



# Conditions générales

## 1. Informations générales

Libratone.com est détenu et exploité par Libratone A/S.  
Coordonnées de la société :

Libratone A/S  
Sundkaj 153, Pakhus 48  
2150 Nordhavn  
Denmark  
CVR: DK 32647642

Contact:  
Soumettez une demande d'assistance client [ici](#).  
Email: [support@libratone.com](mailto:support@libratone.com)

## 2. Information importante

Veillez lire attentivement les présentes conditions générales avant de commander sur Libratone.com.

Lorsque vous commandez sur notre boutique en ligne, vous acceptez automatiquement notre Conditions générales. Les Conditions générales peuvent être mises à jour à l'occasion et nous vous demandons par conséquent d'accepter les Conditions générales chaque fois que vous achetez auprès de nous.

Si vous avez une quelconque question concernant nos Conditions générales, veuillez nous contacter directement en soumettant une demande d'assistance client [ici](#).

## 3. Formation du contrat

Lorsque vous cliquez sur « Payer maintenant », vous placez une commande pour tous les produits contenus dans votre panier d'achat au moment du paiement. Une fois que vous avez enregistré votre commande, nous vous enverrons une confirmation de commande par e-mail. Un contrat contraignant est formé lorsque vous recevez notre confirmation de commande.

## 4. Prix et devises

Les prix affichés sur les pages produit de notre boutique en ligne à la date à laquelle la commande est effectuée s'appliquent. Les prix annoncés sont finaux (totaux) et incluent la taxe sur la valeur ajoutée du pays concerné, au taux officiellement applicable. Le produit reste la propriété de Libratone jusqu'à réception du paiement intégral du prix consommateur.

Les achats peuvent être effectués dans les devises suivantes : Couronne danoise (DKK), Euro (EUR), Couronne suédoise (SEK) et Livre sterling (GBP). Les prix sur les pages produit sont affichés dans la devise du pays que vous avez sélectionné. Lors du processus de commande, la devise s'ajustera au pays où votre commande sera livrée.

## 5. Conditions de paiement

- 5.1 Le coût total de votre commande sera le prix d'achat des produits, qui inclut tous frais de traitement des cartes bancaires et la TVA spécifique à chaque pays.



- 5.2 Veuillez noter que, à moins que Libratone ne vous en notifie autrement avant l'acceptation de votre commande, Libratone n'accepte que les paiements dans la devise du territoire sur lequel votre adresse de livraison se situe.
- 5.3 Lorsque vous commandez, vous confirmez que la carte de crédit/débit utilisée est la vôtre. Tous les titulaires de carte de crédit/débit sont soumis à des vérifications de validation et à une autorisation par l'émetteur de carte. Si l'émetteur de votre carte refuse le paiement, Libratone n'acceptera pas votre commande, ne sera pas responsable d'un quelconque retard ou de la non livraison ni ne sera dans l'obligation de vous informer du motif du refus. Libratone n'est pas tenu responsable si votre émetteur de carte ou votre banque vous facture à la suite du traitement de votre paiement par carte de débit/crédit par Libratone conformément à votre commande.

## 6. Facturation

Lorsque Libratone décide, ou est tenu par la loi en vigueur, de transmettre ou de mettre à disposition une facture, Libratone se réserve le droit de transmettre ou de mettre à disposition des factures électroniques et vous acceptez ledit format de facturation. Si une facturation électronique est utilisée, Libratone vous enverra une facture par e-mail dès l'envoi de votre commande.

## 7. Conditions de livraison

Libratone.com offre la livraison gratuite.

Nous expédions actuellement dans les pays suivants :

Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, République de Chypre, République Tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède et Royaume-Uni.

Nos commandes en ligne sont expédiées par nos transporteurs partenaires (GLS, UPS). Les commandes sont généralement livrées dans un délai de 3 à 5 jours ouvrables. Remarque : En période de soldes et de promotions, comme le Black Friday, Noël etc., le délai de livraison peut être plus long.

Actuellement, Libratone.com n'expédie des produits que vers les pays listés ci-dessus. Si votre pays ne figure pas dans cette liste, veuillez vous référer à notre [Localisateur de magasin](#) et à nos partenaires distributeur si vous voulez acheter un de nos produits.

