

Conditions générales de ventes

Le présent site Internet (www.baobabcollection.com) (ci-après le « Site ») est édité et géré par la société anonyme Baobab Collection (ci-après « Baobab Collection »), active sous le nom commercial « Baobab Collection », enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises en Belgique sous le numéro 0870.667.050, dont le siège social est situé Avenue Eiffel 5, à 1300 Wavre, ayant le numéro de TVA intracommunautaire BE870.667.05 et le numéro de compte bancaire IBAN : BE85 0014 4530 0606.

Les coordonnées de Baobab Collection sont les suivantes :

Numéro de téléphone : +32 10 84 01 24

Adresse e-mail : onlinesales@baobabcollection.com

Les présentes conditions générales de vente (les « Conditions Générales ») sont conclues entre Baobab Collection et toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, souhaitant effectuer un achat sur le Site (ci-après l'« Acheteur ») (ci-après dénommées ensemble les « Parties »).

Toute passation de commande sur le Site suppose la consultation préalable des présentes Conditions Générales, consultables sur le Site. Avant de valider sa commande, l'Acheteur est invité à cocher la case attestant qu'il a pris connaissance et accepte les présentes Conditions Générales. Cocher cette case suppose l'acceptation pleine et entière de celles-ci. Les Parties conviennent donc que leurs relations sont régies par les présentes Conditions Générales.

Baobab Collection se réserve le droit de modifier à tout moment, ponctuellement, et sans préavis, les Conditions Générales en publiant une nouvelle version sur le Site. Les Conditions Générales ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une modification de la part de l'Acheteur. Les Conditions Générales en vigueur sont celles présentes sur le Site au moment de la passation de la commande par l'Acheteur sauf lorsque l'Acheteur accepte expressément que les nouvelles Conditions Générales sont applicables.

Si une ou plusieurs disposition(s) des présentes Conditions Générales étai(en)t rendue(s) non valide(s) en application d'une disposition légale belge ou d'une décision de justice, les autres dispositions resteront en vigueur.

Les commandes peuvent être passées en français, en néerlandais, en anglais, en allemand, en italien ou en espagnol. Les présentes Conditions Générales sont disponibles en français et en anglais.

Lorsqu'une commande est complète, un récapitulatif de celle-ci est envoyé à l'adresse électronique renseignée par l'Acheteur, de manière à lui permettre de les conserver. La commande est également archivée par Baobab Collection.

Article 1. L'Acheteur

L'Acheteur, pour pouvoir passer valablement une commande sur le Site, devra être âgé d'au moins 18 (dix-huit) ans et avoir la capacité juridique, ou s'il n'est pas âgé de 18 (dix-huit) ans être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une commande sur le Site. L'Acheteur déclare donc avoir la capacité de conclure le présent contrat et ne pas être sous tutelle. Baobab Collection se réserve le droit de demander à tout Acheteur de justifier de son âge ou de son autorisation parentale, et de ne pas honorer la commande de l'Acheteur dans le cas où ce dernier ne fournirait pas le justificatif.

Lorsque l'Acheteur transmet à Baobab Collection, via le Site, ses coordonnées nécessaires à la livraison et à la facturation du ou des produit(s) [comme définis ci-après], il doit s'assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il transmet. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, Baobab Collection ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité de livrer le(s) produit(s) [comme définis ci-après] commandé(s).

Baobab Collection se réserve le droit d'annuler une commande (contre remboursement) qui serait présumée ne pas répondre aux conditions ci-dessus, sans pour autant que sa responsabilité ne puisse être engagée.

Article 2. Produits

Les produits de la marque BAOBAB COLLECTION ou tout autre produit proposé à la vente par Baobab Collection (ci-après le(s) « Produit(s) ») sont ceux présents

sur le Site au jour de la commande de l'Acheteur. Baobab Collection apporte la plus grande exactitude possible dans la présentation et la description de ses Produits sur le Site.

