

# Conditions générales de vente

## Article 1 - Définition

Dans ce document, les termes suivants sont définis comme indiqué ci-dessous:

1. **Le vendeur YourSurprise.com BV:** la personne physique ou morale qui offre aux consommateurs et aux entreprises des produits et/ou des services à distance;
2. **Partie contractante ou client:**
  - La personne physique n'agissant pas pour le compte de sa situation professionnelle ou d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec le vendeur;
  - La personne physique ou morale qui agit pour le compte de sa situation professionnelle ou d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec le marchand;
3. **Contrat à distance:** Une entente faite exclusivement par l'usage d'une ou plusieurs techniques de communication à distance pour la vente à distance de produits et/ou de services dans le cadre du système établi par le vendeur. La partie contractante commande YourSurprise.com pour produire et pour envoyer un ou plusieurs produits depuis le site web YourSurprise;
4. **Technologie de Communication à distance:** des moyens qui peuvent être employés dans la conclusion d'un contrat sans que la partie contractante et que le vendeur n'aient à être dans le même lieu simultanément;
5. **Période de réflexion:** Le terme dans lequel la partie contractante peut faire usage de son droit de rétractation;
6. **Droit de rétractation:** La possibilité qui se présente pour la partie contractante de résilier le contrat à distance durant le délai de réflexion;
7. **Jour:** Jour civil;
8. **Durée de Transaction:** Un contrat à distance qui concerne la livraison récurrente de produits et/ou de services pour lesquels l'engagement d'approvisionnement et/ou l'obligation de fourniture d'approvisionnement est étalé dans le temps;
9. **Support de données durable :** Tout moyen qui permet à la Partie contractante ou le commerçant à enregistrer des informations personnelles d'une manière qui rend possible l'accès à une version non modifiée de cette information à tout moment dans l'avenir.

---

## Article 2 - Identité du vendeur

YourSurprise.com B.V.

Opérant sous le nom: YourSurprise.com et SurpriseAtWork.com

L'adresse de visite:

Industrieweg 46

4301RS Zierikzee

Pays-Bas

Téléphone: +32 (0)38080307

Accessibilité:

Jours ouvrables: du lundi au vendredi, de 8:h30 à 17:h30

Adresse e-mail: [info@yoursurprise.com](mailto:info@yoursurprise.com)

### Article 3 - Champ d'application

**Soyez avisé : les produits de YourSurprise sont personnalisés et ne peuvent donc être retournés.**

1. Ces Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'ensemble des stocks du commerçant et à chaque contrat à distance conclu entre le commerçant et la partie contractante.
2. Avant la conclusion d'un contrat à distance, le texte de ce document sera mis à la disposition de la partie contractante. Dans la mesure du possible, le fait que les Conditions Générales de Vente soient disponibles auprès du commerçant sera communiqué à la partie contractante avant la conclusion du contrat à distance et si la partie contractante souhaite en avoir une copie, une copie lui sera envoyée aussi rapidement que possible, sans frais.
3. Dans la mesure du possible, le fait que les Conditions Générales de Vente soient disponibles auprès du commerçant sera communiqué à la partie contractante avant la conclusion du contrat à distance, et si la partie contractante souhaite avoir une copie, elle lui sera envoyée aussi rapidement que possible, sans frais. Si le contrat est conclu à distance par voie électronique, alors à la différence de l'alinéa ci-dessus, le texte de ces Conditions Générales de Vente sera mis électroniquement à la disposition de la partie contractante avant la conclusion du contrat à distance afin que cette dernière puisse facilement les enregistrer sur un support de données durable. Si cela est impossible, alors le fait que les Conditions Générales de Vente puissent être consultés par voie électronique sera communiqué à la partie contractante avant la conclusion du contrat à distance et si la partie contractante souhaite en avoir une copie électronique, elle lui sera envoyée aussi rapidement que possible, sans frais.
4. Sur chaque produit et/ou conditions de service sont appliqués ces Conditions Générales de Vente, les deuxième et troisième alinéas restent en vigueur et dans le cas où certains termes sont contradictoires, alors la partie contractante devra se référer aux conditions applicables qui sont les plus favorables à la partie contractante.
5. Conformément aux dispositions du Code Civil sur la conclusion des contrats en ligne, le contrat sera conclu lorsque vous cliquerez sur le bouton vous permettant de confirmer votre commande après avoir visualisé le détail de celui-ci et en particulier son prix total et après avoir eu la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs. Vous reconnaitrez ainsi votre obligation de paiement.
6. Les contrats conclus sur notre site internet (données relatives à votre commande et CGV en vigueur au jour de votre commande) sont archivés pour une durée de 10 ans. Vous pouvez accéder aux contrats archivés par votre compte personnel ou en faisant la demande auprès du service clients par e-mail à [serviceclients@yoursurprise.com](mailto:serviceclients@yoursurprise.com) ou par courrier postal.
7. La langue proposée pour la conclusion du contrat est le français.

