

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

Avant toute commande de Produit depuis le site [www.veja-store.com](http://www.veja-store.com) (« **Vejastore** »), nous vous invitons à lire attentivement l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente en ligne (« **CGV** »).

**Identifiant unique REP filière textile / chaussures : FR219250\_11GALR**  
**Identifiant unique filière des emballages / packaging : FR241736\_01GIWN**

### 1. CHAMP D'APPLICATION

1.1. Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des contrats de vente conclus entre Veja Fair Trade SARL, dont le siège social se situe 146 rue du Faubourg Poissonnière, 75010 Paris (France), immatriculée au R.C.S de Paris sous le N° B478328107, n° TVA FR89478328107 (« **Veja** ») et l'utilisateur, entendu comme consommateur, au sens du Code de la consommation, c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (« **Utilisateur** », « **vous** ») sur la base des commandes passées via le Vejastore.

1.2. Lorsque vous commandez des produits (« **Produits** ») sur le Vejastore, vous acceptez sans réserve et vous vous engagez à respecter les CGV. En cas de refus d'acceptation des CGV, vous ne pourrez pas passer de commande depuis le Vejastore.

### 2. CONDITIONS POUR EFFECTUER DES ACHATS SUR LE VEJASTORE

2.1. Vous pouvez acheter des produits sur le Vejastore uniquement si vous êtes un utilisateur entendu comme consommateur final. Si vous êtes un revendeur ou distributeur professionnel, il n'est pas possible d'effectuer des achats via le Vejastore.

Afin d'assurer une meilleure qualité de service et de disponibilité de ses Produits auprès de l'ensemble des utilisateurs du site, Veja se réserve le droit de limiter la quantité de produits pouvant être achetés par un utilisateur.

2.2 Nous limitons les achats sur notre site aux seules personnes majeures. En acceptant les présentes CGV, vous déclarez et garantissez être âgé d'au moins 18 ans. Veja ne peut être tenue responsable en cas de fausse déclaration relativement à l'âge des utilisateurs.

2.3 Nous nous réservons le droit d'annuler ou de rejeter les commandes qui semblent avoir été passées par des revendeurs ou distributeurs professionnels.

### 3. LE DEROULEMENT D'UNE COMMANDE VEJA

#### 3.1. Création d'un compte client

Vous pouvez procéder à l'achat des produits présents sur le Vejastore avec vos identifiants de connexion suite à la création d'un compte client, ou vous connecter avec vos identifiants de connexion au réseau social Twitter ou à votre compte Google.

Pour créer un nouveau compte sur le Vejastore, vous devez remplir correctement les champs du formulaire d'inscription et choisir un mot de passe personnel et confidentiel. Vous devez également confirmer avoir lu la [politique de confidentialité](#) disponible sur le site et confirmer votre inscription. L'inscription à la newsletter est facultative.

Suite à votre inscription sur le Vejastore, vous recevrez un e-mail vous confirmant la création de votre compte client et vous souhaitant la bienvenue, à l'adresse électronique indiquée dans le formulaire d'inscription.

Vous pouvez, à tout moment, supprimer votre compte de la manière suivante : Mon compte > "Informations personnelles" > "supprimer mon compte". Dès réception de la notification de confirmation, toute relation contractuelle entre vous et Veja - à l'exception des commandes déjà soumises avant la demande de suppression - sera considérée comme résiliée et les identifiants de connexion seront supprimés.

#### 3.2. Le processus de commande

L'utilisateur choisit le ou les différents produits de son choix et les ajoute à son panier via l'ajout rapide au panier ou en cliquant sur « Ajouter au panier ».

À tout moment, vous pouvez :

- Vérifier le nombre de produits contenus dans le panier, le prix des produits et le montant total en cliquant sur l'icône « Panier » ou « Voir et modifier mon panier »,
- Poursuivre votre sélection de produits en cliquant sur le bouton « Continuer mes achats »,
- Terminer votre commande en cliquant sur le bouton « Finaliser ma commande ».

Si vous êtes déjà titulaire d'un compte client, vous devez vous identifier après avoir cliqué sur le bouton « Finaliser ma commande », en saisissant votre adresse électronique et votre mot de passe.

