

Conditions générales

Conditions d'utilisation

Conditions générales

1. VUE D'ENSEMBLE

Bienvenue sur eOptique.fr

Ce site web est exploité par eOptika Ltd. Nos coordonnées sont indiquées dans la rubrique Informations de contact. Nous définissons comme notre "Site Web" tous les produits et services numériques qui vous sont fournis via des sites Web, des applications mobiles et tout autre canal numérique ou physique. En visitant notre site et/ou en achetant quelque chose chez nous, vous vous engagez dans notre "Service" et acceptez d'être lié par les termes et conditions suivants ("Conditions de service" et "Conditions d'achat", désignés conjointement comme "Conditions"), y compris les termes et conditions supplémentaires et les politiques référencées dans le présent document et/ou disponibles par hyperlien.

Vous devez lire les présentes conditions de service et de vente (ci-après dénommées conjointement les "conditions") avant d'utiliser ce site web. L'accès à notre site web, son utilisation et la passation d'une commande sont subordonnés à l'acceptation et au respect des présentes conditions. Ne continuez pas à utiliser le site web si vous n'acceptez pas toutes les conditions énoncées sur cette page.

Conditions d'utilisation

Conditions de vente

2. DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Dans l'ensemble du site, les termes "nous", "notre" et "nos" font référence à eOptika Ltd. qui propose ce site web, y compris toutes les informations, tous les outils et tous les services disponibles sur ce site à vous, l'utilisateur, à condition que vous acceptiez tous les termes, conditions, politiques et avis énoncés ici.

Les présentes conditions de service s'appliquent à tous les visiteurs, utilisateurs et autres personnes qui accèdent au site web ou l'utilisent.

Toute nouvelle fonctionnalité ou tout nouvel outil ajouté à la boutique actuelle sera également soumis aux présentes conditions.

Pour certains services optionnels supplémentaires, généralement offerts en plus des services réguliers que nous fournissons sur ce site web, des conditions supplémentaires peuvent s'appliquer. Nous vous communiquerons ces conditions avant que vous ne choisissiez ou non de les utiliser.

Le présent document est une traduction de la version originale en anglais, qui peut être consultée ici. Nous ne fournissons cette traduction qu'à des fins de commodité et, en cas de divergence entre les deux versions, c'est la version originale en langue anglaise qui prévaut.

Les titres utilisés dans le présent accord ne le sont que pour des raisons de commodité et n'ont pas pour effet de limiter ou d'affecter les présentes conditions.

CONDITIONS DE SERVICE

3. LICENCE ET ACCÈS

Sous réserve du respect des présentes conditions, eOptika Ltd. vous accorde une licence d'accès et d'utilisation personnelle et non commerciale du présent site web.

L'objectif principal de notre site Web et de nos services est d'aider les personnes à recevoir une aide appropriée pour la correction de la vue. La forme principale de cette aide est la vente au détail de certains articles de correction de la vue, dont l'achat est régi par les conditions d'achat.

Vous ne devez pas utiliser nos services (i) à des fins frauduleuses, ou en relation avec une infraction pénale ou toute autre activité illégale, ou (ii) pour causer des ennuis, des désagréments ou de l'anxiété.

Nous nous réservons le droit de refuser un service, de résilier un compte ou de supprimer ou modifier un contenu si vous enfreignez les lois applicables, les présentes conditions d'utilisation ou toute autre condition, ligne directrice ou politique applicable.

Vous êtes responsable du maintien de la confidentialité de votre compte et de votre mot de passe et de la restriction de l'accès à votre compte, à votre ordinateur et à vos appareils et, dans la mesure où la loi applicable le permet, vous acceptez d'être responsable de toutes les activités qui se déroulent sous votre compte ou votre mot de passe. Vous êtes tenu de vous assurer que les informations que vous nous fournissez sont correctes et complètes, et de nous informer de toute modification des informations que vous avez fournies. Vous pouvez accéder à la plupart des informations que vous nous avez fournies et les mettre à jour, y compris les paramètres de votre compte, dans la section "Votre compte" du site web.

Nous pouvons également vous donner accès à des outils de tiers que nous ne contrôlons pas et sur lesquels nous n'avons aucun droit de regard. Vous reconnaissez et acceptez que nous fournissons l'accès à ces outils "tels quels" et "tels que disponibles" sans aucune garantie, déclaration ou condition de quelque nature que ce soit et sans aucune approbation. Nous n'assumons aucune responsabilité découlant de votre utilisation d'outils optionnels de tiers ou s'y rapportant. Toute utilisation par vous d'outils optionnels offerts par l'intermédiaire du site est entièrement à vos risques et périls et vous devez vous assurer que vous connaissez et approuvez les conditions dans lesquelles les outils sont fournis par le(s) fournisseur(s) tiers concerné(s).

5. VIE PRIVÉE

Veuillez consulter notre politique de confidentialité qui régit votre utilisation de nos services, afin de comprendre nos pratiques.

6. CONDITIONS DE VENTE

Lorsque vous utilisez notre site web pour passer une commande commerciale, votre relation avec nous sera également régie par nos conditions de vente supplémentaires. Veuillez consulter cette politique pour comprendre notre contrat d'achat, vos droits et nos pratiques.

7. INFORMATIONS SUR LE SITE

Le contenu de ce site est fourni à titre d'information générale uniquement et ne doit pas être utilisé comme base unique pour prendre des décisions sans consulter des sources d'information primaires, plus précises, plus complètes ou plus opportunes. Bien que nous nous efforcions de veiller à ce que les informations figurant sur ce site soient correctes, nous ne garantissons pas leur exhaustivité ou leur exactitude ; nous ne nous engageons pas non plus à veiller à ce que le site reste disponible ou à ce que le matériel figurant sur le site soit tenu à jour. Il peut arriver que des informations figurant sur notre site contiennent des erreurs typographiques, des inexactitudes ou des omissions. Nous nous réservons le droit de corriger toute erreur, inexactitude ou omission, et de modifier ou de mettre à jour les informations ou d'annuler les commandes si une information sur notre site web est inexacte, à tout moment et sans préavis (y compris après que vous avez soumis votre commande).

Toute confiance dans le matériel de ce site est à vos risques et périls.

Nous ne sommes pas responsables si les informations mises à disposition sur ce site ne sont pas exactes, complètes ou actuelles. Nous nous réservons le droit de modifier le contenu de ce site à tout moment, mais nous n'avons aucune obligation de mettre à jour les informations sur notre site.

8. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Sauf indication contraire, nous détenons les droits de propriété intellectuelle pour tout le matériel présenté sur ce site. Tous les droits de propriété intellectuelle sont réservés.

Nous vous accordons une licence limitée vous permettant de visualiser et d'utiliser le contenu de notre site web et/ou d'imprimer ou de sauvegarder des pages de ce site pour votre usage personnel, sous réserve des restrictions énoncées dans les présentes conditions générales.

Il vous est expressément interdit d'utiliser les éléments suivants sans notre consentement écrit exprès : Utiliser nos noms de marque et nos marques déposées ; (re)publier tout matériel du site web dans n'importe quel média ; reproduire, dupliquer ou copier le matériel à toute autre fin que votre usage personnel ; Vendre, accorder des sous-licences, distribuer et/ou commercialiser de quelque manière que ce soit tout matériel du site web, exécuter ou afficher publiquement tout matériel du site web, utiliser ce site web d'une manière qui est préjudiciable ou qui pourrait être préjudiciable à ce site web, utiliser ce site web d'une manière contraire aux lois et réglementations applicables, ou d'une manière qui résulte en un préjudice pour le site web, ou qui pourrait porter préjudice au site web ou à toute personne ou entité commerciale, en se livrant à des activités d'exploration de données, de récolte de données, d'extraction de données ou à toute autre activité de type similaire liée à ce site web, ou lors de l'utilisation de ce site web en se livrant à tout type de publicité ou d'activité de marketing ; la création et/ou la publication de votre propre base de données contenant des parties substantielles de l'un des éléments de notre site web (par ex. créer et/ou publier votre propre base de données contenant des parties substantielles de l'un des éléments de notre site web (par exemple, nos prix et nos listes de produits)).

Sans autorisation écrite préalable et expresse, vous ne pouvez pas non plus créer de cadres autour de nos pages Web ou utiliser d'autres techniques qui modifient de quelque manière que ce soit la présentation visuelle ou l'apparence de notre propriété intellectuelle, de notre site Web, de nos marques, logos ou autres informations exclusives (y compris les images, le texte, la mise en page ou la forme) et toute balise méta, tout code logiciel ou tout autre texte caché.

9. CRITIQUES ET COMMENTAIRES DES UTILISATEURS

Certaines parties de ce site web offrent aux utilisateurs la possibilité de publier et d'échanger des opinions, des informations, du matériel et des données ("commentaires") dans des zones du site web. Nous ne filtrons pas, n'éditons pas, ne publions pas et n'examinons pas les commentaires avant qu'ils n'apparaissent sur le site web et les commentaires ne reflètent pas les points de vue ou les opinions d'Optika Ltd, de ses agents ou de ses affiliés. Les commentaires reflètent le point de vue et l'opinion de la personne qui les publie. Dans la mesure où les lois applicables le permettent, nous ne sommes pas responsables des commentaires ni des pertes, coûts, responsabilités, dommages ou dépenses causés ou subis à la suite de l'utilisation et/ou de la publication et/ou de l'apparition des commentaires sur ce site web.

Nous nous réservons le droit de contrôler tous les commentaires et de supprimer tout commentaire que nous considérons, à notre entière discrétion, comme inapproprié, offensant ou contraire aux présentes conditions générales.

Vous garantisiez et déclarez que Vous avez le droit de publier les commentaires sur notre site web et disposez de toutes les licences et autorisations nécessaires pour le faire ; Les commentaires ne violent aucun droit de propriété intellectuelle, y compris, sans limitation, les droits d'auteur, les brevets ou les marques, ou tout autre droit de propriété d'un tiers ; Les commentaires ne contiennent aucun élément diffamatoire, injurieux, indécent ou autrement illégal, ni aucun élément portant atteinte à la vie privée ; Les commentaires ne seront pas utilisés pour solliciter ou promouvoir des affaires ou des coutumes, ni pour présenter des activités commerciales ou des activités illégales.

Vous nous accordez par la présente une licence non exclusive et libre de redevance pour utiliser, reproduire, éditer et autoriser d'autres personnes à utiliser, reproduire et éditer vos commentaires sous toutes les formes, dans tous les formats et dans tous les médias.

10. AUTRES SOUMISSIONS

Si, à notre demande, vous envoyez certaines soumissions spécifiques (par exemple des participations à des concours) ou si, sans que nous vous le demandions, vous envoyez des idées créatives, des suggestions, des propositions, des plans ou d'autres documents, que ce soit en ligne, par courrier électronique, par courrier postal ou autrement (collectivement, les "commentaires"), vous acceptez que nous puissions, à tout moment et sans restriction, éditer, copier, publier, distribuer, traduire et utiliser de quelque manière que ce soit, sur quelque support que ce soit, les commentaires que vous nous transmettez. Nous n'avons et n'aurons aucune obligation (1) de maintenir la confidentialité des commentaires, (2) de verser une compensation pour les commentaires, ou (3) de répondre aux commentaires.

Nous pouvons, mais n'avons aucune obligation de surveiller, modifier ou supprimer le contenu que nous jugeons, à notre seule discrétion, illégal, offensant, menaçant, diffamatoire, pornographique, obscène ou autrement répréhensible, ou qui viole la propriété intellectuelle d'une partie ou les présentes conditions d'utilisation.

Vous acceptez que vos commentaires ne violent aucun droit d'un tiers, y compris les droits d'auteur, les marques, la vie privée, la personnalité ou tout autre droit personnel ou de propriété. Vous acceptez également que vos commentaires ne contiennent pas de matériel diffamatoire ou autrement illégal, abusif ou obscène, ni de virus informatique ou autre logiciel malveillant susceptible d'affecter de quelque manière que ce soit le fonctionnement du service ou de tout site web connexe. Vous ne pouvez pas utiliser une fausse adresse électronique, prétendre être quelqu'un d'autre que vous-même, ni nous induire en erreur ou induire des tiers en erreur quant à l'origine de vos commentaires. Vous êtes seul responsable des commentaires que vous faites et de leur exactitude. Nous n'assumons aucune responsabilité pour les commentaires postés par vous ou par des tiers.

