

Veillez lire attentivement les conditions générales de vente (« CGV ») suivantes. Les CGV s'appliquent à l'achat des produits melokal®, y compris d'autres articles cadeaux, notamment sur le site Internet melokal® : www.melokal.lu

§ 1 CHAMP D'APPLICATION DES CGV

Les présentes CGV s'appliquent à tous les contrats conclus entre un consommateur ou un professionnel et Mels Hüs sàrl, concernant les produits présentés par Mels Hüs sàrl sur le site web melokal® (notamment les pages mobiles).

Exploitation du site web : Le site web melokal® est exploité par la société Mels Hüs sàrl, dont le siège social est situé 36, Rue des Bénédictins, L-6414 Echternach (« Mels Hüs »).

Produits vendus : Mels Hüs y vend des coffrets-cadeaux et des chèques-cadeaux en son nom et pour son propre compte, conformément aux dispositions des présentes conditions générales. Mels Hüs n'est ni l'organisateur des expériences proposées via le site web, ni le prestataire de services, ni le vendeur des services et produits qui y sont proposés.

Dispositions spécifiques pour les entreprises : Pour les entreprises, les dispositions suivantes s'appliquent : dans le cadre du champ d'application des présentes CGV, les conditions générales du client qui divergent et/ou qui dépassent les présentes CGV ne font pas partie du contrat.

Ceci s'applique même si le client s'y réfère lors des négociations contractuelles ou de l'exécution du contrat.

§ 2 PRESTATIONS DE MELS HÜS

Bons melokal®: Mels Hüs propose des chèques-cadeaux, appelés « bons melokal® », accessible via Internet et d'autres canaux de distribution. Ces bons permettent aux bénéficiaires de réaliser des achats auprès d'un réseau diversifié de partenaires, désignés « partenaires melokal® ».

Collaboration avec les partenaires : Grâce à la collaboration entre Mels Hüs et ses partenaires, les bénéficiaires des bons melokal® ont accès à une large gamme de produits et services, classés par catégories. Il est important de noter que les partenaires et leurs offres peuvent varier pendant la durée de validité du bon. Une liste des partenaires, fournie par Mels Hüs est régulièrement mise à jour et accessible sur le site web melokal® ; en cas de divergence ou d'erreur, veuillez contacter Mels Hüs pour signaler le problème.

Illustrations et descriptions : Les illustrations, photographies et descriptions utilisées pour les bons melokal®, dans les supports publicitaires et sur le site web melokal®, sont fournies à des fins d'illustrations et peuvent varier. Mels Hüs ne garantit pas l'exactitude des informations en ligne.

Flexibilité des bons : Les bons melokal® de Mels Hüs offrent une grande flexibilité en permettant de choisir le nombre de bons et les catégories de cadeaux à utiliser selon les préférences du bénéficiaires.

§ 3 PROCESSUS DE COMMANDE ET FORMATION DU CONTRAT

Offres fermes sur la boutique en ligne : Les descriptions de produits publiées sur la boutique en ligne de Mels Hüs constituent des offres fermes de la part du vendeur. En passant commande, client accepte ces offres.

Vérification avant confirmation : Avant de passer une commande ferme et définitive, le client peut vérifier toutes les informations fournies, y compris le nom, l'adresse, le mode de paiement et les articles commandés. Il est possible de modifier ces informations si nécessaire avant de finaliser votre commande.

Soumission de l'offre : En cliquant sur le bouton « Acheter » après avoir rempli toutes les informations nécessaires, accepté les CGV et pris connaissance des conditions de protection des données, le client soumet une offre ferme à Mels Hüs.

Confirmation de la commande : Après la soumission de la commande, le client recevra une confirmation de commande par e-mail, confirmant ainsi la conclusion du contrat. Ce contrat peut également être conclu par e-mail ou par téléphone.

Enregistrement des dispositions contractuelles : Les dispositions contractuelles, comprenant les données de la commande et les CGV, sont enregistrées. La version actuelle des CGV peut être consultée sur le site Internet après la conclusion du contrat. La confirmation de commande envoyée par e-mail contient les détails de la commande et la facture.