Les photographies et descriptions des Produits sont fournies sur le Site à titre indicatif et ne sont pas contractuelles. Si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité de Baobab Collection ne pourra être engagée. Baobab Collection honorera les commandes passées par l'Acheteur dans la limite des stocks disponibles et fera ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité en stock des Produits offerts à la vente sur le Site.

Article 3. Commande

L'Acheteur sélectionne librement un(des) Produit(s) sur le Site et les ajoute à son « panier ». Avant de procéder à l'achat, l'Acheteur saisit ses coordonnées, choisit le mode de livraison et le mode paiement. Il peut également entrer un code promotionnel ainsi qu'ajouter un commentaire.

Tout au long du processus de commande, l'Acheteur peut corriger, modifier, annuler ou supprimer des éléments de sa commande à tout moment. Avant de procéder au paiement, l'Acheteur a donc la possibilité de vérifier en ligne les détails de sa commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs qu'il aurait pu commettre lors de la saisie de sa commande jusqu'au moment du paiement.

Avant de procéder à l'achat, un récapitulatif affiche les principales caractéristiques du(des) Produit(s), les délais et les modalités de livraison ainsi que le prix total du (des) Produit(s), taxes et frais de livraison compris conformément à l'article 5 des présentes Conditions Générales. Dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent toutefois être exigibles. Seul ce récapitulatif est contractuel (ci-après le « Récapitulatif ») sous réserve des articles 4, 6 et 9 ci-dessous.

Lorsque l'Acheteur clique sur le bouton "Payer la commande", il reconnaît explicitement qu'il clôture la commande, qu'il s'engage à une obligation de payer et que les informations fournies sont exactes et complètes.

Lorsque le paiement aura été validé (cf. article 6 ci-dessous), l'Acheteur recevra un e-mail de Baobab Collection accusant réception de la commande et récapitulant les éléments de la commande qu'il a passée, à l'adresse e-mail qu'il aura indiquée.

Article 4. Indisponibilité

Dans l'hypothèse où, malgré la vigilance de Baobab Collection, un ou plusieurs Produit(s) commandé(s) par l'Acheteur serai(en)t indisponible(s) de manière temporaire ou définitive, Baobab Collection en informera l'Acheteur par email.

L'Acheteur aura alors la possibilité de modifier ou d'annuler sa commande par email adressé à onlinesales@baobabcollection.com au plus tard dans les 15 (quinze) jours ouvrables après avoir été informé par Baobab Collection. Le cas échéant, Baobab Collection s'engage à modifier la commande ou à rembourser l'Acheteur dont le paiement aurait déjà été débité plus tard dans les 15 (quinze) jours après la date de modification ou d'annulation de la commande. Aucune indemnité supplémentaire ne sera versée par Baobab Collection à l'Acheteur.

A défaut de réaction de l'Acheteur dans les 15 (quinze) jours, Baobab annulera tout ou partie de la commande et remboursera tout ou partie des montants payés.

Article 5. Tarifs

Les tarifs des Produits indiqués sur le Site s'entendent en Euros (€) pour les livraisons en Europe (hors Royaume Uni) et en Livres Sterling (£) pour les livraisons au Royaume Uni et sont exprimés toutes taxes comprises. Ils ne comprennent ni les frais de livraison ni la participation éventuelle aux taxes locales d'import qui ne peuvent être raisonnablement calculées à l'avance au sens de l'article VI.45, 5° du Code de droit économique.

Les frais de livraison dépendent de la destination d'envoi du(des) Produit(s). Ils sont calculés automatiquement et indiqués expressément dans le Récapitulatif de la commande, avant paiement par l'Acheteur. Sauf dans certaines circonstances liées notamment au poids, à la dimension et à la quantité du(des) Produit(s) commandé(s), les frais de livraison sont à ce jour les suivants :

Allemagne, Belgique, Luxembourg

Prix de livraison : 7,5€/ £7,5

Livraison gratuite à partir de 150€/ £150

France (sauf DOM-TOM et Corse), Pays-Bas

Prix de livraison : 10€/ £10

Livraison gratuite à partir de 150€/ £150

Autriche, Danemark, Espagne, Estonie, Hongrie, Italie (Sardaigne et Sicile incluses), Lettonie, Lituanie, Monaco, Pologne, Portugal, République Tchèque, Slovaquie, Slovenie, Suède