11. LIENS HYPERTEXTES

Les organisations suivantes peuvent établir des liens avec notre site web sans autorisation écrite préalable : Les agences gouvernementales ; les moteurs de recherche ; les organes de presse ; les distributeurs d'annuaires en ligne lorsqu'ils nous inscrivent dans leur annuaire de la même manière qu'ils établissent des hyperliens vers les sites web ; et les fabricants des produits que nous vendons.

Nous pouvons examiner et approuver, à notre seule discrétion, d'autres demandes de liens émanant des types d'organisations suivantes : entreprises commerciales à but lucratif ne figurant pas dans le groupe précédent ; associations de consommateurs et/ou d'entreprises et sources d'information ; sites web communautaires et autres groupes et publications numériques ; associations ou organisations caritatives ; distributeurs d'annuaires en ligne ; portails internet ; établissements d'enseignement et associations commerciales. Si vous souhaitez créer un lien vers notre site web, veuillez nous en informer en nous envoyant un courrier électronique.

Nous nous réservons le droit, à tout moment et à notre seule discrétion, de vous demander de supprimer tous les liens ou un lien particulier vers notre site web. Vous acceptez de supprimer immédiatement tous les liens vers notre site web à la suite d'une telle demande.

Nous pouvons également choisir de placer des liens sur notre site web vers votre site, sous réserve de votre autorisation. Nous ne sommes pas responsables du contenu de votre site web. Vous acceptez de nous indemniser et de nous défendre contre toute réclamation découlant de votre site web ou fondée sur celui-ci. Si vous estimez qu'un lien sur notre site web ou un site web lié est répréhensible pour quelque raison que ce soit, vous devez nous contacter à ce sujet.

Nous ne sommes pas responsables des préjudices ou des dommages liés à l'achat ou à l'utilisation de biens, de services, de ressources, de contenus ou de toute autre transaction effectuée en relation avec des sites web de tiers. Veuillez examiner attentivement les politiques et pratiques des tiers et vous assurer que vous les comprenez avant de vous engager dans une quelconque transaction. Les plaintes, réclamations, préoccupations ou questions concernant les produits de tiers doivent être adressées au tiers concerné.

12. EXCLUSION DE GARANTIE ; LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Nous ne garantissons pas que l'utilisation de notre service sera ininterrompue, opportune, sûre ou exempte d'erreurs. Nous ne garantissons pas que les résultats qui peuvent être obtenus par l'utilisation du service seront exacts ou fiables. Vous acceptez que nous puissions de temps à autre retirer le service pour une durée indéterminée ou l'annuler à tout moment, sans vous en avertir.

Vous acceptez expressément que l'utilisation ou l'incapacité d'utiliser le service se fait à vos risques et périls. Le service et tous les produits et services qui vous sont fournis par l'intermédiaire du service sont (sauf mention expresse de notre part) fournis "en l'état" et "tels que disponibles" pour votre usage, sans aucune déclaration, garantie ou condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris toutes les garanties ou conditions implicites de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de durabilité, de titre et d'absence de contrefaçon.

En aucun cas nous, nos administrateurs, dirigeants, employés, affiliés, agents, contractants, stagiaires, fournisseurs, prestataires de services ou concédants de licence ne serons responsables d'un préjudice, d'une perte, d'une réclamation ou de tout dommage direct, indirect, accessoire, punitif, spécial ou consécutif de quelque nature que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, de revenus, d'économies, de données, les coûts de remplacement ou tout autre dommage similaire, qu'il soit fondé sur un contrat, un délit civil (y compris la négligence), une responsabilité stricte ou autre, découlant de votre utilisation du site, responsabilité stricte ou autre, résultant de votre utilisation du service ou de tout produit obtenu par l'intermédiaire du service, ou pour toute autre réclamation liée de quelque manière que ce soit à votre utilisation du service ou de tout produit, y compris, mais sans s'y limiter, toute erreur ou omission dans le contenu, ou toute perte ou tout dommage de quelque nature que ce soit résultant de l'utilisation du service ou de tout contenu (ou produit) affiché, transmis ou rendu disponible par l'intermédiaire du service, même si l'on a été informé de leur possibilité. Étant donné que certains États ou juridictions n'autorisent pas l'exclusion ou la limitation de la responsabilité pour les dommages indirects ou accessoires, dans ces États ou juridictions, notre responsabilité sera limitée à la mesure maximale autorisée par la loi.

EOptika et ses filiales ne seront pas responsables (i) des pertes qui n'ont pas été causées par un manquement de notre part, ou (ii) de toute perte commerciale (y compris la perte de profits, de revenus, de contrats, d'économies anticipées, de données, de bonne volonté ou de dépenses inutiles), ou (iii) de toute perte indirecte ou consécutive qui n'était pas prévisible pour vous et pour nous lorsque le contrat de vente de produits par nous à vous a été formé.

Les lois de certains pays n'autorisent pas tout ou partie des limitations décrites ci-dessus. Si ces lois s'appliquent à vous, certaines ou toutes les limitations ci-dessus peuvent ne pas s'appliquer à vous et vous pouvez avoir des droits supplémentaires.

13. INDÉMNISATION

Vous acceptez d'indemniser, de défendre et de dégager de toute responsabilité eOptika Ltd. et notre société mère, nos filiales, nos sociétés affiliées, nos partenaires, nos responsables, nos directeurs, nos agents, nos contractants, nos concédants, nos prestataires de services, nos sous-traitants, nos fournisseurs, nos stagiaires et nos employés, en cas de réclamation ou de demande, y compris les honoraires raisonnables d'avocat, faite par un tiers en raison de ou découlant de votre violation des présentes Conditions d'utilisation ou des documents qu'elles incorporent par référence, ou de votre violation d'une loi ou des droits d'un tiers.

14. INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Les présentes conditions, y compris les avis juridiques et les avis de non-responsabilité contenus sur ce site Web, constituent l'entente intégrale entre eOptika Ltd. et vous en ce qui a trait à l'utilisation de ce site Web, et remplacent toutes les ententes et tous les accords antérieurs à cet égard.

Le fait que nous n'exercions pas ou n'appliquions pas un droit ou une disposition des présentes conditions d'utilisation ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à cette disposition.

Les présentes conditions d'utilisation et toute politique ou règle d'exploitation publiée par nous sur ce site ou concernant le service constituent l'intégralité de l'accord et de la compréhension entre vous et nous et régissent votre utilisation du service, remplaçant tous les accords, communications et propositions antérieurs ou contemporains, qu'ils soient oraux ou écrits, entre vous et nous (y compris, mais sans s'y limiter, toutes les versions antérieures des conditions d'utilisation).