Vous serez ensuite invité à indiquer l'adresse de livraison des produits et à sélectionner un mode de livraison parmi ceux énumérés à l'Article 7.

Une fois cette étape finalisée, vous êtes invité à choisir un mode de paiement parmi ceux de l'Article 5 et préciser l'adresse de facturation si celle-ci est différente de l'adresse de livraison. Vous ne pourrez ensuite cliquer sur « Finaliser et payer ma commande », sans avoir accepté les présentes CGV en cochant la case prévue à cet effet.

À tout moment au cours de ces étapes, le détail de votre panier apparaît.

Le contrat de vente entre Veja et vous est formé lors de la confirmation de votre commande.

Entre le moment où vous procédez au paiement de votre commande et l'envoi, par Veja, de l'e-mail de confirmation de commande : « Commande confirmée », Veja se réserve le droit de ne pas accepter la commande en cas de :

- Litige(s) existant(s) entre nous ;
- Non-paiement total ou partiel d'une ou plusieurs des commande(s) précédente(s) ;
- Refus d'autorisation de paiement par les organismes bancaires ;
- Problème relatif au stock
- Revendeurs ou distributeurs professionnels

Dès que la commande est prête à être expédiée, nous vous enverrons un e-mail d'expédition de la commande.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de sa commande, seuls le prix et les frais de transport relatifs aux produits disponibles seront débités. Veja vous informera par e-mail dans les meilleurs délais des produits indisponibles et le montant correspondant sera remboursé selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande.

## **4. PRIX**

4.1. Les prix des produits sont indiqués en Euros avec également possibilité d'un choix de règlement en devises Dollar US, Dollar Canadien, Yuan, Yen (sur la base d'une conversion mensuelle via le convertisseur utilisé pour le site).

4.2. Nos prix sont affichés toutes taxes comprises (TTC) pour les commandes à destination des pays de l'Union Européenne. Le montant de la taxe varie d'un pays à l'autre notamment en raison de l'application d'un taux de TVA différent. Nous sommes contraints d'appliquer la TVA du pays de destination, de sorte que le prix final incluant la TVA peut être recalculé selon le pays de livraison.

Pour les commandes à destination des pays hors Union Européenne, les prix sont indiqués hors taxes (HT). Ces commandes sont soumises aux taxes et frais de douane éventuels du pays de destination.

4.3. Telles que prévues aux points 4.3 et 4.4, vous n'aurez pas à payer de droits de taxes et frais de douane pour les commandes à destination de la France métropolitaine et des pays de l'Union Européenne. Sont sujets à des taxes et frais de douane, toute adresse de livraison qui se trouve :

- Dans tout autre pays en dehors de l'Union Européenne
- Dans les départements/ régions et collectivités d'outre-mer (DOM et COM)

Le montant total que vous aurez à payer est hors de notre contrôle. Ces frais doivent être réglés par le destinataire du colis.

Si vous refusez le colis en raison de frais de douane supplémentaires facturés à la réception, Veja se réserve le droit de facturer le montant de ces droits de douane initialement dus par le client jusqu'à 25€.

4.4. Les prix indiqués sur le Vejastore ne comprennent pas les frais de livraison qui sont à la charge de l'utilisateur.

4.5. Veja se réserve le droit de modifier le prix des produits et de modifier, limiter ou mettre à fin à toute offre spéciale, promotion ou remise, à tout moment.

4.6. Veja applique les prix en vigueur tels qu'indiqués sur le site web au moment de votre commande. Nous vous invitons à toujours vérifier le prix avant l'envoi de votre commande.

