

### **Art. 1. Champ d'application et modification des conditions générales de vente**

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toute commande passée sur le site Internet [www.legitech.lu](http://www.legitech.lu) (le **Site**).

Legitech se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes CGV. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande.

Dans les présentes, les délais exprimés en jours s'entendent en jours ouvrables sauf mention contraire expresse.

### **Art. 2. Disponibilité des produits**

Les offres Legitech de produits sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Dès validation de la commande par l'acheteur, Legitech vérifie la disponibilité du (ou des) produit(s) commandé(s). En cas d'indisponibilité, Legitech s'engage dans les vingt (20) jours à compter de la validation de la commande, telle que définie à l'article 3, à contacter l'acheteur pour lui demander un numéro de compte bancaire pour procéder au remboursement par virement.

En cas de rupture de stock sur l'un des produits de la commande de l'acheteur, Legitech expédie le reste de la commande, sans préjudice de la procédure décrite aux alinéas précédents.

### **Art. 3. Validation des commandes et signature électronique**

Toute commande validée sera traitée dans les délais et selon les modalités prévues notamment aux articles 2 et 6.

Par date de validation de la commande on entend :

- la date de la commande en cas de paiement par carte bancaire en ligne.
- la date de la réception du virement en cas de paiement par virement.

Tout bon de commande signé de l'acheteur par "clic" sur le bouton « Commander » constitue une acceptation irrévocable et entière des présentes CGV qui ne peut être remise en cause que dans les limites prévues par celles-ci.

Ledit "clic" constitue une signature électronique. Cette signature électronique a la même valeur entre les parties qu'une signature manuscrite.

### **Art. 4. Prix**

Legitech se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur qui auront été indiqués au moment de la commande. A ces prix, il convient d'ajouter les frais de livraison tels que définis au point 6.5.

Si l'acheteur souhaite une livraison à l'étranger, les éventuelles taxes locales ne sont pas incluses dans le prix de vente et restent à la charge de l'acheteur.

### **Art. 5. Modalités de paiement et sécurisation**

#### *5.1 - Modalités de Paiement*

L'acheteur peut effectuer le règlement par carte bancaire.

Le paiement s'effectue sur les serveurs bancaires sécurisés des partenaires de Legitech (au choix) Paypal ou CetreI.

Ceci implique qu'aucune information bancaire concernant l'acheteur ne transite via le site de Legitech. Le paiement par carte bancaire est donc parfaitement sécurisé ; la commande de l'acheteur sera ainsi enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque.

L'acheteur peut également payer par virement. Il lui sera alors demandé un paiement anticipatif de la facture avant tout envoi.

L'acheteur garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement ou son compte pour le paiement de sa commande et que ces moyens de paiement donnent accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts liés à la commande effectuée auprès de Legitech.

#### *5.2 - Clause de réserve de propriété*

Les produits demeurent la propriété de Legitech jusqu'au complet encaissement de la commande par Legitech. Toutefois, à compter de la réception de la commande, les risques sur les marchandises livrées sont transférés à l'acheteur.

#### *5.3 - Défaut de Paiement*

Legitech se réserve le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

#### *5.4 - Contrôles anti-fraudes*

Legitech contrôle toutes les commandes qui ont été validées sur le Site. Ces contrôles visent à protéger Legitech de pratiques abusives opérées par des fraudeurs.

Pour une commande qui présente une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation, Legitech pourra être amené à prendre contact avec l'acheteur ou avec le destinataire de la livraison.

Dans le cadre de ces procédures, Legitech pourra être amené à demander à l'acheteur toutes les pièces nécessaires au déblocage de la commande : justificatifs de domicile et de débit à son nom, mais aussi justificatif de domicile au nom de la personne indiquée pour l'adresse de livraison, etc.

Ces demandes sont faites par courriel. En cas de défaut de réponse ou de réponse incomplète, Legitech se réserve le droit d'annuler la commande.

#### *5.5 - Utilisation des bons d'achat*

Les bons d'achat ne peuvent être utilisés que pour l'achat de livres édités par Legitech.

Les bons d'achat promotionnels et les bons d'achat crédités sur le compte client à titre de gestes commerciaux ne peuvent pas être convertis en numéraire et donner lieu à un virement de remboursement. Ils sont uniquement applicables à une prochaine commande.