15. DIVISIBILITÉ

Si l'une des dispositions des présentes conditions d'utilisation est jugée illégale, nulle ou inapplicable, cette disposition sera néanmoins applicable dans toute la mesure permise par le droit applicable, et la partie inapplicable sera considérée comme supprimée des présentes conditions d'utilisation, cette décision n'affectant pas la validité et l'applicabilité des autres dispositions restantes.

Si une disposition des présentes conditions est jugée invalide, nulle ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, cette condition sera considérée comme dissociable et les autres dispositions des présentes conditions resteront en vigueur.

16. LOI APPLICABLE

Les présentes conditions sont régies et interprétées conformément au droit hongrois, sans tenir compte des dispositions relatives aux conflits de lois.

Vous reconnaissez que, selon votre pays de citoyenneté, de résidence ou de résidence fiscale, vous pouvez également être soumis à certaines réglementations en matière d'importation, d'achat, de banque, de confidentialité ou autres, qui peuvent avoir une incidence sur votre capacité à utiliser nos services. Vous acceptez d'être entièrement responsable du respect de ces réglementations qui peuvent avoir une incidence sur l'utilisation de notre site web ou la fourniture de nos services.

17. RÉSILIATION

Les obligations et responsabilités des parties contractées avant la date de résiliation survivront à la résiliation du présent accord à toutes fins utiles.

Les présentes conditions de service sont valables tant qu'elles n'ont pas été résiliées par vous ou par nous. Vous pouvez résilier les présentes conditions de service à tout moment en nous informant que vous ne souhaitez plus utiliser nos services, ou lorsque vous cessez d'utiliser notre site.

18. INFORMATIONS DE CONTACT

Vous pouvez contacter notre société pour toute question, y compris les questions relatives aux présentes conditions, aux adresses suivantes.

Par courrier électronique : contact@eoptique.fr

Par téléphone : +44 808 164 9400

En personne :
eOptika Ltd.
Terez krt 50.
Budapest, 1066
Hongrie

19. MODIFICATIONS

La version la plus récente des conditions d'utilisation est disponible à tout moment sur cette page.

Nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion, d'actualiser, de modifier ou de remplacer toute partie des présentes conditions en publiant des mises à jour et des modifications sur notre site web. Nous publierons la date des modifications sur ce site web. La

poursuite de l'utilisation ou de l'accès à notre site web ou au service après la publication de toute modification des présentes conditions constitue l'acceptation de ces modifications.

Les modifications n'ont pas d'effet rétroactif, en ce sens que, par exemple, les commandes passées en vertu d'une version antérieure de nos conditions sont soumises au régime des conditions en vigueur au moment de la commande.

Les présentes conditions de service et de vente sont entrées en vigueur le 16 juin 2017.

CONDITIONS DE VENTE

20. AGE

Nous ne vendons pas de produits destinés à être achetés par des enfants. Nous pouvons vendre des produits pour enfants à des adultes.

En acceptant les présentes conditions de service, vous déclarez que vous avez au moins l'âge de la majorité dans votre État ou province de résidence, ou que vous avez l'âge de la majorité dans votre État ou province de résidence et que vous nous avez donné votre consentement pour permettre à toute personne mineure à votre charge d'utiliser ce site.

21. ORDONNANCE VALIDE REQUISE

En passant votre commande sur notre site Internet, vous vérifiez que vous êtes en possession d'une ordonnance valide pour les lentilles que vous commandez. Vous confirmez par la présente que les informations que vous fournissez sont valides et correspondent exactement à la prescription de votre ophtalmologiste. Vous confirmez également que votre ordonnance date de moins de 12 mois. En tant que client, vous consentez à ce que nous contactions votre ophtalmologiste pour vérifier les informations relatives à votre prescription, si nécessaire. Vous comprenez qu'il est de votre responsabilité de vous soumettre régulièrement à des examens de la vue et de maintenir votre ordonnance à jour. Nous ne sommes pas responsables des conséquences d'un écart par rapport à votre prescription.

Les acheteurs des États-Unis et du Royaume-Uni doivent envoyer leur ordonnance dans un courriel séparé après avoir passé leur commande, ainsi que le nom de leur médecin et son numéro de téléphone. Nous soumettrons ensuite cette ordonnance au médecin pour validation.

22. PRIX

Tous les prix s'entendent TVA comprise.

Les prix de nos produits peuvent être modifiés sans préavis. Votre prix ne changera pas après que vous ayez passé une commande valide.

Malgré tous nos efforts, un petit nombre d'articles dans notre catalogue peuvent être mal évalués. Nous vérifierons les prix lors du traitement de votre commande et avant de procéder au paiement. Si nous avons commis une erreur et que le prix correct d'un produit est supérieur au prix affiché sur le site web, nous pouvons soit vous contacter avant l'expédition pour vous demander si vous souhaitez acheter le produit au prix correct, soit annuler votre commande. Si le prix correct d'un produit est inférieur au prix indiqué, nous vous facturerons le montant le plus bas et vous enverrons le produit.

23. FACTURE

Comme nous ne vendons qu'aux consommateurs, nous n'émettons généralement qu'une facture et non une facture fiscale complète. Veuillez conserver une copie physique ou électronique de votre facture, de votre confirmation de commande ou de votre confirmation d'expédition en tant que documentation pour d'éventuelles réclamations au titre de la garantie.

24. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Nous donnons des informations sur la disponibilité des produits que nous vendons sur le site web, y compris sur chaque page d'information sur les produits. Lors du traitement de votre commande, nous vous informerons par e-mail dès que possible si l'un des produits que vous avez commandés s'avère indisponible. Vous avez la possibilité de ne pas être facturé pour ces produits, de recevoir un remboursement partiel ou d'attendre que les articles soient à nouveau en stock pour que nous vous les expédiions plus tard.

Certains produits ou services peuvent être disponibles exclusivement en ligne sur le site web. Ces produits ou services peuvent avoir des quantités limitées et ne peuvent être retournés ou échangés que conformément à notre politique de retour.