Prix de livraison : 12€/ £12

Livraison gratuite à partir de 150€/ £150

Royaume-Uni

Prix de livraison : 15€/ £15

Livraison gratuite à partir de 150€/ £150

Bulgarie, Croatie, Finlande, Grèce, Roumanie

Prix de livraison : 18€/ £18

Livraison gratuite à partir de 150€/ £150

Ces frais de livraison ne visent pas les livraisons vers les îles qui sont déterminées au cas par cas. Dans certaines circonstances, des restrictions de livraison peuvent s'appliquer.

En cas de rétraction, les frais de renvoi du ou des Produit(s) sont à charge de l'Acheteur (cf. article 10 ci-dessous).

En cas de promotions ou remises, celles-ci seront appliquées à la commande de l'Acheteur s'il remplit les conditions pour en bénéficier et s'il a correctement renseigné les codes promotionnels au moment de la commande. L'Acheteur ne peut utiliser qu'un seul code promotionnel. Les codes promotionnels ne sont pas cumulables.

Baobab Collection se réserve la possibilité de modifier les prix affichés sur le Site à tout moment sans qu'une notification préalable ne soit requise. Les prix applicables à la commande de l'Acheteur seront ceux indiqués dans le Récapitulatif de la commande avant la validation de sa commande sur le Site par l'Acheteur.

Article 6. Paiement

Le Site permet des paiements sécurisés par cartes de crédit, VISA, Mastercard, Maestro, Bancontact, iDeal, SofortGoogle Pay et Apple Pay.

Aucune information bancaire n'est conservée sur le serveur et Baobab Collection n'a en aucun cas accès aux coordonnées bancaires de l'Acheteur : les paiements sont effectués par la biais d'une plateforme de paiement électronique externe, Shopify Payment, qui garantit un niveau de sécurité élevé pour les transactions passées sur le Site. Les conditions générales de Shopify Payment peuvent être librement consultées ici : <https://en.shopify.be/payment-gateways/belgium>.

L'Acheteur reconnaît que la plateforme de paiement électronique utilisée est responsable de l'ensemble du processus de paiement. L'Acheteur garantit disposer des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi et déclare avoir pris connaissance des modes de paiement et des devises prises en charge. Dans certains cas, il peut être renvoyé vers des plateformes de paiement tiers, dont des organismes bancaires, à des fins de sécurité.

Si l'Acheteur venait à payer avec une carte de crédit/débit étrangère, cette dernière devra être valable pour les transactions internationales. Toute commission ou autre coût lié au paiement qui serait facturé à l'Acheteur par un organisme de paiement tiers restera à la charge de celui-ci.

Lorsque le paiement est effectué par l'Acheteur, la commande est validée et devient définitive, sans préjudice du droit de rétractation prévu à l'article 10 ci-dessous et dans la limite des stocks disponibles (cf. article 4 ci-dessus).

L'Acheteur reconnaît expressément que la transmission de ses données bancaires (nom et prénom, numéro de carte, date d'expiration et cryptogramme) vaut autorisation de débit de son compte à concurrence du montant total dû pour la commande.

Le débit du compte n'aura lieu, en principe, qu'à partir de l'envoi de la commande à l'Acheteur, afin d'éviter qu'il ne soit débité immédiatement alors que le(s) Produit(s) ne serait(ent) pas immédiatement disponible(s). Lorsque le paiement est refusé ou non exécuté, Baobab Collection a le droit de suspendre, annuler ou refuser la Commande.

Article 7. Propriété

Le(s) Produit(s) restent la propriété pleine et entière de Baobab Collection jusqu'au complet encaissement du prix, frais et taxes compris. Les risques sont transférés à

l'Acheteur dès que celui-ci prend possession physique du(des) Produits, sauf lorsque l'Acheteur charge exceptionnellement un transporteur tiers de livrer le(les) Produit(s), dans quel cas les risques sont transférés dès la livraison du bien au transporteur.