---

### Article 4 - Produits

1. Quand un produit a une validité limitée ou des conditions y étant associées, cela doit être expressément indiqué dans la description du produit.
2. Les produits et/ou service(s) est/sont accompagné(s) d'une description complète et exacte de l'article proposé. La description est suffisamment détaillée pour permettre à la partie

contractante d'évaluer le produit de manière adéquate. Si le commerçant fait usage d'images, ces dernières sont une représentation fiable du produit et/ou du service proposé(s).

3. Chaque description de l'objet contient suffisamment d'informations afin qu'il soit clair et explicite pour la partie contractante quels droits et obligations sont associés à l'acceptation du produit et/ou service proposé(s). Cela induit :
    - Le prix, y compris les taxes;
    - Tous les frais d'expédition liés;
    - La manière dont l'accord doit être conclu et les actions nécessaires pour ce faire;
    - L'applicabilité de tout droit de rétractation;
    - Le mode de paiement, de livraison ou d'exécution de l'accord;
    - La période d'acceptation de l'offre, incluant le prix, reste valable;
    - Les tarifs pour les communications à distance : Tout coût pour l'utilisation de la technologie de communication à distance est calculé selon une méthode différente de celle du taux de base;
    - Comment la partie contractante peut accéder à un contrat : L'accord doit être archivé, juste après sa conclusion;
    - Comment la partie contractante peut-elle accéder aux informations, relatives à la conclusion d'un accord, pour des actions qui ne sont pas souhaitables pour la partie contractante et la manière selon laquelle la partie contractante peut résilier ce contrat avant sa conclusion;
    - Le code de conduite qui lie le commerçant ainsi que la manière d'accéder électroniquement à ce code de conduite pour la partie contractante;
    - La durée minimum du contrat à distance: Le contrat implique une livraison continue ou périodique de produit(s) et/ou service(s).
- 

## Article 5 – Le contrat

1. Le contrat, à condition que cela soit spécifié dans l'alinéa 5.4, prendra effet au moment où la partie contractante aura accepté le produit et/ou service proposé(s) et rempli les conditions y étant associées.
2. Si la partie contractante a accepté un contrat par voie électronique, le commerçant confirmera immédiatement la réception de l'acceptation par voie électronique. La partie contractante peut résilier le contrat tant que la réception de l'acceptation soit confirmée.
3. Si l'accord est conclu par voie électronique, le commerçant prendra les mesures nécessaires sur un plan technologique et organisationnel afin de protéger le transfert des données et de veiller à ce que cela se déroule dans un environnement web sécurisé. Si la partie contractante opte pour une méthode de paiement électronique, le commerçant prendra également des mesures de sécurité appropriées.
4. Le commerçant peut - à l'intérieur des limites juridiques - recueillir des informations concernant la capacité de la partie contractante à remplir ses obligations de paiement, ainsi que d'autres faits et facteurs qui influent sur la conclusion d'un contrat à distance responsable. Si à la suite de ces informations, le commerçant a des raisons de ne pas conclure un accord, alors le commerçant est en droit de refuser une commande ou demande, ou encore d'assigner des conditions particulières à l'envoi d'une commande ou demande.
5. Le marchand va, à l'aide de produit(s) et/ou service(s), fournir à la partie contractante l'information suivante, soit par écrit ou soit de manière à ce que la partie contractante puisse facilement enregistrer les informations sur un support de données durable:

- L'adresse physique de l'établissement du commerçant où la partie contractante peut faire parvenir toute réclamation;
  - Les conditions dans lesquelles la partie contractante peut faire usage de son droit de rétractation, ainsi qu'une indication claire sur le moment où le droit de rétractation ne s'applique pas;
  - Les renseignements concernant les services et garanties existants une fois que l'achat a été fait;
  - L'information traitée dans l'Article 4.3 de ces Conditions Générales de Vente, à moins que le commerçant n'ait fourni cette information à la partie contractante avant la conclusion de l'accord;
  - Les exigences relatives à la résiliation du contrat, que la durée du contrat en question soit de plus d'un an comme d'une période indéterminée.
6. Si le commerçant a consenti à une livraison récurrente de produits et/ou services, la condition énoncée dans l'alinéa précédent s'applique uniquement à la première instance.
- 

## Article 6 - Droit de retrait lors de la livraison des produits

### Formulaire de Rétractation (pdf)

1. À l'achat de tout produit, la partie contractante a la possibilité de résilier le contrat sans donner de raison durant une période de 14 jours. Cette période commence le jour où le produit est reçu par la partie contractante ou en son nom.
  2. Durant cette période, le contractant devra manipuler le produit et l'emballage avec soin. Le contractant ne déballera ou n'utilisera un produit que dans la mesure où il lui est possible d'évaluer s'il souhaite ou non conserver ce produit. Si la partie contractante décide de faire usage de son droit de rétractation, elle devra donc retourner au marchand le produit avec tous les attributs associés – dans la mesure du possible - , dans leur état et emballage d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par ce marchand.
  3. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par voie postale à l'adresse YourSurprise, Industrieweg 46, 4301 RS, Zierikzee, Pays-Bas, par téléphone au +32 (0)3 808 03 07 ou par e-mail à [serviceclients@yoursurprise.com](mailto:serviceclients@yoursurprise.com). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice de droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. Vous devrez rendre le bien à YourSurprise, Industrieweg 46, 4301 RS, Zierikzee, Pays-Bas sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Les frais de retour seront à la charge du client.
  4. En cas de rétractation nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous y compris les frais de livraison (à l'exception si vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation de présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
-

## Article 7 - Droit de propriété

1. Le client doit respecter totalement et inconditionnellement tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle associés à tout produit fourni par YourSurprise.com.
  2. YourSurprise.com ne garantit pas que les articles fournis au client ne portent pas atteinte à un quelconque droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle détenu(s) par un/des tiers et n'assume en aucun cas la responsabilité quant à une réclamation déposée par un/des tiers, basée sur la supposition qu'un produit fourni par YourSurprise.com porterait atteinte à l'un des droits détenus par ces tiers.
- 

## Article 8 – Exceptions au Droit de rétractation

1. Si la partie contractante n'a pas le droit de rétractation, des exceptions ne peuvent être faites par le commerçant à moins que ce commerçant ne l'indique en temps voulu, avant la conclusion de l'accord.
  2. Les exceptions au droit de rétractation sont exclusivement applicables aux produits:
    - les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés
    - les contrats de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement
    - les contrats de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications
    - les contrats de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé
    - les contrats de fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles
    - les contrats de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison
    - les contrats de fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel
    - les contrats de fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation
    - les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation
    - les contrats de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence
    - les contrats de prestation de service d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs, qui doit être fournie à une date ou selon une périodicité déterminée
    - les contrats de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.
-

## Article 9 - Prix

1. Au cours de la période de validité des prix affichés en dessous des produits, les prix des produits et/ou des services proposés n'augmenteront pas excepté suite à une évolution des taux de TVA.
  2. A la différence de l'alinéa précédent, le commerçant peut offrir des produits et/ou services à des prix variables si ces derniers sont liés à l'évolution du marché financier sur lequel le commerçant n'a aucun contrôle. Le lien avec l'évolution du marché et le fait que les prix communiqués soient simplement des prix de guide devra être expressément indiqué.
  3. Toute hausse de prix mise en place dans les trois mois à compter de la conclusion d'un accord n'est valable que si elle est le résultat de nouvelles dispositions ou conditions juridiques.
  4. Toute hausse de prix mise en place trois mois après la conclusion d'un accord n'est valable que si le commerçant a expressément stipulé l'augmentation et:
    1. qu'elle résulte de dispositions ou de conditions légales, ou
    2. que la partie contractante est autorisée à résilier le contrat avant que l'augmentation des prix ne prenne effet.
  5. Les prix proposés pour les produits et/ou services incluent la TVA.
- 