Nous nous réservons le droit, sans y être obligés, de limiter les ventes de nos produits ou services à toute personne, région géographique ou juridiction. Nous pouvons exercer ce droit au cas par cas. Nous nous réservons le droit de limiter les quantités de tout produit ou service que nous offrons.

25. INFORMATIONS SUR LES PRODUITS

Sauf indication contraire expresse, nous ne sommes pas le fabricant des produits vendus sur ce site web. Bien que nous nous efforcions de garantir l'exactitude des informations relatives aux produits figurant sur notre site web, l'emballage et les matériaux des produits réels peuvent contenir des informations supplémentaires et différentes de celles affichées sur notre site web. Les ingrédients peuvent également changer.

Toutes les informations sur les produits figurant sur notre site web sont fournies à titre indicatif uniquement. Nous vous recommandons de ne pas vous fier uniquement aux informations présentées sur notre site web. Veuillez toujours lire les étiquettes, les avertissements et le mode d'emploi fournis avec le produit avant de l'utiliser ou contactez le fabricant.

Le contenu de ce site n'est pas destiné à remplacer les conseils d'un médecin, d'un opticien, d'un optométriste, d'un ophtalmologiste, d'un pharmacien ou d'un autre professionnel de la santé agréé. Contactez immédiatement votre fournisseur de soins de santé si vous pensez avoir un problème médical. Les informations et les déclarations concernant les produits ne sont pas destinées à être utilisées pour diagnostiquer, traiter, guérir ou prévenir une maladie ou un problème de santé. Nous déclinons toute responsabilité en cas d'inexactitudes ou de déclarations erronées sur les produits de la part des fabricants ou d'autres tiers. Cela n'affecte pas vos droits statutaires.

Nous nous sommes efforcés d'afficher le plus fidèlement possible les couleurs et les images de nos produits qui apparaissent dans le magasin. Nous ne pouvons pas garantir l'exactitude des couleurs affichées sur votre écran d'ordinateur.

Toutes les descriptions de produits sont susceptibles d'être modifiées à tout moment sans préavis, à notre seule discrétion. Nous nous réservons le droit de supprimer tout produit à tout moment. Toute offre de produit ou de service faite sur ce site est nulle là où elle est interdite.

Les instructions d'utilisation figurant sur la boîte du produit peuvent ne pas être rédigées dans votre langue maternelle. Nous fournissons des manuels de produits dans la langue de nos clients, sous forme imprimée ou électronique. Si vous avez besoin d'un manuel de produit, veuillez nous contacter par courrier électronique.

26. COMPTE

Lorsque vous créez un compte chez nous, vous devez nous fournir des informations exactes, complètes et à jour à tout moment. Le non-respect de cette obligation constitue une violation des Conditions, qui peut entraîner la résiliation immédiate de votre compte sur notre Service.

Vous acceptez de fournir des informations d'achat et de compte actuelles, complètes et exactes pour tous les achats effectués dans notre magasin. Vous acceptez de mettre à jour rapidement votre compte et d'autres informations, y compris votre adresse électronique et vos numéros de carte de crédit et dates d'expiration, afin que nous puissions effectuer vos transactions et vous contacter si nécessaire.

Nous nous réservons le droit de refuser toute commande que vous nous passez. Nous pouvons, à notre seule discrétion, limiter ou annuler les quantités achetées par personne, par ménage ou par commande. Ces restrictions peuvent concerner des commandes passées par ou sous le même compte client, la même carte de crédit, et/ou des commandes utilisant la même adresse de facturation et/ou de livraison. En cas de modification ou d'annulation d'une commande, nous pouvons tenter de vous en informer en contactant l'adresse électronique et/ou l'adresse de facturation/le numéro de téléphone fournis au moment de la commande.

Nous pouvons suspendre ou résilier votre accès à notre site web à tout moment, sans préavis ni responsabilité, pour quelque raison que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, si vous enfreignez les conditions de service. Si votre accès à notre site web est résilié, toutes les dispositions des conditions de service qui, de par leur nature, devraient survivre à la résiliation, y compris, sans s'y limiter, les dispositions relatives à la propriété, les exclusions de garantie, l'indemnisation et les limitations de responsabilité, survivront à la résiliation.

27. ACHETEURS PROFESSIONNELS

Nous nous réservons le droit de limiter ou d'interdire les commandes qui, selon notre seul jugement, semblent être passées par des négociants, des revendeurs ou des distributeurs. Ces acheteurs professionnels doivent s'identifier avant de passer commande et accepter les conditions commerciales de la commande.

Veuillez noter que nous ne vendons des produits qu'en quantités correspondant aux besoins typiques d'un ménage moyen. Ceci s'applique à la fois au nombre de produits commandés dans une seule commande et à la passation de plusieurs commandes pour le même produit lorsque les commandes individuelles comprennent une quantité typique pour un ménage normal.

28. ÉTABLISSEMENT DE NOTRE CONTRAT COMMERCIAL

Lorsque vous passez une commande, vous soumettez une offre d'achat des produits. Notre système vous envoie alors un message confirmant la réception de votre commande et contenant les détails de celle-ci. Il s'agit d'un accusé de réception de votre commande, qui ne confirme pas notre acceptation de votre offre d'acheter le(s) produit(s) ou le(s) service(s) commandé(s).

Nous n'acceptons votre offre et ne concluons le contrat de vente pour un produit que vous avez commandé que lorsque nous vous expédions le produit et que nous vous envoyons un message électronique confirmant que nous vous avons expédié le produit. Si votre commande est expédiée en plusieurs colis, vous pouvez recevoir un message d'expédition distinct pour chaque colis, et chaque message et l'expédition correspondante concluront un contrat de vente distinct entre nous pour le(s) produit(s) spécifié(s) dans ce message.

Vous pouvez annuler votre commande d'un produit sans frais à tout moment avant l'envoi du message de confirmation relatif à ce produit. Ce droit d'annulation ne s'applique pas à certaines catégories de produits et de services. Vous disposez également de droits statutaires et de garanties pour nous renvoyer les articles que vous avez commandés. Pour plus de détails, veuillez vous reporter à la section relative aux annulations.

Vous acceptez de recevoir les factures de vente par voie électronique ou sous forme imprimée, à notre convenance. Nous joindrons une copie de la facture ou une liste de colisage à chaque livraison. Comme nous vendons à des particuliers, nos factures peuvent ne pas répondre aux critères comptables des factures fiscales des acheteurs professionnels.