Article 8. Livraison

Les commandes sont livrées à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur au moment de sa commande sur le Site.

Baobab Collection expédie les commandes par le biais des services postaux externes, principalement par les sociétés DPD et UPS.

Si la livraison ne peut avoir lieu, le colis sera retourné à Baobab Collection et l'Acheteur sera remboursé dans les 15 (quinze) jours suivant la réception du colis par Baobab Collection.

Si l'Acheteur refuse la livraison, le colis sera retourné à Baobab Collection et l'Acheteur sera remboursé dans les 15 (quinze) jours suivant la réception du colis par Baobab Collection, à l'exception des frais de livraison qui resteront à la charge de l'Acheteur.

Baobab Collection ne saurait être tenue responsable de la bonne exécution des obligations de ses transporteurs externes, sans préjudice des droits dont le consommateur dispose à l'égard de ceux-ci (au sens de l'article VI.44 du Code de droit économique).

Si la responsabilité directe de Baobab Collection était mise en cause, Baobab Collection pourra s'exonérer de tout ou partie de cette dernière en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat conclu avec l'Acheteur est imputable soit à ce dernier, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Article 9. Délais de livraison

Dès réception du paiement de la commande, Baobab Collection fera le nécessaire pour traiter et expédier le(s) Produit(s) commandé(s) dans les délais indiqués dans le Récapitulatif de la commande. Dans l'hypothèse où, malgré la vigilance de Baobab Collection, les délais indiqués venaient à être dépassés, Baobab Collection en informera l'Acheteur.

Les délais de livraison peuvent varier selon le pays de destination choisi par l'Acheteur et l'heure de la commande. Globalement les délais de livraison dans l'Union européenne (hors îles) sont – sauf exception – de 8 (huit) jours ouvrés à compter du lendemain d'une commande payée par l'Acheteur et reçue par Baobab Collection du lundi au vendredi avant 12h00.

Baobab Collection fait en tout état de cause ses meilleurs efforts pour livrer le(s) Produit(s) à l'Acheteur 30 (trente) jours après l'acceptation de la commande par Baobab Collection.

Si ce délai est dépassé, l'Acheteur enjointra Baobab Collection d'effectuer la livraison dans un délai raisonnable. Si Baobab Collection manque de livrer le(s) Produit(s) dans ledit délai ou refuse de le(s) livrer, l'Acheteur aura le droit d'annuler sa commande. S'il ressort des circonstances que le délai de livraison était un élément essentiel de la commande ou que l'Acheteur avait spécifiquement informé Baobab Collection que la livraison à une date déterminée est essentielle, l'Acheteur aura le droit de mettre fin à la commande immédiatement.

Lorsqu'il est mis fin à la commande conformément au paragraphe précédent, Baobab Collection remboursera toute somme payée en application de la commande si les conditions légales sont réunies.

Les délais de livraison dépendent toutefois (1) du temps de traitement de la commande par Baobab Collection, (2) des délais de livraison du transporteur et (3) du dédouanement.

1. Temps de traitement de la commande

Dans l'immense majorité des cas et à titre indicatif, le temps de traitement de la commande par Baobab Collection est de 2 (deux) jours ouvrables suivant la commande lorsque celle-ci est passée la veille avant minuit (GMT+1).

2. Délais de livraison du transporteur

A titre indicatif, les délais de DPD et UPS sont les suivants :

Europe: 3 (trois) à 8 (huit) jours ouvrés ;

3. Dédouanement

Pour les livraisons hors UE, le dédouanement est, le cas échéant, opéré par le service postal externe avant l'arrivée physique des marchandises.

Article 10. Droit de rétractation : retours

L'Acheteur bénéficie d'un délai légal de rétractation de 14 (quatorze) jours francs à compter du lendemain du jour où l'Acheteur (ou un tiers désigné par l'Acheteur autre que le transporteur) prend physiquement possession du(des) Produit(s) commandé(s) via le Site sans avoir à en justifier le motif. Le(s) Produit(s) acheté(s) directement à des distributeurs, des détaillants ou sur d'autres sites internet que le Site ne peu(ven)t en aucun cas être directement retournés à Baobab Collection.