## **5. LES MODALITES DE PAIEMENT**

5.1. Veja utilise des prestataires de services de paiement pour traiter les transactions effectuées via le site web.

Vous pouvez régler votre commande avec l'un des modes de paiement suivants :

- Carte bancaire: Visa, Mastercard, Union Pay, JCB, American Express
- PayPal
- Apple Pay
- WeChat Pay
- iDEAL (disponible uniquement pour les transactions en euros)
- AliPay
- Sofort (disponible pour une adresse de livraison en Autriche, Belgique, Allemagne, Pays-Bas, Italie, Pologne, Espagne, Suisse)
- Bancontact (disponible pour une adresse de livraison en Belgique)
- Multibanco (disponible pour une adresse de livraison au Portugal)
- Giropay

5.2. Le prix doit être payé au moment de la commande.

5.3. Le paiement en 4 fois par PayPal est accessible pour les commandes dont le montant est compris entre 50€ et 2 000€, selon les conditions proposées par PayPal. En cas d'annulation / retour de commande totale ou partielle, vous serez remboursé automatiquement des mensualités déjà réglées sur votre compte bancaire.

5.4. Nous utilisons la technologie standard SSL (Secure Sockets Layer) pour permettre le chiffrement de vos données de paiement telles que votre identité, votre adresse et les détails de votre carte de crédit.

Pour plus d'informations sur la manière dont nous collectons, utilisons et partageons vos données personnelles, n'hésitez pas à consulter notre [Politique de confidentialité](#).

## **6. ANNULER ET MODIFIER UNE COMMANDE**

6.1. Dès lors que le statut de la commande indique « Paiement accepté », vous avez jusqu'à quatre (4) heures pour annuler votre commande. Vous pouvez l'annuler directement depuis la page de confirmation de la commande ou depuis votre compte client, rubrique « Mes commandes ». Si l'état de votre commande est différent ou si le délai de quatre (4) heures est dépassé, vous ne pourrez plus annuler votre commande.

6.2. Une fois l'annulation de la commande enregistrée par nos services et selon les délais habituellement pratiqués par votre établissement bancaire, il est nécessaire de prévoir un délai minimum de cinq (5) jours ouvrés afin de recevoir le remboursement. Si nous ne sommes en mesure de traiter qu'une partie de votre commande, le paiement sera prélevé pour l'intégralité de votre commande, et au moment de l'expédition des marchandises, un remboursement des marchandises indisponibles sera effectué.

6.3. Lorsque que la commande a été validée, il n'est plus possible de la modifier. Si vous souhaitez modifier le contenu de la commande, la méthode de paiement ou bien l'adresse de livraison, vous pouvez toujours annuler votre commande comme expliqué ci-dessus au point 6.1 ou retourner les produits dès réception selon les dispositions de l'Article 8 ou effectuer une nouvelle commande le jour même afin d'avoir la taille ou le modèle souhaité.

## **7. TARIFS ET LIVRAISONS**

### **7.1. La livraison**

Une fois le paiement confirmé, nous traitons et remettons votre commande au transporteur dans un délai moyen de 24h à 48h.

- Les commandes passées le vendredi ou le dimanche sont traitées le lundi suivant.
- Les commandes passées un jour férié sont traitées le jour ouvré suivant.

Pour les produits en pré-commande, le délai de livraison est généralement plus long. Les délais de livraison sont indiqués dans la description de la fiche produit sur le site web.

Les modes de livraison disponibles sont les suivants et varient en fonction de votre pays de livraison :

- La Poste (Colissimo)
- UPS
- Mondial Relay

Une fois votre commande remise au transporteur, vous pourrez suivre à tout moment l'acheminement de votre colis grâce au numéro de suivi communiqué par e-mail ou via votre compte client.

Dès lors que la commande a été remise au transporteur, la livraison des produits sera effectuée selon les conditions de livraison du transporteur. Vous recevrez les informations nécessaires sur l'expédition par e-mail afin de pouvoir vérifier les conditions de livraison ainsi que la date ou le délai de livraison prévu.

Les frais de livraison des produits et les éventuels taxes et droits de douane sont à votre charge telles que prévues ci-dessus aux points 4.3 et 4.4.

Les frais et les délais de livraison varient en fonction du montant de la commande, du pays de destination et du type de livraison.

## **7.2. Les tarifs**

Les frais de livraison applicables sont ceux mentionnés sur le site au moment de la Commande dans la rubrique « [Livraison](#) » et « [Retour](#) »

## **8. DROIT DE RETRACTATION, RETOUR ET REMBOURSEMENT**

8.1. Conformément à l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la Commande pour exercer son droit de rétractation auprès de Veja, sans avoir à motiver sa décision.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs produits livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier produit.

