



RBS eStore

Conditions générales de vente

A propos de Radio RBS

www.radiorbs.com est un site internet de l'association APRODIL exploitante de Radio Bienvenue Strasbourg, appelée dans la présente « Radio RBS ». Notre siège social est situé au 9, place Kléber à 67000 STRASBOURG, numéro de SIRET : 329 425 250 00050 et ses statuts sont déposés au Tribunal d'Instance de Strasbourg, R.A. Volume 76 Folio 311. Radio RBS met à la vente un ensemble des produits sous la marque et logo « Radio RBS ».

La gestion de la commande au paiement se fait via l'entreprise www.helloasso.com, appelée dans la présente « helloasso » qui héberge la boutique de Radio RBS. Helloasso est une entreprise de l'Economie Sociale et Solidaire, titulaire de l'agrément ESUS (Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale) inscrite à l'ORIAS sous le numéro 17002233 et est partenaire de Lemonway, établissement de paiement agréé par l'ACPR en France le 24 décembre 2012 sous le numéro 16568J.

La gestion de la production et de l'envoi est réalisée par l'entreprise SO CUSTOM, appelée dans la présente « So Costum », www.socustom.fr, dont le siège est au 91b route des Romains à 67200 STRASBOURG, joignable au 03 88 30 42 24.

Lorsque vous faites du shopping avec nous (ou que vous avez accès à nos services, réseaux sociaux et site internet (nos « Sites »), ces conditions s'appliquent. Celles-ci sont importantes à la fois pour vous et pour nous car elles déterminent ce que nous attendons les uns des autres, et apportent aussi des informations utiles. Si vous avez besoin d'autre chose, vous pouvez nous contacter, cela nous fait toujours plaisir de recevoir vos messages !

Nous tenons régulièrement à jour ces conditions, alors rappelez-vous de les vérifier avant de faire du shopping car nous appliquons toujours les conditions mises à jour les plus récentes.

A propos de vous

Pour faire du shopping avec nous, vous devez :

- Avoir au moins 16 ans ;
- Avoir une carte de crédit ou de débit que nous acceptons ;
- Être autorisé à utiliser la carte de crédit ou de débit en question (elle doit être à votre nom ou vous avez l'autorisation de l'utiliser).

Pour votre information, il se peut que certains produits que nous vendons sur nos Sites ne soient pas appropriés pour ceux qui ont moins de 18 ans.

Passer une commande

Lorsque vous passez une commande sur helloasso, vous devrez recevoir un e-mail accusant réception de votre commande. Helloasso procédera ensuite des vérifications de pré-autorisation standard afin de s'assurer qu'il y ait les fonds nécessaires sur votre carte.

Après que vous ayez cliqué sur le bouton « Commander », le paiement sera effectué par le moyen de paiement que vous avez désigné et So Costum commencera le traitement de votre commande. Notre contrat avec vous sera formé, conformément aux termes du Code Civil, au moment où votre commande est passée avec succès.

Nous n'acceptons votre commande que lorsque le paiement a été accepté et que nous avons débité la carte de paiement (ensuite le contrat est réalisé à partir de ces conditions).

Vous pourriez être en mesure d'annuler (et non modifier) votre commande pendant une durée limitée après avoir passé la commande ; la durée dépend de la méthode de livraison que vous aurez choisie (et sera indiquée dans l'e-mail accusant réception de votre commande). Vous ne pouvez pas modifier votre commande, vous devrez l'annuler (et/ou renvoyer le(s) article(s) d'origine, et passer à nouveau une commande.

Toutes les commandes sont soumises à des conditions de disponibilité et de confirmation du prix de commande. Ne vous inquiétez pas, s'il y a un problème avec une commande, nous vous contacterons.

Très rarement, nous devons refuser ou annuler une commande, ou fermer ou bloquer un compte (même si nous vous avons précédemment envoyé un e-mail de confirmation de votre commande) ; par exemple, si nous constatons une activité inhabituelle avec une commande ou sur votre compte. Si cela vous arrive et si vous pensez que nous avons fait une erreur, ne vous offusquez pas ; veuillez contacter notre service client et l'un de nos conseillers sera heureux de pouvoir vous aider.