29. ESTIMATION DES LIVRAISONS

Lorsque nous avons vos articles en stock, nous nous efforçons d'emballer votre commande le même jour ouvrable et de vous l'envoyer immédiatement. Toutefois, nous ne pouvons pas garantir que le fait de passer votre commande à un moment donné signifie que nous vous l'expédierons le même jour. Veuillez également noter que l'expression "en stock" utilisée sur notre site web fait généralement référence au fait que nous gardons votre gamme de produits en stock, mais que la combinaison de produits que vous achetez peut ou non être en stock ce jour-là.

Lorsque nous n'avons pas vos articles en stock, nous essayons de vous donner une estimation du temps nécessaire pour recevoir vos articles. Certains articles sont constamment réapprovisionnés et peuvent donc arriver rapidement. D'autres, en revanche, peuvent nécessiter que nous les commandions spécifiquement pour vous. Notre estimation indiquera les délais de réapprovisionnement typiques de la ligne de produits que vous commandez. Toutefois, le délai d'expédition réel de vos articles spécifiques peut varier. Comme nous dépendons de nos fournisseurs, nous essayons de vous fournir des informations, mais les délais de livraison réels ne peuvent pas être garantis.

Nous expédions généralement votre commande en une seule fois, une fois que tous les produits sont en stock. Il peut arriver que nous choissions d'expédier vos articles dans des colis séparés pour des raisons logistiques. Si vous le souhaitez, vous pouvez choisir de vous faire expédier les articles disponibles, mais les frais d'expédition applicables à deux commandes vous seront alors facturés.

Veuillez noter que, sauf indication contraire sur le site web, les estimations de livraison ne sont que cela. Elles ne constituent pas des délais de livraison garantis et ne doivent pas être considérées comme telles.

Pour garantir une livraison rapide, nous vous recommandons de nous fournir votre adresse postale complète ainsi qu'un numéro de téléphone de jour pour que nos partenaires logistiques puissent vous contacter. Une fois la commande expédiée, vous recevrez un numéro de suivi et de traçabilité qui vous permettra de suivre l'expédition en ligne si vous avez opté pour une option d'expédition avec suivi. Nous ne pouvons malheureusement pas être responsables des retards d'expédition causés par nos partenaires logistiques.

30. PROBLÈMES DE LIVRAISON

Nous emballons vos produits dans des emballages protecteurs afin de garantir une livraison en parfait état. Cependant, certains problèmes de livraison peuvent entraîner votre insatisfaction ou rendre le produit impropre à l'utilisation. Veuillez vérifier votre colis à la réception. En cas de problème majeur, vous pouvez soit refuser la livraison (afin que le colis nous soit automatiquement renvoyé par le même transporteur), soit nous avertir immédiatement après avoir ouvert le colis.

31. ACHETEURS INTERNATIONAUX

Nous expédions nos produits dans la plupart des pays du monde. Veuillez vous référer aux options et frais d'expédition actuels sur notre site web.

Lorsque vous commandez des produits destinés à être livrés en dehors de l'UE, vous pouvez être soumis à des droits et taxes d'importation, qui sont prélevés une fois que le colis atteint la destination spécifiée. Tous les frais supplémentaires de dédouanement sont à votre charge ; nous n'avons aucun contrôle sur ces frais. Les politiques douanières varient considérablement d'un pays à l'autre. Nous vous conseillons donc de contacter votre bureau de douane local pour obtenir de plus amples informations. Une autre bonne source d'information est dutycalculator.com.

En outre, veuillez noter que lorsque vous commandez chez nous, vous êtes considéré comme l'importateur officiel et devez vous conformer à toutes les lois et réglementations du pays dans lequel vous recevez les produits. Votre vie privée est importante pour nous et nous souhaitons que nos clients internationaux sachent que les livraisons transfrontalières peuvent être ouvertes et inspectées par les autorités douanières.

32. ANNULATION AVANT L'EXPÉDITION

Ce qui suit concerne les commandes de produits qui ne sont pas fabriqués sur commande (c'est-à-dire fabriqués sur mesure selon vos spécifications).

Vous avez le droit d'annuler votre commande avant qu'elle ne vous soit expédiée. Veuillez nous en informer en envoyant un courriel de retour à la confirmation de la commande. Cette annulation a pour effet d'annuler la commande que vous nous avez passée et, par conséquent, aucun contrat commercial n'est établi.

Dans la plupart des cas, votre annulation signifie que l'expédition n'aura jamais lieu.

Toutefois, notre capacité à arrêter l'envoi peut être limitée par le type d'exécution logistique que nous utilisons pour votre commande spécifique. Dans la plupart des cas, nous sommes en mesure d'arrêter les envois pour les annulations reçues avant 14 heures. Dans quelques autres cas, il se peut que nous ne soyons pas en mesure d'arrêter les envois le même jour ouvrable.

Dans les quelques cas où nous n'avons pas pu arrêter l'envoi après votre annulation, vous êtes toujours en sécurité. Tout d'abord, nous pouvons essayer de contacter le partenaire logistique et lui demander de ne pas vous livrer. Ensuite, si nous ne pouvons pas empêcher l'envoi de vous être livré, il vous suffit de refuser l'envoi lorsque le facteur ou le service de messagerie vous contacte.

33. REMBOURSEMENTS APRÈS EXPÉDITION

Une fois que nous avons expédié votre commande, la vente a eu lieu. Vous avez toujours le droit de demander un remboursement ou un échange des articles.

Tout d'abord, vous avez le droit de demander le remboursement intégral de votre commande. Ces droits sont définis par la législation de votre pays ou par les règles de protection des consommateurs de l'Union européenne. En règle générale, vous pouvez annuler votre commande sans donner de raison dans un délai de 14 jours à compter du jour où vous avez reçu les marchandises achetées (ou le dernier envoi s'il s'agit de marchandises ou de pièces multiples livrées séparément). Vous devez nous informer de votre décision d'annuler votre commande. Vous pouvez soumettre votre demande en suivant les instructions et les formulaires disponibles sur notre site web, ou en nous contactant par courrier électronique. Pour respecter le délai d'annulation, il vous suffit d'envoyer votre communication avant l'expiration de la période d'annulation de 14 jours et de nous expédier les articles dans les 5 jours ouvrables suivants.