**Art. 6. Livraisons**

*6.1 - Modalités*

Legitech livre les ouvrages qu'il édite dans tous pays. Si un pays devait présenter un quelconque problème (p.ex. vols de colis postaux), Legitech se réserve le droit de contacter l'acheteur et de discuter de la solution à apporter audit problème.

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par l'acheteur au cours du processus de commande.

L'acheteur devra vérifier la conformité de la marchandise livrée au moment de la livraison. L'acheteur doit également signaler par courriel adressé à : [clients@legitech.lu](mailto:clients@legitech.lu), les anomalies et confirmer ses réserves au plus tard dans les 48H ouvrables suivant la réception du ou des articles.

Si les produits nécessitent d'être renvoyés à Legitech, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès du Service Clients de Legitech selon les modalités décrites aux articles 9 et 10.

*6.2 - Délais d'expédition*

Les délais indiqués sont des délais moyens et correspondent aux délais de traitement, de préparation et d'expédition de la commande (sortie stock). Ils courent dès la validation de la commande telle que définie à l'article 3.

Tout article disponible en stock est expédié sous 24 à 48 heures.

*6.3 - Délais de livraison*

Le produit commandé est envoyé à l'adresse figurant sur le bon de commande. Un mail de confirmation d'envoi de la commande est adressé automatiquement à l'acheteur.

Pour un envoi en national, il faut compter un ou deux jours de délai. Pour un envoi à l'international, le délai peut varier de 2 à 6 jours.

Nous vous invitons à nous signaler tout délai supérieur ou tout retard dans la livraison.

*6.4 – Défaut de réception*

Toute réclamation en cas de non-réception des livres commandés devra être faite par courriel adressé à : [clients@legitech.lu](mailto:clients@legitech.lu), sous peine de déchéance, dans un délai d'un mois à compter de la date de l'expédition du colis par nos soins.

*6.5 – Frais de livraison*

Legitech propose un envoi par colis recommandé, plus onéreux, mais permettant de s'assurer de la bonne livraison de la commande.

**Livraisons au Luxembourg**

Options de livraison	Poids de l'ouvrage	Montant de la commande	Frais de livraison
Simple	Entre 0 et 2kg	< 100€	4€ par envoi
	Tout poids	≥ 100€	Gratuit
Suivi (Q-Pack) (option)	Tout poids	Tout prix	7€ par envoi

**Livraisons internationales**

Zones / Pays	Options de livraison	Montant de la commande	Frais de livraison
Zone 1 Belgique et Pays-Bas	Q-Pack obligatoire	< 100€	12€ par envoi
		≥ 100€	Gratuit
Zone 2 France et Allemagne	Q-Pack obligatoire	< 100€	15€ par envoi
		≥ 100€	Gratuit
Autres pays (dans et hors U.E.)	Q- Pack obligatoire	< 100€	22€ par envoi
		≥ 100€	Gratuit

**Art. 7. Responsabilités**

Legitech ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu, due à la survenance d'un événement de force majeure et notamment en cas de grève totale ou partielle des services postaux, de transporteurs, et de catastrophes causées par inondations ou incendies.

En ce qui concerne les produits achetés pour satisfaire les besoins professionnels, Legitech n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir.

Le choix et l'achat d'un produit ou d'un service sont placés sous l'unique responsabilité de l'acheteur. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de Legitech, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, de non-conformité, de défectuosité ou d'exercice du droit de rétractation envisagés sous l'article 9.

## **Art. 8. Traitement des colis non distribués par le prestataire**

Ce sont les colis qui n'ont pas été remis au destinataire final pour les raisons suivantes : NPAI, non réclamé, refusé, avarie de transport.

### *8.1 - Les retours sous le motif NPAI*

#### *Généralités*

Ce sont les colis retournés par le prestataire chargé de la livraison sous la mention: N'habite Pas à l'Adresse Indiquée.

#### *Traitement d'un retour NPAI*

Si l'erreur dans l'adresse est imputable à Legitech, après réception et acceptation du colis par Legitech, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon le souhait de l'acheteur exprimé lors d'un contact téléphonique ou par courriel, Legitech proposera de réexpédier à l'acheteur le produit initialement commandé aux frais de Legitech.

