

CONDITIONS GÉNÉRALES

- Dernière mise à jour le 29 août 2024 –

CLUSE

Dans les présentes conditions et sur notre site Web (<https://cluse.com/fr>), « CLUSE » fait référence à Europe Watch Group BV, une société basée aux Pays-Bas.

Enregistrée auprès de la Chambre de commerce néerlandaise : 58986502

- **Adresse :**
CLUSE / Europe Watch Group B.V.
Danzigerkade 16 E
1013 AP Amsterdam
Pays-Bas
- **Service client :**
 - Courriel : care@cluse.com
 - Envoyer un ticket : cliquez [ici](#)

APPLICABILITÉ

Ces conditions s'appliquent à toutes les offres et commandes, à tous les achats et livraisons de produits CLUSE via notre site Web. Elles sont accessibles sur <https://cluse.com>. En cas de divergences entre les versions linguistiques, la version anglaise prévaut. CLUSE peut envoyer une copie de ces conditions sur demande. En commandant sur notre site Web, vous acceptez ces conditions. CLUSE peut modifier ces conditions de temps à autre.

L'OFFRE

Si une offre est valable pour une durée limitée ou si elle est assortie de conditions spécifiques, cela sera clairement indiqué. Nos offres fournissent des descriptions complètes et précises des produits. CLUSE n'est pas responsable des erreurs évidentes dans nos offres. Chaque offre comprend des informations sur les droits et obligations liés à son acceptation.

LE CONTRAT

Un contrat se crée lorsque l'acheteur accepte une offre et que toutes les conditions sont remplies. CLUSE confirmera la réception de l'acceptation par courrier électronique. Il incombe à l'acheteur de fournir une adresse électronique correcte. L'acheteur peut annuler le contrat jusqu'à ce que CLUSE envoie le courriel de confirmation. CLUSE peut vérifier la

capacité de l'acheteur à respecter ses obligations de paiement et d'autres facteurs pertinents. Le cas échéant, CLUSE peut rejeter une commande ou fixer des conditions.

TVA

Les prix indiqués sur le site Web incluent la TVA. Pour les livraisons hors UE, la TVA est supprimée au moment du paiement. Les acheteurs sont responsables des droits et taxes d'importation pour les expéditions hors UE. CLUSE ne peut pas prévoir ces frais et conseille de contacter les douanes locales pour plus d'informations.

PAIEMENT

CLUSE propose les modes de paiement suivants :

- Royaume-Uni : Carte de crédit, PayPal
- États-Unis : Carte de crédit, PayPal
- FR : Carte de crédit, Carte bancaire, UnionPay, PayPal, Klarna
- DE : Sofort Banking, Carte de crédit, PayPal, UnionPay, GiroPay, Klarna
- NL : iDEAL, Carte de crédit, facture AfterPay, PayPal, UnionPay, Klarna
- BE : Sofort Banking, Carte de crédit, PayPal, UnionPay, GiroPay, Klarna
- ES : Carte de crédit, PayPal, UnionPay, Klarna
- PT : Carte de crédit, PayPal, UnionPay
- IT : Carte de crédit, PayPal, UnionPay, Klarna
- PL : dotpay, Carte de crédit, UnionPay, PayPal

Les acheteurs sont liés par les conditions du fournisseur de paiement qu'ils ont choisi. CLUSE n'est pas responsable de ces conditions.

PAYER AVEC KLARNA

- Consultez les conditions générales de Klarna [ici](#).
- Des questions sur le paiement avec Klarna ? Consultez leur FAQ [ici](#).
- [Connectez-vous](#) à votre compte Klarna.

LIVRAISON

CLUSE propose la livraison gratuite dans tous les pays pouvant être sélectionnés sur notre site Web. Il incombe à l'acheteur de fournir l'adresse de livraison correcte. CLUSE n'est pas responsable des problèmes d'expédition dus à des adresses incorrectes. Si des informations supplémentaires concernant la livraison sont nécessaires, des retards peuvent survenir. CLUSE s'efforcera de livrer les commandes rapidement, mais n'est pas responsable des retards. Le risque de dommage ou de perte du produit est transféré à l'acheteur au moment de la livraison.

PLAINTES

En cas de livraison incorrecte ou de produit endommagé, veuillez contacter CLUSE dans les 24 heures suivant la livraison à l'adresse care@cluse.com. Pour les livraisons non reçues, veuillez contacter CLUSE dans les 28 jours suivant la date d'expédition à l'adresse care@cluse.com. Merci de suivre les instructions fournies par CLUSE. Les réclamations seront soumises à la procédure de réclamation du transporteur.