## 8. Produits de remplacement

- 8.1 La politique de Libratone est de continuellement développer et corriger les produits. Par conséquent, Libratone peut parfois modifier ou arrêter la production de produits. Si, pour une quelconque raison, Libratone n'est pas en mesure de vous fournir le produit que vous avez commandé, Libratone fera de son mieux pour vous proposer un produit de remplacement de qualité équivalente ou supérieure au même prix. Si vous êtes mécontent d'un produit de remplacement, vous pouvez le renvoyer conformément à la garantie des retours sous 30 jours de Libratone.
- 8.2 Veuillez noter que si vous décidez de renvoyer des articles de remplacement conformément à la garantie des retours sous 30 jours de Libratone, Libratone supportera les frais raisonnables engagés de retour des articles de remplacement. Apprenez-en plus concernant le renvoi gratuit en consultant notre politique de retour « 10. Politique d'annulation et de retour ».

## 9. Douanes

Lorsque vous commandez auprès de Libratone, vous êtes considéré comme l'importateur officiel et vous devez respecter les lois et réglementations du pays dans lequel vous recevez les Produits ou Services. Aucun droit de douane n'est facturés au sein de l'UE.



## 10. Livraison et risques

Les commandes seront envoyées à l'adresse de livraison fournie au cours du processus d'achat. Libratone ne peut être tenu responsable si l'adresse de livraison est incorrecte. Lors du processus d'achat, l'adresse du client sera vérifiée. Si l'adresse est correctement validée mais n'est pas celle du client ou si le client choisit une adresse différente de celle validée, Libratone ne peut être tenu responsable.

REMARQUE : Veuillez noter que Libratone ne peut expédier vers des boîtes postales ou adresses BFPO.

- 10.1 Actuellement, Libratone livre ces produits uniquement dans les pays listés lors du paiement. Veuillez également noter que Libratone n'est pas en mesure d'expédier des produits dans un quelconque pays autre que ceux listés, sauf indications contraires. Le choix de votre lieu de livraison et adresse de facturation doit par conséquent apparaître dans cette liste. Les adresses de facturation et de livraison doivent toutes deux être au sein de l'Union européenne mais peuvent être différentes.
- 10.2 Même si Libratone essaiera de respecter les délais indiqués, veuillez noter que : Ce n'est pas une garantie et ne devrait pas être interprété comme tel. Par conséquent, vous convenez que les produits peuvent ne pas vous être livrés dans un délai de 30 jours à partir de la date de votre commande.
- 10.3 Une fois que vous avez reçu un produit, tout risque de dommage ou de perte du produit vous sera transféré.

## 11. Politique d'annulation et de retour

### 11.1 Annulation d'une commande

Veuillez noter que, pour des raisons logistiques, toute annulation ou modification de votre commande ne peut être effectuée après la fin du processus d'achat. En cas de commande incorrecte, veuillez renvoyer le produit conformément à nos instructions de retour.

Si vous avez des questions concernant votre commande, veuillez soumettre une demande d'assistance [ici](#) et indiquer votre numéro de commande.

### 11.2 Retour de produits

Libratone veut que vous soyez entièrement satisfait de tous les produits achetés sur Libratone.com. Par conséquent, si vous êtes mécontent d'un produit Libratone pour une quelconque raison, vous pouvez le renvoyer à Libratone dans un délai de 30 jours à partir de la date d'expédition du produit, à condition que le produit soit renvoyé dans son conditionnement initial. Libratone émettra un remboursement intégral, soit le prix payé pour le produit concerné.

Processus de retour :

- a) Tout article renvoyé doit être dans le même emballage dans lequel vous l'avez reçu. Tous les accessoires compris dans l'emballage du produit, tels que les chargeurs, câbles, embouts d'écouteurs etc., qui ont été livrés avec la commande doivent également être renvoyés.
- b) Demander une étiquette de retour gratuite :  
L'expédition des retours est gratuite. Veuillez cliquer [ici](#) et soumettre une demande d'assistance en sélectionnant la catégorie « Retour sous 30 jours ». Dans un délai de 1 à 2 jours ouvrables, vous recevrez un e-mail contenant des instructions supplémentaires au sujet de l'étiquette de retour gratuite.



- c) Veuillez placer le produit dans son emballage original puis dans un carton (nous vous recommandons d'utiliser les cartons de livraison originaux pour emballer le produit) et coller l'étiquette de retour imprimée à l'extérieur du carton. Si vous expédiez un produit, Libratone n'est pas responsable des dommages sur le produit causés au cours de la livraison.
- d) Vous êtes responsable de l'expédition des articles renvoyés à Libratone. Vous n'obtiendrez pas de compensation pour les articles perdus lors du transport. Veuillez utiliser l'étiquette de retour gratuite.
- e) À la réception de votre colis, nous examinons l'état des articles avant de procéder au remboursement des articles renvoyés.
- f) Les colis doivent être livrés directement à notre entrepôt au moyen d'une étiquette de retour gratuite. Libratone ne peut pas récupérer des colis envoyés à des services postaux.
- g) Le temps de traitement des commandes renvoyées peut aller de 5 à 10 jours ouvrables à partir du jour où nous recevons la commande. Le paiement des remboursement varie selon votre mode de paiement.
- h) Les remboursement sont effectués conformément au moyen de paiement initial.
- i) Les produits achetés sur Libratone.com ne peuvent pas être retournés dans nos boutiques ou tout autre magasin.