Consultation de la commande : Si le client a créé un compte sur melokal.lu, il peut consulter ses commandes dans la section « Login » et imprimer les documents correspondants.

Langue du contrat : Actuellement la langue du contrat est exclusivement l'allemand et le français.

§ 4 PRIX / EMBALLAGE ET EXPÉDITION

Prix des bons melokal® et produits cadeaux : Le prix d'un bon melokal® ou d'autres produits cadeaux correspond au prix proposé sur le site www.melokal.lu le jour de la commande. Tous les prix sont des prix finaux et incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) légale si le produit est imposable.

Frais d'expédition et d'emballage : Si vous commandez un coffret cadeau ou si vous souhaitez que votre bon melokal® soit envoyé sous forme d'emballage ou d'enveloppe cadeau, des frais d'expédition et d'emballage supplémentaires s'appliquent.

Informations sur les frais d'expédition : Les détails concernant les frais d'expédition et d'emballage sont disponibles dans la section « Informations sur l'expédition » du site Web.

§ 5 CONDITIONS DE PAIEMENT, RETARD DE PAIEMENT, LIVRAISON

Paiement : Le paiement du prix d'achat, y compris les éventuels frais d'expédition et d'emballage, est dû immédiatement après la conclusion du contrat. Si l'achat de bons melokal® ou d'autres articles-cadeaux de Mels Hüs est effectué sur facture, un délai de paiement raisonnable vous sera accordé, lequel sera indiqué sur la facture.

Méthodes de paiement : Mels Hüs propose plusieurs méthodes de paiement, dont les cartes de crédit (Visa, Mastercard) et PayPal. La disponibilité de certains modes de paiement peut varier en fonction du lieu.

Sécurité et protection des données : Votre paiement est traité via un cryptage SSL sécurisé afin de garantir la sécurité de vos données personnelles. Si vous avez des questions concernant la sécurité de vos transactions ou les méthodes de paiement acceptées, notre service clientèle se tient à votre disposition.

Retard de paiement : Si le prix d'achat complet n'est pas réglé dans le délai de paiement indiqué, vous recevrez un rappel/une sommation de Mels Hüs. Ce rappel/la sommation vous met en défaut de paiement et, à partir de ce moment, vous devrez payer les intérêts de retard légaux ainsi que les dommages causés par le défaut de paiement. En l'absence de rappel, les droits légaux relatifs aux conséquences du retard de paiement s'appliquent.

Livraison : La livraison est effectuée à la personne et à l'adresse que vous avez indiquées. Les informations sur les délais de livraison sont disponibles dans les informations d'expédition. En cas de grève ou de force majeure, les délais de livraison sont prolongés en fonction de la durée du retard.

§ 6 COMPENSATION / DROIT DE RÉTENTION:

Compensation : Vous ne pouvez procéder à une compensation que si votre contre-crédance a été constatée de manière exécutoire, que nous ne la contestons pas, ne la reconnaissons pas, ou si elle est en relation directe avec notre créance.

Droit de rétention : Vous ne pouvez exercer un droit de rétention que si votre contre-crédance résulte de la même relation contractuelle.

§ 7 RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Conformément aux dispositions, les bons melokal®, les autres produits ainsi que les données du bon cadeau (contenues dans le code QR) restent la propriété de Mels Hüs jusqu'au paiement intégral.

§ 8 DROIT DE RÉTRACTATION

Les consommateurs disposent du droit de rétractation suivant :

Informations sur le droit de rétractation

Droit de rétractation :

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours à compter de la date où vous, ou un tiers désigné, prenez possession des marchandises.

Pour exercer ce droit : Notifiez votre décision par une déclaration claire (lettre, e-mail). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation, mais ce n'est pas obligatoire. La communication doit être renvoyée avant l'expiration du délai de 14 jours.