Livraison

Avant de finaliser votre commande, vous aurez le choix entre la livraison via Colissimo ou le retrait sans frais chez So Costum.

Nous faisons tout notre possible pour que les délais de livraison soient respectés, mais il peut arriver qu'il y ait du retard ; par exemple à cause du retard des services postaux ou des transporteurs, de la logistique, des conditions météorologiques ou d'un cas de force majeure. Nous nous assurerons de vous tenir informés et vous devriez pouvoir suivre votre colis.

Contactez-nous si vous avez des demandes ou des questions.

Retours et remboursements

Aucune de ces règles n'affecte vos droits statutaires.

Voulez-vous retourner un article non souhaité ?

Nous savons que parfois les choses ne se passent pas comme prévu et que vous voulez simplement récupérer votre argent. Rassurez-vous, tant qu'un article est encore dans son état d'origine, vous pouvez effectuer des retours gratuitement, sous réserve des règles ci-dessous, qui contiennent notamment une section sur une utilisation équitable de notre politique de retour.

Si vous renvoyez un article dans les 14 jours suivant sa réception à votre domicile ou au point relais/point retrait pour obtenir un remboursement, nous vous rembourserons intégralement l'article sur le moyen de paiement utilisé pour passer commande.

Si vous renvoyez un article pour obtenir un remboursement entre les 15 et 30 jours suivant sa réception à votre domicile ou au point relais/point retrait, nous vous remettrons un chèque-cadeau Radio RBS d'un montant équivalent au prix que vous avez payé pour l'article.

Nous faisons tout notre possible pour que vous soyez remboursé dans les 30 jours suivant la réception de l'article retourné.

Si vous demandez le remboursement d'un article dans les délais mentionnés ci-dessus mais que vous ne pouvez pas nous le retourner pour une raison quelconque, veuillez nous contacter. Toutefois, tout remboursement sera à notre discrétion.

Et une fois les délais dépassés ?

Nous n'acceptons pas les retours d'articles non souhaités après le délai de retour correspondant ci-dessus. 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.

Preuve d'envoi

Nous vous recommandons vivement de demander une preuve d'envoi. Notre adresse de retour est chez notre fournisseur SO CUSTOM, 91b route des Romains à 67200 STRASBOURG.

Restrictions

Comme l'hygiène de nos clients et de la vôtre est très importante, certains articles ne peuvent pas être retournés pour un remboursement.

Condition d'origine

Tous les articles retournés doivent être envoyés dans leur état et emballage d'origine dans la mesure du possible, y compris les étiquettes.

Tous les articles retournés sont inspectés par nos équipes. Bien sûr, vous pouvez essayer les articles commandés comme vous le feriez dans un magasin, mais veuillez ne pas les porter ou les utiliser. Lorsque vous essayez un vêtement, faites attention de ne pas employer trop de force et ne portez pas de maquillage, de parfum, de déodorant ou autre car ils laissent des traces et des odeurs sur les vêtements.

Si l'article que vous nous renvoyez a été porté, utilisé, endommagé, ou si l'une des instructions ci-dessus n'ont pas été suivies, nous ne pourrions pas vous rembourser et nous devons vous le renvoyer. Dans ce cas, les frais de livraison vous seront facturés. Sinon, nous nous réservons le droit de réduire votre remboursement pour tenir compte de la valeur de l'article en question.

Utilisation correcte

Si nous constatons une tendance inhabituelle en matière de retours, par exemple, si nous soupçonnons qu'un/une client porte les articles commandés pour ensuite les renvoyer dans le but d'obtenir un remboursement, ou qu'il/elle commande et renvoie excessivement des articles, ou si nous constatons qu'il/elle renvoie des articles qui ne correspondent pas à ceux qu'il/elle aurait commandés, il se peut que nous soyons contraints de désactiver son compte et tous ses comptes associés. Si cela vous arrive et que vous pensez que nous avons commis une erreur, veuillez contacter le service client et nous nous ferons un plaisir de discuter de cela avec vous.

Si votre compte a été désactivé et que vous devriez faire un retour valide, veuillez nous contacter. Vous recevrez une étiquette de retour mais vous devrez payer les frais de retour.