Toutefois, si l'erreur dans l'adresse est imputable à l'acheteur (lors de la commande), les frais de réexpédition seront à la charge de l'acheteur.

Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur le compte de l'acheteur dans les 48h suivant la réception du colis par Legitech. Si l'acheteur choisit d'être remboursé, un virement du montant du produit lui sera envoyé dans les quinze (15) jours suivant son acceptation de retour.

### *8.2 - Les retours sous le motif « refusé »*

Il s'agit d'un colis refusé par l'acheteur car il présente des traces évidentes d'ouverture et/ou de chocs.

Si le colis est abîmé, déchiré ou ouvert l'acheteur doit impérativement refuser le colis et prendre contact avec les services de Legitech afin de les informer. Après réception et acceptation du colis par Legitech, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon le souhait de l'acheteur, Legitech proposera à celui-ci de réexpédier le produit à initialement commandé à ses frais.

## **Art. 9. Droit de rétractation**

### *9.1 - Délai*

Conformément à l'article L.222-9 du Code de la consommation, l'acheteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception de la commande.

L'acheteur dispose donc de quatorze (14) jours pour signaler à Legitech qu'il souhaite se rétracter.

La rétractation doit être faite par écrit (courriel, fax, courrier) auprès du service client qui attribuera un numéro d'accord de retour à l'acheteur.

L'acheteur peut aussi utiliser le modèle de formulaire de rétractation repris à l'article R.222-2 du règlement grand-ducal du 2 avril 2014 portant notamment modification de la partie réglementaire du Code de la consommation. Dès la

communication de la décision de rétractation de l'acheteur, ce dernier dispose de quatorze (14) jours pour retourner le produit à Legitech. Passé ce délai, le retour de l'acheteur sera refusé.

Legitech conseille d'effectuer le retour par envoi suivi. Dans le cas contraire, si le colis, expédié par l'acheteur, et faisant retour vers les services Legitech, ne lui parvenait pas, l'acheteur ne sera pas en mesure de lancer une enquête auprès des services postaux afin de leur demander de localiser ce dernier. A noter que tout colis non expédié par Legitech n'est pas sous sa responsabilité, même si le produit qu'il contient demeure sa propriété (cf. article 5). En tant qu'expéditeur, Legitech est donc responsable par exemple du bon emballage du produit et de la sélection du service postal adapté. Par ailleurs, seul l'expéditeur du colis est en mesure de lancer une enquête auprès des services postaux.

### *9.2 - Echange ou remboursement*

L'acheteur peut demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour.

Si l'acheteur a choisi d'être remboursé, un virement bancaire du montant des produits retournés est effectué par Legitech à l'acheteur endéans quatorze (14) jours à compter de la réception et acceptation du colis par les services Legitech.

L'acheteur peut choisir de voir son compte client crédité d'un bon d'achat du montant des produits retournés, utilisable en vue de l'acquisition de produits édités par Legitech et commercialisés sur le Site, en lieu et place du remboursement par virement.

Afin de traiter correctement la demande, l'acheteur doit rappeler à Legitech son numéro de commande et ses coordonnées complètes.

### *9.3 - Modalités de retour*

Un livre doit être retourné à Legitech dans son emballage d'origine et en bon état, propre à sa re-commercialisation.

ATTENTION : Aucune rétractation ne sera acceptée si le produit retourné est impropre à sa re-commercialisation. Par conséquent, le produit devra obligatoirement être retourné en parfait état, dans son emballage d'origine, non ouvert, non descellé, non endommagé, non marqué.

A défaut, le produit sera retourné à l'acheteur à ses frais.

### *9.4 - Frais de retour pour rétractation*

Les frais de retour en cas de rétractation demeurent à charge de l'acheteur.

## **Art. 10. Droit de retour**

### *10.1 - Délais*

Si les produits nécessitent d'être renvoyés à Legitech, ils doivent l'être dans les quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date de réception de la commande pour

défectuosité ou si l'acheteur n'avait pas reçu la bonne référence.

Aucune réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée et les produits seront réputés conformes à la commande en qualité et en quantité.

La demande de retour doit être faite auprès du service client Legitech par écrit (courriel, fax, courrier).

Dès réception de l'accord, l'acheteur dispose de sept (7) jours pour retourner le produit à Legitech. Passé ce délai, son retour sera refusé.