Effets de la rétraction : En cas de rétractation, tous les paiements, y compris les frais de livraison standard, seront remboursés sans retard excessif et au plus tard 14 jours après réception de votre décision. Le remboursement se fera via le même moyen de paiement utilisé pour la transaction initiale, sauf accord contraire, sans frais supplémentaires. Le remboursement peut être retardé jusqu'à récupération des marchandises ou réception d'une preuve de leur renvoi.

Retour des marchandises : Les biens doivent être renvoyés sans retard excessif, et au plus tard 14 jours après la notification de rétractation. Le délai est respecté si les marchandises sont renvoyées avant l'expiration des 14 jours. Les frais directs de renvoi sont à votre charge. Vous n'êtes responsable de la dépréciation des biens que si elle résulte d'une manipulation excessive.

Fin de l'information sur la rétraction

Modèle de formulaire de rétractation

À : Mels Hüs sàrl, 36, Rue des Bénédictins, L-6414 Echternach,
E-mail : mel@melokal.lu

Par la présente, je/nous() révoque(ons) le contrat que j'ai/nous avons(*) conclu pour l'achat des marchandises suivantes(*)/la fourniture du service suivant(*)*

Commandé le()/reçu le(*)*

Nom du/des consommateur(s)

Adresse du/des consommateur(s)

Signature du/des consommateur(s)(uniquement en cas de communication sur papier)

Date

() Biffer la mention inutile.*

Sauf accord contraire entre les parties, le droit de rétractation s'applique à la loi luxembourgeoise selon les Articles L. 222-9 à L. 222-10 du Code de la consommation.

§ 9 ÉCHANGE, PERTE / RISQUE D'ABUS

Responsabilité en cas de perte ou d'abus : Conservez soigneusement les données de votre bon, car Mels Hùs décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou usage abusif du bon.

Non-personnalisation des bons : Les bons ne sont pas liés à une personne spécifique ; toute personne possédant des données du bon peut l'utiliser.

Présentation du bon : Le bon doit être présenté lors de l'encaissement.

§ 10 PAS D'ACQUISITION DE BONNE FOI DE BONS MELOKAL®.

Conditions d'acquisition des bons : Les bons melokal® ne peuvent être échangés que s'ils ont été acquis et payés directement via le site melokal.lu ou un partenaire commercial de melokal®.

Risques d'achats auprès de tiers : Si les bons melokal® sont achetés auprès d'autres personnes, l'acheteur assume le risque qu'ils ne puissent pas être échangés.

§ 11 UTILISATION DES BONS MELOKAL® : Paiement et condition

Achat : Les bons melokal® peuvent être achetés directement sur le site www.melokal.lu.

Découverte des partenaires : Le site web de melokal permet aux détenteurs de bons de découvrir les différents partenaires chez qui les bons peuvent être échangés.

Si un partenaire dispose de son propre site web, il est possible d'y consulter des informations supplémentaires sur les services et produits offerts.

Echange de utilisation des bons : Les bons melokal® peuvent être échangés exclusivement auprès des partenaires melokal®. L'utilisation des bons, se font directement chez le partenaire sur place. Chaque bon melokal® a une valeur de 30 euros et ne peut être utilisé qu'auprès des partenaires. Pour utiliser un bon il doit être physiquement présenté chez le partenaire melokal®, qui encaisse le bon en scannant le code QR. Un bon ne peut être fractionné entre plusieurs La politique de remboursement exclut le remboursement en espèces.

Il incombe au partenaire de scanner immédiatement le bon lors du processus de paiement. Si le partenaire omet de le faire, il est responsable de tous les inconvénients qui en découlent, y compris, mais sans s'y limiter, la perte du droit au remboursement ou au crédit de la valeur du bon.

Paiement du supplément : Si le bon est utilisé pour un produit ou un service dont le prix est supérieur à la valeur du/des bons(s), le client doit payer le supplément sur place. Le solde peut être payé en espèces.

Validité des bons : Les bons melokal® sont valables pendant 2 ans à partir de la date d'émission.

Les détenteurs de bons melokal® peuvent utiliser les produits et services correspondants conformément aux conditions spécifiés sur le bon.