Sachez que nous nous réservons le droit d'engager une action en justice contre le/la client(e) qui renverrait des articles qu'il/elle n'aurait pas commandés.

Droit de rétractation légal dans les 14 jours

Vous pouvez annuler votre commande dans les 14 jours suivants sa réception, en remplissant un formulaire de rétractation. Merci de nous le renvoyer par e-mail à contact@radiorbs.com et de nous retourner les produits. Vous pouvez aussi nous joindre par téléphone au 03 88 10 94 93. Vous n'avez pas à fournir de raison à ce retour si vous souhaitez annuler votre commande dans les 14 jours suivant la réception des produits.

Codes promo

Parfois, nous pouvons vous donner des codes promo que vous pouvez utiliser pour réduire le prix de certains produits. Rappelez-vous que c'est à vous d'insérer le code sur la page de paiement !

Chaque code promo dispose de ses propres conditions, celles-ci seront clarifiées lorsque le code vous sera envoyé (par exemple : les articles inclus dans la promotion, utilisation unique/multiple, à quel moment il peut être utilisé, etc.).

Vous ne pouvez pas cumuler plusieurs codes promo ou réductions.

Si vous recevez un code promo unique qui ne doit être utilisé que par vous (par exemple, un code promo étudiant), veuillez le garder pour vous et ne laissez personne l'utiliser (par exemple, ne le postez pas sur les réseaux sociaux). Si nous pensons qu'il y a ou qu'il y a eu une utilisation abusive du code promo de quelque façon (par exemple, la vente ou le partage du code promo), nous pouvons l'annuler et/ou suspendre ou même fermer votre compte sans vous l'informer.

Nous n'aimons pas faire cela, mais si un code promo n'est pas utilisé correctement parce qu'un client Radio RBS en abuse ou en cas de problème technique (par exemple : fraude, falsification, erreurs techniques ou tout ce qui est hors de notre contrôle et porte atteinte au fonctionnement et à l'utilisation raisonnable du code promo) ; nous nous réservons le droit de l'annuler, de le modifier ou de le suspendre.

Les chèques-cadeaux et les cartes cadeaux

Si vous avez eu la chance de recevoir un chèque-cadeau Radio RBS ou une carte cadeau Radio RBS, félicitations !

Quelques points à retenir :

- Il est préférable d'enregistrer votre chèque-cadeau ou votre carte cadeau sur votre compte Radio RBS dès que possible pour qu'il soit en sécurité.
- Les chèques-cadeaux Radio RBS et les cartes cadeaux Radio RBS ne peuvent pas être utilisés pour acheter des chèques-cadeaux Radio RBS ou des cartes cadeaux Radio RBS.
- Vous vous sentez généreux et voulez acheter un chèque-cadeau Radio RBS pour quelqu'un qui vous est cher ? Veuillez-vous assurer que son adresse e-mail est correcte ! Si celle-ci est incorrecte, le chèque-cadeau sera envoyé à un autre destinataire qui pourra l'utiliser sans que nous puissions intervenir. Vérifiez et revérifiez l'adresse e-mail du destinataire avant de l'acheter.
- Il peut arriver que des filtres anti-spams transfèrent nos e-mails vers votre boîte de courrier indésirable ou votre boîte de spams, aussi si le destinataire de votre chèque-cadeau ne vous a pas remercié, encouragez-le/la à jeter un coup d'œil à ces dossiers de spams pour vérifier.
- Les chèques-cadeaux achetés ont une validité de 1 an à partir de la date d'achat.

Radio RBS se réserve le droit d'annuler tout chèque-cadeau à sa seule discrétion en cas de suspicion de fraude ou d'abus.

Vos informations

Notre politique de confidentialité détermine comment nous utilisons vos informations. Si vos informations personnelles changent, n'oubliez pas de les mettre à jour sur Helloasso / Mon Compte afin que nous puissions continuer à vous apporter le meilleur service (vous pouvez aussi mettre à jour vos préférences marketing dans cette section du site).