Pour obtenir le remboursement d'un(des) Produit(s) retourné(s), l'Acheteur devra, avant l'expiration du délai de rétractation de 14 (quatorze) jours et préalablement au renvoi du (des) Produit(s), obligatoirement informer Baobab Collection de sa décision de se rétracter de sa commande par l'intermédiaire du formulaire de rétractation disponible sur le Site, ou en faisant une demande de retour via la page « Historique de la commande » (« Order History ») du Site, ou par une déclaration dénuée d'ambiguïté exposant clairement sa décision se rétracter.

Baobab Collection accusera réception de la demande de retour par l'envoi d'un e-mail intitulé « En attente du retour de colis » (« Awaiting Return Package »), rappelant que les frais de retour sont intégralement à la charge de l'Acheteur. Ce courriel contiendra un bon de retour (« a return slip ») que l'Acheteur devra imprimer et placer à l'intérieur du colis ainsi qu'une étiquette de retour (« a return label ») que l'Acheteur devra coller à l'extérieur du colis. L'acheteur déposera ensuite le colis dans un « Pickup Parcelshop » de DPD ou UPS. Le renvoi du(des) Produit(s) devra être effectué par l'Acheteur dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter de sa commande.

Il est fortement recommandé de renvoyer le(s) Produit(s) dans leur(s) condition(s) et emballage d'origine. Les retours ne sont pas acceptés si le(s) Produit(s) a (ont) subi des dépréciations résultant de manipulations qui ne sont pas nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du(des) Produit(s).

Baobab Collection remboursera tous les paiements reçus de la part de l'Acheteur, y compris, le cas échéant, les frais de livraison si l'Acheteur renvoie l'intégralité de sa commande sauf dans le cas où l'Acheteur a choisi expressément un mode livraison différent du mode de livraison standard proposé par Baobab Collection.

Les frais de retour d'un(des) Produit(s) vers Baobab Collection seront à la charge de l'Acheteur. Ils seront déduits du montant total à rembourser par Baobab Collection à l'Acheteur.

Le remboursement du(des) Produit(s) renvoyé(s) interviendra par virement au compte bancaire qui aura été utilisé lors de la commande et ce dans un délai maximum de 14 (quatorze) jours suivant la date à laquelle Baobab Collection aura été informée de la décision de l'Acheteur de se rétracter de sa commande conformément aux dispositions ci-dessus. Cependant, Baobab Collection pourra différer le remboursement jusqu'à la récupération effective du(des) Produit(s) à l'adresse indiquée sur le bon de retour.

En cas de non réception du colis par Baobab Collection, et sans preuve de sa bonne distribution par DPD et UPS, le(s) Produit(s) ne sera(seront) ni remboursé(s) ni échangé(s) et la responsabilité de Baobab Collection ne pourra pas être engagée.

Les colis reçus par Baobab Collection qui ne seraient pas retournés selon les procédures mentionnées ci-dessus ne seront pas remboursés par Baobab Collection.

Tout risque lié au retour d'un(des) Produit(s) est à la charge de l'Acheteur.

L'Acheteur ne pourra pas exercer le droit de rétraction prévu ci-dessus pour la fourniture de Produit(s) visés à l'article VI.53 du Code de droit économique et notamment : les Produits confectionnés selon certaines spécifications ou nettement personnalisés ; les Produits susceptibles de détériorer ou susceptibles de périmer rapidement ; les Produits fournis scellés, descellés après la livraison.

IMPORTANT : Pour les retours/échanges provenant de pays hors UE, l'Acheteur devra indiquer clairement sur le bordereau d'expédition de dédouanement qu'il s'agit d'un envoi non-commercial sans valeur marchande, afin d'éviter le paiement de droit de douane à la charge de Baobab Collection. Dans le cas d'un échange, Baobab Collection procédera de même pour éviter un second paiement de droits de douane à la charge de l'Acheteur.