Pour que le remboursement ait lieu, les produits retournés doivent être non ouverts, non utilisés, l'emballage ne doit pas être endommagé et la durée de conservation doit être suffisante. Le droit d'annulation, de remboursement et d'échange ne s'applique pas à la livraison de produits qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène s'ils sont descellés par vous après la livraison, ou qui sont, après la livraison, mélangés de manière inséparable avec d'autres articles ; et à la fourniture de marchandises qui peuvent se détériorer ou se périmiser rapidement. Nous définissons une durée de conservation acceptable comme étant de 6 mois ou plus (pour autant que nous vous ayons expédié des articles ayant une durée de conservation d'au moins 12 mois).

Le retour des articles est à votre charge. Nous vous rembourserons les frais initiaux que vous avez payés pour les articles ainsi que les frais d'expédition si vous retournez l'ensemble de votre commande. Si vous ne retournez que certains articles d'une commande, mais pas tous, nous vous remboursons les frais payés pour les articles concernés. Nous procédons au remboursement dans un délai de 2 à 3 jours ouvrables, voire moins, par le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord contraire exprès de votre part. En tout état de cause, vous n'aurez pas à payer de frais à la suite d'un tel remboursement. Nous pouvons retenir le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises ou que vous ayez fourni la preuve que vous avez renvoyé les marchandises, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

34. RÉCLAMATIONS ET RETOURS

Si vous souhaitez renvoyer un produit endommagé ou défectueux, nous vous recommandons de le placer dans une boîte rigide et de l'envoyer par courrier recommandé. Ceci afin d'éviter tout dommage pendant le transport. Si vous souhaitez renvoyer des lentilles de contact qui ont été déballées (ou utilisées), il faut éviter qu'elles ne se dessèchent pendant le transport. Nous vous recommandons de placer la lentille dans un étui contenant une solution et de le fermer fermement. Chaque retour étant unique, nous vous conseillons de contacter au préalable notre service clientèle afin de préciser les détails exacts du retour (nombre de lentilles à retourner, colis ouvert ou non, boîte incluse dans le retour, communication du numéro LOT, etc.) à l'adresse contact@eoptique.fr. L'article que vous souhaitez retourner doit être accompagné d'une lettre décrivant le défaut du produit et le résultat escompté.

Lentilles de contact défectueuses (rayures, marques, lentilles cassées avant ouverture). Veuillez inspecter soigneusement les lentilles dans les blisters avant de les ouvrir et si vous voyez des dommages évidents sur les lentilles, ne les ouvrez pas. Pour que la garantie soit couverte, les lentilles doivent nous être envoyées non scellées afin que nous puissions vérifier si elles sont endommagées. Si les lentilles ne sont pas scellées et qu'elles présentent de tels dommages, nous pourrions considérer que les lentilles ont été mal manipulées et aucun remboursement ne sera accordé.

Réclamations concernant la qualité des lentilles de contact - si, après avoir ouvert les lentilles et les avoir mises, vous avez des réclamations concernant leur qualité (rougeur, vision floue, yeux qui sèchent trop vite, sensation d'inconfort), nous devons recevoir les lentilles afin de les envoyer au fabricant pour qu'il les contrôle. Les frais de renvoi du produit défectueux sont à la charge du client. Veuillez noter que ce contrôle peut durer plusieurs semaines, car il s'agit d'un processus sur lequel nous n'avons aucune influence. Si, après l'inspection, nous décidons qu'il s'agit d'une erreur de fabrication, nous retournerons ou rembourserons le coût des lentilles et les frais d'envoi. Si, en revanche, aucune erreur de fabrication n'est constatée, nous ne pouvons pas renvoyer les lentilles de contact ou envoyer un produit de remplacement.

Réclamations concernant le pouvoir correcteur des lentilles. Si vous constatez que les lentilles n'offrent pas la correction visuelle que vous attendiez, écrivez-nous immédiatement en envoyant l'ordonnance de vos lentilles de contact qui ne doit pas dater de plus d'un an. Si l'ordonnance correspond aux lentilles que vous avez commandées, nous vous demanderons de nous renvoyer le produit pour une inspection. N'oubliez pas que ce contrôle peut durer plusieurs semaines, car il s'agit d'un processus sur lequel nous n'avons aucune influence. Si, après l'inspection, nous décidons qu'il s'agit d'une erreur de fabrication, nous vous renverrons ou vous rembourserons le coût des lentilles et les frais d'envoi. Si, en revanche, aucune erreur de fabrication n'est constatée, nous ne pouvons pas renvoyer les lentilles de contact ou envoyer un produit de remplacement. Si vous ne pouvez pas nous fournir d'ordonnance, ou si l'ordonnance ne correspond pas aux lentilles de contact que vous avez commandées, aucun remboursement ou renvoi du produit ne sera proposé.

Réclamations concernant des paramètres incorrects. Veuillez vérifier la boîte avant de l'ouvrir et vous assurer qu'elle correspond à votre prescription. Si vous constatez une différence entre ce que vous avez commandé et ce que vous avez reçu, veuillez contacter le service clientèle immédiatement et ne pas ouvrir la boîte. Si nous constatons une erreur de notre part, nous vous demanderons de nous renvoyer le mauvais produit, nous prendrons en charge les frais d'expédition et vous renverrons le produit que vous avez commandé, ou nous vous rembourserons. Si l'erreur a été commise lors de la commande, nous vous demanderons de nous renvoyer le produit, les frais d'envoi étant à votre charge. Après réception du produit, nous procéderons à l'envoi d'un produit de remplacement ou au remboursement. Veuillez informer le service clientèle avant de renvoyer un produit et utilisez toujours l'adresse de retour qui vous est proposée par courrier électronique et qui figure sur la page des retours. Les retours effectués à une autre adresse ne seront pas pris en considération et aucun renvoi ou remboursement ne sera accordé.

Plaintes concernant l'effet de couleur des lentilles de couleur. L'effet des lentilles de couleur est très subjectif et dépend également de la couleur naturelle de vos yeux. Comme il est impossible de prédire l'effet final, nous ne pouvons pas offrir de remboursement pour les lentilles de couleur si l'effet n'est pas celui que vous attendiez.