L'exercice du droit de rétractation peut s'effectuer soit en suivant les étapes suivantes [https://www.veja-store.com/fr\\_fr/return-policy](https://www.veja-store.com/fr_fr/return-policy), soit en utilisant et envoyant le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous, par courrier (Veja - Service Client, 146 rue du Faubourg Poissonnière, 75010 Paris, France) ou par e-mail ([service-clients@veja-store.fr](mailto:service-clients@veja-store.fr)):

*A l'attention de SARL VEJA FAIR TRADE,  
146 rue du Faubourg Poissonnière, 75010 PARIS,  
service-clients@veja-store.fr*

*Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du*

*ou des article(s) suivant(s) :*  
*- (liste des articles concernés)*  
*-*  
*-*

*Numéro de commande :*  
*Commandé le :*  
*Reçu le :*  
*Nom et prénom :*  
*Adresse :*  
*Date :*  
*Signature :*

Le(s) produit(s) doivent être retourné(s) à l'adresse suivante : **VEJA CHEZ LOG'INS – Pôle retour – Distripôle PARISUD Bâtiment 1 – 1 rue de l'espace Schengen – 91250 Lieusaint** dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la communication de votre décision de vous prévaloir de votre droit de rétractation.

8.2. Sans préjudice au droit de rétractation légal dont vous bénéficiez, et à compter de la date de première présentation du colis, vous disposez d'un délai de vingt-huit (28) jours pour retourner tout produit commandé ne répondant pas à vos exigences.

Vous pouvez effectuer une demande de retour directement depuis votre compte client Veja en suivant les étapes suivantes : [https://www.veja-store.com/fr\\_fr/return-policy](https://www.veja-store.com/fr_fr/return-policy)

Passé ce délai, nous n'acceptons pas les retours d'articles non souhaités. Si vous essayez de faire un retour, il se peut que nous soyons contraints de vous le renvoyer et vous demander de prendre en charge les frais de livraison.

8.3. Tous les articles retournés doivent être envoyés neufs, non portés et non lavés. Ils doivent être retournés dans leur emballage d'origine dans la mesure du possible.

Les Produits retournés qui ne respectent pas ces conditions vous seront retournés à vos frais.

Les frais de retours sont pris en charge par Veja si le lieu de livraison initial s'est effectué dans la liste de pays ci-dessous\* et sous ces conditions :

- En France pour les commandes supérieures à 65€
- En Europe pour les commandes supérieures à 80€

Si le pays de livraison n'est pas dans les pays précités ou si le client choisit un autre mode de retour que celui proposé par Veja, le retour de(s) produit(s) est à la charge et aux risques du client.

**\*Liste des pays concernés par la gratuité des retours :** Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Croatie, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suisse.

8.4. Le remboursement peut être fait :

- Par recrédit de la carte bancaire, si le paiement a été effectué par carte bancaire
- Par Avoir (valable 1 an)

Sous réserve que les conditions de retour soient remplies, le délai de traitement par nos services est de 5 à 10 jours ouvrés, à compter de la réception de la commande dans notre entrepôt. Néanmoins, ce délai peut être prolongé en fonction du délai de traitement par votre banque ou si le retour nécessite un contrôle complémentaire.

Veillez noter que :

- Si le paiement de la Commande avait été effectué avec un Avoir, le remboursement sera automatiquement effectué en Avoir. Les Avoir sont valable un an et ne pourront pas faire l'objet d'un remboursement.
- Les échanges ne sont pas possibles. Pour une nouvelle peinture ou un autre modèle, nous vous invitons à repasser commande.
- Le retour des Produits achetés sur le Vejastore ne peut se faire boutique.