Article 11. Garanties

Sauf exceptions, les Produits vendus en application des présentes Conditions Générales bénéficient de la garantie légale de conformité de deux ans prévue par le (ancien) Code civil belge.

Pour faire valoir sa garantie, l'Acheteur devra disposer de la facture émise par Baobab Collection. En cas de défaut, l'Acheteur est tenu d'informer Baobab Collection au plus tard dans les deux mois suivant la découverte du défaut.

La garantie légale s'applique aux défauts existants au moment de la délivrance du (des) Produit(s) à l'Acheteur, sauf si le défaut était connu ou ne pouvait être ignoré de l'Acheteur au moment de la commande.

La garantie ne s'applique pas aux défauts résultant d'accidents, de négligence, d'usages inappropriés, du non-respect des instructions d'usage, de modifications ou adaptations qui seraient indûment apportées au(x) Produit(s) ou de tout autre usage fautif par l'Acheteur.

Si les conditions légales sont réunies, l'Acheteur aura le droit, au choix, à une réparation ou à un remplacement du(des) Produit(s) sans frais et dans un délai raisonnable, à moins que le recours choisi ne soit impossible ou que, comparé à l'autre, il impose des coûts disproportionnés pour Baobab Collection, compte tenu notamment de l'usage ou de la valeur du(des) Produit(s) et de l'importance du défaut.

Lorsque la réparation ou le remplacement n'a pas été effectué ou lorsque la réparation ou le remplacement n'a pas permis de remédier au défaut ou si le défaut est si grave que cela se justifie immédiatement, l'Acheteur aura le droit d'exiger une réduction proportionnelle du prix ou la résolution du contrat de vente si les conditions légales sont réunies.

Article 12. Vie privée et cookies

Les données à caractère personnel communiquées par l'Acheteur et récoltées par Baobab Collection à l'occasion de la commande de l'Acheteur sont obligatoires et nécessaires au traitement et à la gestion de sa commande. Le défaut de renseignement de ces éléments ne permettrait pas autrement à Baobab Collection de traiter la commande de l'Acheteur.

Les données à caractère personnel sont traitées conformément à la Politique de confidentialité de Baobab Collection, disponible sur les onglets correspondants du Site. Les cookies sont traités conformément à la Politique en matière de cookies, disponible sur les onglets correspondants du Site.

Conformément à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et au règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD), l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et de retrait de consentement des données à caractère personnel le concernant auprès de Baobab Collection.

Article 13. Preuve

L'Acheteur admet que les communications électroniques et les back-ups du Site régulièrement effectués par Baobab Collection peuvent être utilisés comme moyens pour établir la preuve d'une transaction entre l'Acheteur et Baobab Collection.

Article 14. Force majeure et assurance

La responsabilité de Baobab Collection ne pourra pas être engagée pour non-respect total ou partiel des obligations des présentes Conditions Générales en cas de survenance d'un évènement de force majeure, à savoir un évènement imprévisible et insurmontable survenant après la commande qui rend impossible l'exécution des obligations de Baobab Collection alors même qu'aucune faute ne peut lui être imputée.

Baobab Collection a souscrit une assurance professionnelle auprès de la compagnie [●]. Les conditions générales de la compagnie peuvent être consultés via le site [●].

Article 15. Service après-vente et réclamations

Les réclamations peuvent être adressées à Baobab Collection sur la page [Contact] du Site ou par e-mail à onlinesales@baobabcollection.com. Baobab Collection s'efforce d'y répondre dans les meilleurs délais. Les réclamations justifiées ne donnent lieu à aucun frais pour l'Acheteur.

Article 16. Loi applicable et juridiction

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit belge indépendamment du pays de livraison, sous réserve de l'application des dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi du pays de résidence habituelle de l'Acheteur.

A défaut d'accord amiable qui devra être recherché avant tout recours judiciaire, tout litige relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes Conditions Générales relève des tribunaux compétents en vertu du règlement (UE) n° 1215/2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale.

Les Parties peuvent également introduire une plainte par le biais de la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne, à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>