## 12. Échange de produits

Libratone.com ne propose pas l'échange de produits. Veuillez renvoyer la commande conformément à notre [politique de retour](#) et recommander.

## 13. Âge et conditions nécessaires

Si vous commandez un produit pour lequel un âge minimum s'applique, vous confirmez en commandant ledit produit que vous avez l'âge requis. Si Libratone a des motifs raisonnables de croire que vous n'êtes pas légalement habilité à commander un produit, nous nous réservons le droit d'annuler votre commande.

## 14. Garantie

Tout vice de matériaux et de fabrication est couvert par votre garantie.

La présente Garantie couvre le fonctionnement du produit pour son usage normal et prévu dans un environnement tel que spécifié dans la Notice du produit uniquement et ne couvre pas les défaillances liées à une utilisation ou à un entretien inapproprié ou déraisonnable, par ex., accident, humidité excessive, emballage inadéquat, foudre, surtensions ou falsification, altération ou modification non autorisée par Libratone. La présente Garantie se limite à la réparation ou au remplacement du produit sur la décision de Libratone et aucun coût de transport, de retrait ou d'installation d'un produit n'est couvert par la présente Garantie.

La garantie de Libratone est applicable aux produits faits par Libratone A/S. Libratone garantit que le produit est dépourvu de défauts de matériaux et de fabrication au moment de son achat initial par l'utilisateur final. Les réclamations sous garantie doivent être adressées au détaillant où le produit a été acheté.

### 14.1 Période de garantie

Cette Garantie est valable DEUX (2) ANS à partir de la date d'achat initial du produit par le client (facture comme preuve d'achat sur Libratone.com).



## 14.2 Traitement de la garantie

Si Libratone reçoit, durant la période de garantie applicable, une notification valide d'un défaut sur un quelconque produit acheté sur Libratone.com et couvert par la garantie de Libratone, Libratone pourra, à sa seule discrétion et dans un délai raisonnable après notification du défaut :

- (a) réparer le défaut gratuitement, au moyen de pièces de remplacement neuves ou reconditionnées,
- (b) remplacer le produit, ou
- (c) rembourser le produit, soit le prix d'achat.

Le temps de réponse peut varier d'un pays à un autre et est notamment soumis à la disponibilité des pièces et du transport. Le temps de réponse pour les retours est normalement de 5 à 10 jours ouvrables.

Toutes les pièces et composants défectueux remplacés deviendront la propriété de Libratone.

Libratone n'est nullement obligé de réparer, remplacer ou rembourser avant que le client ne retourne le produit défectueux à Libratone.com. Tout produit de remplacement peut être neuf ou comme neuf, à condition que les fonctionnalités soient au moins équivalentes à celle du produit remplacé. Les réparations en dehors de la période de Garantie, ou résultant de dommages non couverts par la présente garantie, ne pourront être prises en charge sans l'approbation préalable du client.

## 14.3 Soumettre une réclamation sous garantie

Sur notre boutique en ligne, les réclamations sous garantie ne peuvent être faites que pour les produits achetés directement sur Libratone.com.

En cas de défaut sur un produit, le client doit prendre les mesures suivantes :

- (1) Se référer à la [Notice du produit](#) sur notre Plateforme d'assistance afin d'identifier et d'éventuellement corriger le problème.
- (2) Si le problème ne peut être résolu à l'aide de la [Notice du produit](#), veuillez soumettre une demande d'assistance client [ici](#).
- (3) Si nécessaire, Libratone envisagera la réparation ou le remplacement du produit à condition que le client présente la facture originale de vente (de Libratone.com) pour rendre compte de la date d'achat.
- (4) Si vous expédiez le produit, Libratone n'est pas responsable des dommages causés au produit pendant la livraison. Ainsi, nous vous recommandons d'utiliser les cartons de livraison originaux pour emballer le produit. Si vous n'avez plus ces cartons, nous vous conseillons d'utiliser un carton solide et un emballage adéquat (par exemple polystyrène, papier bulle ou similaire) pour fournir 10 cm minimum d'emballage pour envelopper intégralement les produits pesant 5 kg ou plus.
- (5) Demander une étiquette de retour gratuite :  
Le renvoi de votre produit défectueux est gratuit. Une étiquette de retour gratuite vous sera fournie par notre équipe du service client. Veuillez soumettre une demande d'assistance client [ici](#).