## 9. LA GESTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Pour consulter notre politique sur la protection des données : [https://www.veja-store.com/fr\\_fr/privacy](https://www.veja-store.com/fr_fr/privacy)

Pour consulter notre politique sur l'utilisation des cookies : [https://www.veja-store.com/fr\\_fr/privacy-policy-cookie-restriction-mode](https://www.veja-store.com/fr_fr/privacy-policy-cookie-restriction-mode)

## 10. NOUS CONTACTER

Si vous souhaitez recevoir une assistance, effectuer une réclamation ou demander une information, vous pouvez contacter Veja :

- Via le formulaire de contact disponible sur le site : [https://www.veja-store.com/fr\\_fr/contact](https://www.veja-store.com/fr_fr/contact)
- Par courrier : Veja - Service Client, 146 rue du Faubourg Poissonnière, 75010 Paris, France
- Par e-mail ([service-clients@veja-store.fr](mailto:service-clients@veja-store.fr)) ou Whatsapp (+33 01 88 40 42 74)

## 11. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes CGV sont régies et interprétées selon le droit français, sans préjudice de l'application de dispositions plus protectrices du droit local de l'utilisateur. Le



tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du Produit.

## **12. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les contenus du site Web (y compris mais sans s’y limiter, les illustrations, photographies, images, textes, données, noms, marques et vidéos) sont la propriété exclusive de Veja, de ses cocontractants ou partenaires. Ces contenus sont régis par le droit d’auteur, des marques, par les lois étrangères sur le droit d’auteur et autres droits de propriété intellectuelle.

Toute reproduction de ce contenu, en tout ou en partie, par quelque procédé que ce soit, nécessite l’accord écrit préalable de Veja. Vous ne pouvez pas joindre ou télécharger le contenu du site web sans le consentement écrit de Veja.

## **13. EXCLUSION DE LA GARANTIE**

Selon l’article 1148 du Code Civil, VEJA ne saurait être tenue pour responsable et ne sera redevable d’aucune indemnité, concernant les retards de livraison et/ou conséquences dommageables provenant de cas de force majeure, tels que prévus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

L’utilisation du site web se fait sur une base « telle que disponible » et VEJA se réserve la possibilité d’en modifier le contenu sans préavis.

Cependant, nous mettons tout en œuvre afin de vous assurer l’exactitude, la facilité d’utilisation et l’exhaustivité du site web. Néanmoins, VEJA ne pourra être tenue responsable de tout dysfonctionnement dû à des travaux de maintenance, des pannes techniques, des interruptions du réseau internet, un cas de force majeure, du fait d’un tiers et de toute autre circonstance, quel que soit sa nature.

Les exclusions de garantie n’étant pas autorisées dans certaines juridictions, les éléments susvisés pourraient ne pas s’appliquer à vous.

## **14. REGLEMENT DES DIFFERENDS**

### **14.1. Recours préalable auprès du service client de VEJA**

Pour toute réclamation auprès de VEJA, nous vous invitons à contacter notre service client :

- Via le formulaire disponible sur le site : [https://www.veja-store.com/fr\\_fr/contact](https://www.veja-store.com/fr_fr/contact)
- Par e-mail à l’adresse suivante : [service-clients@veja-store.com](mailto:service-clients@veja-store.com)
- Par courrier postal : Veja - Service Client, 146 rue du Faubourg Poissonnière, 75010 Paris, France

## 14.2. Recours au Médiateur du e-commerce

En l'absence de réponse ou de réponse satisfaisante de notre service client, vous pourrez présenter un recours devant un médiateur. Conformément aux dispositions du Code de la consommation en matière de règlement amiable des différends, Veja adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiateur de la consommation FEVAD  
BP – 20015  
75362 PARIS Cedex 8

Vous avez également la possibilité de recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) mise en place par la Commission européenne pour les litiges relatifs à la consommation issus d'un achat en ligne et disponible à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>

## 15. MODIFICATIONS DES CGV

Veja se réserve le droit d'apporter des modifications, à tout moment et sans préavis, aux CGV si celles-ci sont nécessaires pour se conformer à de nouvelles dispositions légales, pour adapter les CGV aux procédures de vente de Veja ou pour des raisons techniques. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la réalisation de la commande. Les versions mises à jour des CGV seront publiées au fur et à mesure sur le Vejastore.

Date de dernière mise à jour : 02/05/2023