vendrons pas données personnelles à des tiers et ne les communiquerons qu'aux tiers qui sont impliqués dans le traitement de la commande, la livraison, l'installation et des services.

Article 13 - Procédure de plainte

1. Nous prévoyons une procédure de traitement des plaintes qui a été donnée une publicité suffisante et portera sur une plainte conformément à la présente procédure de plainte.
2. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à nous sans délai, dans leur intégralité et être clairement définies, après que vous ayez découvert les défauts.
3. Une réponse aux plaintes envoyées à nous sera fournie dans un délai de 14 jours, à compter de la date de reception de la plainte. S'il est prévu qu'une plainte nécessite un temps de traitement plus long, nous devons répondre dans un délai de 14 jours, confirmant la reception de la plainte et indiquant le moment où vous pouvez s'attendre à une réponse plus élaborée.
4. Si la plainte ne peut pas être résolue en consultation conjointe, cela devient un différend que nous devons tenter de résoudre rapidement et efficacement. Si un commun accord ne conduit pas à une solution, les différends seront soumis à la juridiction compétente aux Pays-Bas, à moins qu'une loi nationale ou internationale ne stipule autre chose. Le contrat est régi par le droit néerlandais.

Article 14 - Conditions supplémentaires ou autres

Les dispositions ou stipulations supplémentaires qui diffèrent des présentes conditions générales ne pourront pas être préjudiciable à vous et doivent être consignées par écrit, ou de telle sorte que vous puissiez stocker d'une manière accessible sur un support de sauvegarde de données durable.

Article 15 - Modifications des conditions

Nous pouvons modifier unilatéralement ces conditions. Les modifications sont toujours publiées sur le site web. Les amendements à ces modalités et conditions n'entreront en vigueur qu'après avoir été publiés sur le site web, d'une manière appropriée. Il est entendu que, lorsque des modifications sont applicables pendant la durée de l'offre, la disposition la plus favorable à vous prévaudra.

-- fin --