PÉRIODE D'ESSAI ET RÉVOCATION

Les acheteurs disposent d'une période d'essai de 30 jours pour révoquer le contrat et retourner leur commande sans motif. Veuillez signaler les révocations dans les 30 jours en utilisant le formulaire de révocation ou une autre méthode claire. Veuillez retourner les produits (gratuitement ou à prix fixe selon votre pays) en utilisant le portail de retour : <https://cluse.com/returns>, ou, si non disponible pour votre pays, en retournant l'article à : Radial/ EWG CLUSE returns Siriusstrasse 200 06116 Halle (Saale), Allemagne.

Les produits retournés doivent inclure tous les accessoires et être dans leur état et emballage d'origine. L'acheteur est responsable d'organiser un retour en toute sécurité. Il est recommandé d'assurer l'expédition et de sceller l'emballage. Les remboursements seront traités dans les 14 jours suivant la réception du retour. Les acheteurs sont responsables des droits et taxes d'importation encourus.

Pour les défauts ou les problèmes de garantie, veuillez contacter le service client à l'adresse care@cluse.com pour obtenir des instructions spécifiques.

GARANTIE ET RÉPARATION

CLUSE offre une garantie de deux ans sur ses produits à compter de la date d'achat, couvrant la facilité d'utilisation, la fiabilité et la durabilité. Les garanties s'appliquent uniquement aux produits achetés sur notre site Web et auprès des revendeurs officiels CLUSE. La documentation d'achat originale avec une date d'achat est requise pour les réclamations au titre de la garantie. Les garanties ne couvrent pas le vol ou la perte, les dommages intentionnels, la négligence, l'utilisation inappropriée ni l'usure normale.

- Montres : la garantie couvre le mouvement, mais pas le verre, le bracelet de montre, le boîtier, la couronne et les poussoirs. Les montres 3ATM sont résistantes aux éclaboussures, tandis que les montres 5ATM peuvent supporter une pluie froide. Évitez les températures élevées, l'eau de mer, l'eau de piscine et les produits chimiques.
- Bijoux : la garantie couvre uniquement les erreurs de fabrication. Évitez l'eau et les produits chimiques.
- Sacs : la garantie ne couvre pas les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux [instructions d'utilisation](#).

La garantie est annulée si des réparations sont effectuées par des tiers sans l'autorisation de CLUSE.

Pour les demandes hors garantie, telles que les réparations payantes, veuillez contacter le service client à l'adresse care@cluse.com pour obtenir des instructions spécifiques.

DONNÉES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITÉ

CLUSE se conforme aux réglementations en matière de confidentialité, telles qu'elles sont consignées dans la « Wet Bescherming Persoonsgegevens » (la « Loi néerlandaise sur la protection des données personnelles »). L'acheteur a par exemple toujours la possibilité de consulter, de modifier ou de supprimer ses données personnelles, en se connectant à son compte sur cluse.com.

CLUSE stockera les données saisies par l'acheteur dans un fichier. Les données seront utilisées dans le but d'exécuter la commande de l'acheteur et seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour traiter d'éventuels problèmes liés à l'exécution de la commande. CLUSE garantit que toutes les données personnelles seront traitées avec soin. Les données personnelles de l'acheteur ne seront partagées avec aucun tiers, sauf à des fins d'exécution de la commande ou à des fins de réparation. CLUSE est autorisée à utiliser les données de l'acheteur pour faire la publicité de ses produits auprès de l'acheteur.

Nous pouvons utiliser l'adresse e-mail de l'acheteur pour envoyer des informations sur des produits ou services identiques ou similaires à ceux commandés chez CLUSE et que nous pensons pouvoir être utiles. CLUSE ne le fera que si l'acheteur a indiqué ne pas s'opposer à être contacté à ces fins. À tout moment, l'acheteur a le droit de demander à CLUSE de cesser d'utiliser ses données personnelles à des fins de marketing direct en cliquant sur le lien figurant au pied de page de nos e-mails marketing.

CONDITIONS POUR LES ARTICLES OFFERTS

Pour en savoir plus sur les termes et conditions de nos concours, vous pouvez cliquer [ici](#).

LOIS APPLICABLES

Ces conditions sont régies par le droit néerlandais, avec l'applicabilité éventuelle de lois locales obligatoires sur la consommation. Les litiges seront traités par le tribunal compétent d'Amsterdam. La plateforme ODR de la Commission européenne est accessible [ici](#).

CLUSE ne participe pas aux procédures de règlement des litiges devant un organisme de règlement des litiges.