Plaintes concernant des produits manquants dans la commande. Si vous constatez à la réception du colis que celui-ci n'est pas intact et que la boîte ou l'enveloppe n'est pas scellée, veuillez ne pas accepter le colis et nous contacter immédiatement. Si vous acceptez le colis qui n'est pas intact, nous ne pouvons accepter aucune plainte concernant des produits manquants ou endommagés. Si le colis est intact, mais que des produits manquent dans la boîte ou sont endommagés, veuillez contacter le service clientèle, en envoyant toutes les informations utiles et des photos si nécessaire. Nous évaluerons la situation et vous répondrons dans les 48-72 heures suivant la réception de la réclamation.

Réclamations concernant des produits à date de péremption courte (moins de 6 mois). Si vous recevez un produit dont la date de péremption est inférieure à sa période d'utilisation, ne l'ouvrez pas et contactez immédiatement le service clientèle. Si la date de

péréemption était mentionnée sur la page du produit, nous ne pouvons pas accepter un retour ou offrir un remboursement. Si l'information n'était pas mentionnée sur la page du produit, nous vous enverrons un produit de remplacement avec une date de péréemption plus longue, une fois que nous aurons reçu le nouveau stock.

Lunettes de vue et de soleil - Les produits doivent être intacts et prêts à être vendus comme des produits neufs. Les verres correcteurs basés sur une ordonnance ne peuvent pas être remboursés, seules les montures peuvent être remboursées après le retour. Les frais d'expédition du retour sont à la charge du client. Si vous n'êtes pas satisfait de la monture et que vous souhaitez la changer, vous devez nous envoyer les produits, les frais d'envoi étant à votre charge. Nous attendrons ensuite de recevoir le produit, ce qui peut prendre jusqu'à deux semaines, et ce n'est qu'après cela que nous procéderons au changement de la monture de vos lentilles fabriquées par le client. Si vous souhaitez recevoir le produit plus rapidement et que nous passions immédiatement une nouvelle commande, vous devrez prendre en charge le prix des lentilles fabriquées sur mesure.

35. ÉCHANGES

Au lieu d'un remboursement, vous pouvez également demander un échange des articles que vous souhaitez nous retourner. Les articles originaux doivent toujours nous être retournés dans les mêmes conditions que pour les remboursements.

Nous créditerons les frais des articles que vous avez payés pour l'échange. Comme nous ne pouvons pas effectuer de remboursement partiel, nous ne pouvons procéder à un échange que pour une commande d'une valeur égale ou supérieure à la valeur des articles que vous retournez.

Nous pouvons nous réserver le droit de remplacer automatiquement le produit par un autre emballage lorsque la taille de l'article original n'est pas en stock, ce qui nous permet de traiter la commande plus rapidement.

36. PRODUITS FABRIQUÉS SUR COMMANDE

Le droit d'annulation, de remboursement et d'échange ne s'applique pas à la fourniture de produits fabriqués selon vos spécifications ou clairement personnalisés.

Par exemple, une paire de lunettes de vue est fabriquée selon vos spécifications. Les lunettes de soleil ne le sont généralement pas. Cependant, les lunettes de soleil équipées de verres correcteurs (avec un revêtement réfléchissant appliqué sur les verres) sont à nouveau personnalisées.

Sauf indication contraire dans notre offre, nous ne sommes pas en mesure d'effectuer des remboursements ou des échanges pour ces produits.

37. OPTICIEN AGRÉÉ

Nous respectons toutes les lois et réglementations relatives à la vente en ligne et hors ligne des produits que nous proposons.

Nous sommes un opticien agréé qui propose des contrôles de la vue par des optométristes, la distribution de lentilles de contact et de produits connexes, la fabrication de lunettes de prescription et la fourniture de services connexes. Notre licence est délivrée par la Hongrie et peut être transmise à d'autres pays de l'Union européenne dans le cadre de l'accord de libre-échange.

Nous répondons également aux critères imposés par d'autres réglementations pour la vente en ligne de lentilles de contact.

38. CESSION

Nous avons le droit de céder le contrat commercial (c'est-à-dire la vente spécifique à votre commande) conclu avec vous à une autre entité juridique. La raison habituelle de la cession d'un tel contrat est la capacité de cette autre entité juridique à exécuter votre commande avec une qualité supérieure à la nôtre. Par exemple, elle peut expédier plus rapidement, à moindre coût ou avoir en stock les produits que vous avez commandés. Cette entité juridique peut ou non appartenir au même groupe de sociétés que nous.

Nous vous informerons par écrit de la cession du contrat et de la personne qui exécutera votre commande. La nouvelle entité juridique chargée de l'exécution de la commande enverra alors un courrier électronique concernant l'expédition des articles, ce qui créera le contrat entre vous. Le contrat est régi par les présentes conditions de vente.

Nous ne pouvons céder le contrat avec vous qu'à condition que la nouvelle entité juridique qui exécute votre commande assume et accepte d'exécuter toutes les obligations restantes et exécutoires du contrat. Vos droits ne changent pas, seules nos obligations ne sont pas remplies par quelqu'un d'autre. Si la nouvelle entité juridique ne remplit pas ses obligations, nous restons responsables de la livraison des produits ou services que vous nous avez commandés.

Si nous avons cédé le contrat, nous ne faisons que collecter l'argent pour l'autre entité juridique en tant qu'agent de recouvrement. Nous pouvons ou non recevoir une commission de marketing pour avoir permis la vente par la nouvelle entité juridique.

En cédant le contrat de vente à quelqu'un d'autre, nous restons responsables de toutes les demandes de remboursement ou d'échange pour vous. Nous soutiendrons notre engagement envers vous par un accord réciproque de la part de l'entité juridique qui a exécuté votre commande.

39. RECOURS DES CONSOMMATEURS

Vous pouvez contacter un certain nombre d'autorités si vous avez des plaintes ou des préoccupations à notre égard.

Les prestataires de services de paiement vous offrent souvent la possibilité d'interrompre vos paiements ou de les mettre sous séquestre jusqu'à ce que nous ayons résolu un litige avec eux ou avec vous. Les exemples les plus connus sont Paypal et les sociétés de cartes de crédit.

Votre association nationale de consommateurs peut être contactée via son site web : <https://www.citizensadvice.org.uk/consumer/>
Les centres européens des consommateurs des États membres de l'UE constituent un autre moyen de résolution des litiges. Leurs procédures standard vous aident à comprendre vos droits et à engager une procédure de médiation à notre rencontre. Vous pouvez contacter le centre britannique via le site web <http://www.ukecc.net/contact-us/index.cfm>.