Legitech conseille d'effectuer le retour par envoi suivi.

Dans le cas contraire, si le colis, expédié par Legitech, et faisant retour vers ses services, ne lui parvenait pas, l'acheteur ne serait pas en mesure de lancer une enquête auprès des services postaux afin de leur demander de localiser ce dernier. A noter que tout colis non expédié par Legitech n'est pas sous sa responsabilité, même si le produit qu'il contient demeure sa propriété (article 5). L'expéditeur est donc responsable par exemple du bon emballage du produit et de la sélection du service postal adapté. Par ailleurs, seul l'expéditeur du colis est en mesure de lancer une enquête auprès des services postaux.

#### 10.2 - Modalités de retour

Si l'acheteur n'a pas reçu la bonne référence, le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage en parfait état).

Au moment de la livraison, l'acheteur doit vérifier l'état des articles commandés. S'ils ont été endommagés, l'acheteur peut soit refuser le colis (mention sur le bordereau : colis refusé car endommagé), soit en informer Legitech par courriel à : [clients@legitech.lu](mailto:clients@legitech.lu) sous 48 heures et lui réexpédier le colis selon les modalités prévues au paragraphe précédent.

A noter : à la réception, les services Legitech contrôleront la conformité du produit retourné et le motif de retour. Si le produit retourné n'est pas conforme, il sera refusé par les services de Legitech et sera réexpédié à l'acheteur, à ses frais. Si le retour de l'acheteur est effectué sous un mauvais motif, le produit pourra être refusé et donc être réexpédié à l'acheteur à ses frais. Le motif de retour pourra notamment être requalifié. Dès lors, l'acheteur en sera informé par courriel et le traitement de retour sera ainsi fonction du nouveau motif.

Afin de traiter correctement la demande de l'acheteur, l'acheteur doit rappeler son numéro de commande et ses coordonnées complètes.

#### 10.3 - Echange ou remboursement

Après réception et acceptation du colis par Legitech, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon le souhait de l'acheteur, Legitech lui proposera (i) de lui réexpédier le produit initialement commandé ou un

produit d'échange aux caractéristiques équivalentes, (ii) le remboursement ou (iii) un bon d'achat.

Si l'acheteur a choisi d'être remboursé, un virement du montant de la totalité de la commande sera effectué sur le numéro de compte qu'il aura fait parvenir à Legitech et dans les quatorze (14) jours suivant l'acceptation du retour du colis de l'acheteur (produit(s) + frais de port si la commande n'est composée que d'un seul produit. Si la commande comportait plusieurs articles, les frais de port resteront dus).

Dans le cas contraire, un bon d'achat sera crédité sur le compte de l'acheteur dans les quatorze (14) jours suivant la réception de son colis. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si votre commande n'est composée que d'un seul produit. Si la commande comportait plusieurs articles, les frais de port resteront dus).

#### Art. 11. Coordonnées de la société

Siège social de Legitech : 10A, rue des Mérovingiens L-8070 Bertrange Merci de ne faire aucun envoi à cette adresse.

*Contacter le Service Clients de Legitech*

Via notre formulaire de contact :

Depuis la page d'accueil du site : [www.legitech.lu](http://www.legitech.lu) en cliquant sur Legitech puis Contact.

Par courrier :

Legitech - Service Clients BP 27 - L-8005 Bertrange

Attention : Afin d'optimiser le traitement de vos demandes, merci de préciser après la mention "Service Clients" l'objet de votre courrier :

Désinscription / Remboursement / Justificatif /  
Demande d'informations / Transporteurs / Retour

Dans votre courrier merci d'indiquer également votre nom, prénom, email et le numéro de commande de référence.

Par téléphone :

au +352 26 31 64 1 - du lundi au vendredi : 9h-17h  
Fermé les samedis, dimanches et jours fériés

#### Art. 12. Protection des données personnelles

Le respect de la vie privée et de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles sont des considérations essentielles pour Legitech. Pour toute information concernant la collecte et le traitement des données personnelles en lien avec l'accès, la consultation ou l'utilisation du Site, veuillez consulter notre [politique des données personnelles](#).

#### Art. 13. Droit-litige

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi luxembourgeoise. En cas de litige, les tribunaux luxembourgeois seront seuls compétents.