Chez Radio RBS, c'est un plaisir de pouvoir interagir avec vous et de pouvoir communiquer avec vous sur les réseaux sociaux. Cependant, nous ne pouvons pas contrôler ces plateformes de réseaux sociaux ou vos paramètres de confidentialité. Veuillez vérifier et sélectionner vos paramètres de

confidentialité afin que vous compreniez et soyez à l'aise avec la façon dont vos informations sont utilisées sur ces plateformes.

Propriété intellectuelle, logiciels et contenus

Les droits de propriété intellectuelle portant sur tout le contenu mis à disposition sur le site internet restent la propriété de Radio RBS. Ces droits sont protégés par les lois et traités sur la propriété intellectuelle à travers le monde. Tous ces droits sont réservés par Radio RBS.

Vous pouvez stocker, imprimer et afficher le contenu fourni par le site internet uniquement pour votre usage personnel. Il vous est interdit d'utiliser ce contenu à des fins commerciales ou professionnelles.

Vous n'êtes pas autorisé à utiliser le logo de Radio RBS ou n'importe quelle marque de Radio RBS ou marque déposée (ou n'importe quelle marque d'apparence similaire) sans l'autorisation écrite et signées par l'un des responsables de Radio RBS.

Liens vers le site

Vous pouvez effectuer des liens vers radiorbs.com tant que cela n'est pas à but commercial, que cela soit juste et légal, et que cela ne porte pas préjudice à notre réputation.

Merci de ne pas effectuer de liens d'une manière qui suggère une forme d'autorisation ou d'approbation de Radio RBS alors qu'elle n'existe pas.

Il vous est interdit de mettre en place un lien hypertexte vers l'un de nos sites sans notre autorisation.

Prix et description des produits

Comme vous pouvez l'imaginer, on s'ennuie rarement et il y a toujours quelque chose à faire chez Radio RBS, et il peut arriver parfois qu'il y ait des erreurs de prix et de descriptions de produit. Si nous découvrons qu'un produit que vous avez commandé présente une erreur, nous vous l'informerons dès que possible et nous vous laisserons le choix de confirmer de nouveau votre commande (au prix exact) ou de l'annuler.

Si nous ne parvenons pas à vous contacter, nous considérerons que votre commande est annulée. Si vous annulez et que vous avez déjà payé, nous vous rembourserons intégralement.

Les prix incluent la TVA (le cas échéant) au taux du pays de facturation correspondant dans l'Union européenne. Vous devrez peut-être couvrir les frais encourus par votre banque pour la conversion de devises.

En fonction du montant de votre commande ou de la méthode de livraison ou de l'adresse que vous choisissez, les frais de livraison peuvent également vous être facturés (voir ci-dessous). Ces frais supplémentaires seront clairement indiqués lors du processus de paiement et seront inclus dans le « Prix total ».

Tous les produits unisexes sont représentés par une photo avec un homme et une femme. Quand vous commandez votre produit avec la quantité « 1 » vous ne recevrez qu'un seul produit.

Vous avez une réclamation ?

Si vous souhaitez laisser une réclamation à Radio RBS, merci de contacter notre équipe par email à contact@radiorbs.com.

Ce que vous ne devez pas faire !

Nous savons que c'est évident mais vous ne devez ni utiliser à mauvais escient ni trafiquer nos sites internet, nos applications ou nos autres services (« Sites ») (par exemple, pirater, introduire des virus, trojans, vers, bombes logiques ou d'autres matériels technologiquement nuisibles ou effectuer des attaques par déni de service, etc.) ou encore de causer des dégâts sur notre technologie ou fonctionnalité ou de voler nos données ou celles de nos clients. Ces actes constituent des infractions criminelles et nous empêcheraient d'apporter le meilleur service à nos clients fidèles de Radio RBS, de ce fait nous les prenons vraiment très au sérieux. Radio RBS signalera aux autorités concernées tout manquement à la loi et leur divulguera l'identité de toutes les personnes concernées.

Nous vous conseillons d'utiliser un anti-virus lorsque vous utiliser un site internet, y compris le nôtre. Même si nous avons une équipe dédiée qui travaille dur pour empêcher des personnes d'entraîner des dégâts sur notre Site, nous ne pouvons pas garantir qu'il sera toujours protégé de bugs, virus ou de personnes mal intentionnées.