## 14.4 DOA (dead on arrival / panne au déballage)

Un produit est considéré DOA s'il est défectueux dans les 14 jours à partir de la date d'achat du client final. Le client doit contacter Libratone. Ce dernier recevra un nouveau produit identique. Veuillez soumettre une demande d'assistance client [ici](#).

## 14.5 Autres droits

La présente Garantie ne saurait affecter vos droits non dérogeables. La présente Garantie vous



confère des droits précis soumis à des conditions spécifiées. Vous pouvez également avoir d'autres droits légaux non dérogeables selon le pays dans lequel le produit a initialement été acheté. La présente Garantie limitée n'affecte pas lesdits droits légaux et ne s'oppose pas à un quelconque recours juridique qui vous est autorisé par la loi.

#### 14.6 Limitation de garantie et de responsabilité

La responsabilité maximale de Libratone ne dépasse pas le prix d'achat que vous avez initialement payé pour le produit. Libratone est uniquement responsable des dommages directs par suite de blessures corporelles et/ou des biens mobiliers ou immobiliers découlant d'une faute grave de Libratone. De plus, Libratone n'est pas responsable des dommages spéciaux, accessoires, consécutifs ou indirects. La présente Garantie est nulle si l'étiquette portant le numéro de série a été retirée ou dégradée.

#### 15. Limitation de responsabilité

15.1 Aucune des présentes Conditions ne limite ou n'exclut la responsabilité de Libratone pour (i) le décès ou les dommages corporels dus à une quelconque négligence, (ii) une représentation frauduleuse, ou (iii) une quelconque responsabilité ne pouvant être limitée ou exclue par la loi en vigueur.

15.2 Vous convenez que Libratone n'est pas tenu responsable envers vous pour toute déclaration fautive ou inexacte ou toute violation d'une quelconque disposition, condition ou garantie donnée par Libratone au sujet d'un quelconque produit ou service.

15.3 Le présent Article 14 n'affecte ni vos droits statutaires en tant que client, ni vos droits d'annulation.

#### 16. Communications électroniques

Lorsque vous achetez sur Libratone.com ou envoyez des e-mails à Libratone, vous communiquez électroniquement avec Libratone. À des fins contractuelles, vous acceptez de recevoir des communications électroniques de Libratone et vous convenez que toutes les ententes, avis, divulgations et autres communications que vous envoyez à Libratone électroniquement respectent toute exigence juridique, comme lesdites communications par écrit. La présente disposition n'affecte pas vos droits statutaires en tant que client.

#### 17. Attribution, sous-traitance etc.

Libratone se réserve le droit de transférer, d'attribuer ou de sous-traiter tout droit et obligation de Libratone en vertu des présentes Conditions. Vous ne pouvez pas attribuer, sous-traiter ou autrement transférer un quelconque de vos droits ou obligations en vertu des présentes Conditions sans le consentement écrit de Libratone.

#### 18. Évènements indépendants de la volonté des vendeurs

Libratone ne sera tenu responsable en cas de retard ou de non-respect de nos obligations en vertu des présentes Conditions si le retard ou le non-respect découle d'un quelconque évènement indépendant de la volonté de Libratone.

#### 19. Séparation

Les dispositions des présentes Conditions sont établies séparément et indépendamment l'une de l'autre. Si une quelconque disposition est jugée invalide, nulle ou autrement inapplicable, ladite disposition est alors réputée dissociable des présentes et n'affectera en rien la validité d'une quelconque des autres dispositions des présentes Conditions.



## **20. Loi applicable et juridiction compétente**

Les présentes Conditions ainsi que toutes les transactions relatives à cette Boutique en ligne sont régies par la loi danoise et vous et Libratone vous soumettez par la présente à la juridiction non exclusive des tribunaux danois. Cependant, cela n'affecte pas vos droits statutaires si vous êtes un consommateur et que le droit de la consommation en vigueur exige l'application d'une autre loi (telle que la loi de votre pays de résidence).

## **21. Restrictions relatives aux commandes**

Il n'est possible de commander que dans des quantités jugées normales pour un foyer. Nous nous réservons le droit de limiter les commandes. Pour des commandes plus importantes, contactez-nous en soumettant une demande d'assistance client [ici](#).

## **22. Modifications des présentes Conditions**

Libratone se réserve le droit de modifier les présentes Conditions à tout moment. Vous, et tout contrat de vente entre vous et Libratone, serez soumis à la dernière version en vigueur des présentes Conditions au moment de la commande de produits sur Libratone.com.

15 janvier 2020