§ 12 POLITIQUE DE REMBOURSEMENT ET DISPONIBILITÉ DES PRODUITS ET SERVICES

Politique de remboursement : Le montant des bons melokal® ne peut pas remboursable en espèces. Si le prix d'achat est inférieur à 30 euros, le partenaire peut décider si le montant restant est payé en espèces ou sous forme d'un bon d'achat distinct. Si le prix est supérieur à 30 euros, le bénéficiaire doit régler la différence.

Disponibilité des produits et services : Mels Hùs ne garantit pas la disponibilité des produits ou services chez un partenaire à tout moment. En cas de faillite d'un partenaire après l'acquisition des bons, Mels Hùs n'est pas tenu de rembourser les bons.

Expériences particulières : Les bon melokal® peuvent également être utilisés pour bénéficier de diverses expériences nécessitant la conclusion d'un contrat séparé avec le partenaire. La réalisation de ces expériences est sous la responsabilité exclusive de l'organisateur, et ses conditions générales s'appliquent.

Le partenaire melokal® se réserve le droit de refuser l'utilisation d'un bon si la valeur de celui-ci est inférieure à 30 euros. Cependant, si le client possède plusieurs bons et que le prix d'achat est supérieur à la valeur d'un seul bon (par exemple, un prix d'achat de 32 euros avec deux bons d'une valeur de 30 euros chacun), le client peut régler la différence en espèces ou par carte. Le bon restant pourra alors être utilisé pour de futurs achats.

§ 13 RÉSILIATION PAR MELS HÛS EN CAS D'ACHAT DE BONS CADEAUX

Droit de résiliation : Mels HÛs peut résilier le contrat d'achat d'un bon melokal® à tout moment avant que le bon soit encaissé chez un partenaire, sans préjudice des droits légaux d'annulation.

Conditions de résiliation : La résiliation est possible en cas de force majeure, si l'obstacle à l'exécution du contrat n'est pas imputable à Mels HÛs.

Indisponibilité du produit : Si le produit commandé est indisponible, la livraison ne sera pas effectuée. Mels HÛs vous informera immédiatement de cette indisponibilité avant la conclusion du contrat.

§ 14 MELOKAL® DROITS DE PROTECTION

Protection du contenu : Le contenu du site melokal® et le logiciel nécessaire («logiciel melokal») sont protégés par des droits d'auteur, des marques, des brevets ou d'autres droits de protection.

Restrictions d'utilisation : Sans autorisation écrite de Mels HÛs ou des tiers concernés, il est interdit de louer, prêter, vendre, distribuer ou utiliser de toute autre manière les œuvres protégées disponibles sur le site melokal®.

Marques déposées : Les termes « melokal », les logos et les marques de melokal sont des marques déposées de Mels HÛs.

§ 15 PROTECTION DES DONNÉES

Les informations relatives à la collecte, au stockage, au traitement et à l'utilisation de vos données personnelles par Mels HÛs sont spécifiés dans nos conditions de protection des données. Ces conditions sont disponibles sur le site melokal®.

§ 16 JURIDICTION COMPÉTENTE

Loi applicable et tribunaux compétents : En cas de litige, seule la loi luxembourgeoise s'applique, et les tribunaux luxembourgeois sont compétents.

Relations avec les commerçants et les personnes morales de droit public : Le tribunal compétent est celui du siège social de Mels HÛs, avec la possibilité de porter plainte au siège du client. Pour les autres cas, le tribunal compétent est déterminé par la loi.

Informations sur Mels HÛs sàrl :

Adresse : 36, Rue des Bénédictins, L-6414 Echternach

Gérante : Schenten Mélanie ;

Registre du commerce : B221872 | Numéro de TVA : LU30098576

Impression et téléchargement : Vous pouvez imprimer ce document via la fonction d'impression de votre navigateur. Vous pouvez également télécharger nos conditions générales de vente sous forme de fichier Acrobat : [PDF]. Mise à jour : septembre 2024