Et vous n'êtes pas autorisé à utiliser des systèmes ou des logiciels automatisés pour extraire des données de notre Site (autrement dit le « screen scraping »).

Les personnes mal intentionnées doivent prendre note des informations suivantes : vous acceptez d'indemniser et de dégager de toute responsabilité Radio RBS, ses administrateurs, dirigeants, employés et affiliés de toutes réclamations, responsabilité, dommages et/ou intérêts (notamment mais non exclusivement, des frais juridiques) découlant de votre utilisation (ou mauvaise utilisation) de ce site ou de votre violation des conditions générales.

Informations juridiques

Nous avons le droit de modifier, retirer ou de changer nos services et/ou n'importe quelle partie du Site internet (y compris nos Conditions générales) à n'importe quel moment.

Ces conditions et nos relations avec vous sont soumises au droit français et à la juridiction exclusive des tribunaux français

Contenu généré par l'utilisateur

Est-ce que nous vous avons contacté sur les réseaux sociaux pour partager votre contenu sur nos canaux de réseaux sociaux ? Félicitations ! Cela signifie que nous adorons votre style.

En vous donnant la possibilité de diffuser votre contenu sur nos canaux de réseaux sociaux et en intervenant avec le hashtag requis (tel que #radiorbs), vous acceptez les conditions suivantes :

- Nous pouvons utiliser votre identifiant et le contenu (le « Contenu ») sur radiorbs.com, et/ou toutes les plateformes de réseaux sociaux de Radio RBS (notamment Instagram, Facebook et Twitter et Youtube).

- Nous pouvons modifier, recadrer, adapter, améliorer ou modifier le contenu (mais Radio RBS ne vous traitera pas de façon dénigrante).

Vous garantissez et déclarez que vous :

- Avez l'autorisation de tout le monde pour diffuser votre Contenu ;
- Avez le droit d'accorder à Radio RBS les droits ci-dessus ;
- Avez au moins 16 ans.

Si vous (ou quiconque dans le Contenu) nous demandez de supprimer le contenu, nous supprimerons le Contenu des comptes de réseaux sociaux que nous contrôlons.

Vous comprenez que d'autres utilisateurs de ces plateformes de réseaux sociaux peuvent également partager et utiliser le Contenu une fois publié. En particulier, un utilisateur de ces plateformes peut prendre une capture d'écran et enregistrer une image du Contenu sur son appareil, partager le Contenu sur des plateformes de réseaux sociaux ou des sites Internet proposant le contenu (et des capacités de partage). Si vous ne souhaitez pas accorder les autorisations énoncées ci-dessus, veuillez ne pas nous autoriser à utiliser le Contenu.

RGPD

Chez Radio RBS, nous nous engageons à protéger votre confidentialité et votre sécurité.

Nous ne vendons pas et nous ne partageons pas vos informations personnelles que vous nous confiez avec d'autres entreprises. Ces informations restent chez Radio RBS.

Cependant nous utilisons vos données avec des outils qui nous permettent de savoir combien de personnes sont passées sur notre site internet ainsi des outils qui nous permettent de vous vous apporter des publicités sur les réseaux sociaux au plus proche de ce que vous pouvez aimer. Vous pouvez faire le choix de ne pas nous autoriser à utiliser ses cookies en nous l'indiquant par mail à : contact@radiorbs.com ou en cliquant sur le bouton « ne pas accepter » la première fois que vous visitez notre site internet.

En acceptant les CGV vous acceptez que nous utilisons vos données personnelles pour vous envoyer vos colis et réceptionner votre paiement.

Si vous êtes client de Radio RBS vous recevrez nos promotions et nos news par e-mail. Vous pouvez faire le choix de ne pas ou plus les recevoir en vous désabonnant en cliquant sur lien présent dans chacun de ces types de mails ou en nous contactant à l'adresse mail suivante : contact@radiorbs.com.

Si vous souhaitez plus d'information, vous pouvez nous contacter, nous serons heureux de pouvoir vous éclairer sur notre manière de faire.