## Article 10 - Conformité et garantie

1. Le marchand garantit que les produits et/ou services remplissent bien les conditions du contrat, les précisions données dans la description du produit, les attentes raisonnables de fiabilité et/ou de la fonctionnalité ainsi que toutes les conditions légales et/ou exigences réglementaires énoncées par le gouvernement prenant effet à partir de la date de la conclusion du contrat.
  2. Une garantie offerte par le commerçant, fabricant ou importateur ne diminue en rien les droits et obligations de la partie contractante envers le marchand, que le marchand tombe à court dans l'exécution des obligations fondées selon la loi et/ou dans les termes du contrat à distance.
- 

## Article 11 - Exécution et mise en œuvre

1. Le commerçant doit prendre le plus grand soin de l'accueil et de l'envoi des commandes de produits ainsi que de l'évaluation des demandes de livraison de services.
2. Le point de livraison est l'adresse que la partie contractante a divulgué au marchand.
3. Tenant compte de ce qui est énoncé dans l'article 4 de ces Conditions Générales, le commerçant doit envoyer les commandes acceptées dans un délai professionnel n'excédant pas 30 jours, sauf si une plus longue période de livraison a été convenue. Si la livraison est retardée ou si une commande est incomplète voire inexistante, alors l'autre partie contractante sera informée de la situation dans un délai d'un mois après le remplacement de la commande. Auquel cas, la partie contractante a le droit de résilier le contrat sans frais ainsi que de réclamer les dommages et intérêts encourus.
4. En cas de résiliation, nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le

remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

5. Si la livraison d'un produit commandé s'avérait impossible, le commerçant devra faire un effort pour fournir un article similaire en remplacement. Lors de la livraison au plus tard, le marchand communiquera clairement et distinctement qu'un article de remplacement aura été fourni. Les exceptions au droit de rétractation ne s'appliquent pas aux articles de remplacement. Les frais d'expédition doivent être couverts par le marchand.
6. Les risques associés aux dommages et/ou à la perte d'un produit incombent au marchand jusqu'au moment de la livraison, puis à l'autre partie contractante, sauf si spécifié différemment.
7. YourSurprise.com ne peut être tenu responsable des erreurs d'impression sur ses produits à la suite d'informations erronées fournies par la partie contractante. Il en va de même pour toutes les autres informations fournies par la partie contractante incluant celle concernant l'adresse, les détails de livraison...etc.

---

## Article 12 - Durée de transaction

1. La partie contractante peut résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée à tout moment, en tenant compte de l'accord sur les conditions de résiliation et d'une période de préavis d'un mois maximum.
2. Un accord qui a été conclu pour une certaine période de temps doit avoir une durée maximum de deux ans. Si le contrat contient des termes pour prolonger le temps à distance sauf indication contraire par la partie contractante, l'accord sera prolongé pour une période indéterminée et la période de préavis ne dépassera pas un mois après l'extension de l'accord.

---

## Article 13 - Paiement

1. Sauf accord spécifique convenu entre YourSurprise.com BV et la partie contractante, la commande est à payer en totalité avant que la commande soit produite ou envoyée.
2. Les termes du contrat ne doivent pas stipuler une avance de paiement de plus de 50% pour la vente de produits aux parties contractantes. Quand une avance a été stipulée, la partie contractante n'a aucun droit en ce qui concerne l'envoi de la commande ou l'exécution du service en question avant que l'avance n'ait été effectuée.
3. La partie contractante est tenue de déclarer immédiatement au marchand toute information de paiement incorrecte.
4. En cas de non-paiement par le contractant, le commerçant - dans les limites légales - a le droit de réclamer les frais liés au recouvrement dans des limites raisonnables et à condition que ces derniers soient communiqués à la partie contractante avant le recouvrement.
5. Les moyens de paiement suivants sont mis à disposition de la partie contractante pour régler les achats effectués sur notre YourSurprise :
  - Carte de crédit
  - Paypal
  - Virement bancaire
  - Mistercash/Bancontact (uniquement disponible en Belgique)

---

## Article 14 - Garantie

1. Le commerçant dispose d'une procédure suffisamment accessible pour les plaintes en cours et traite les plaintes conformément à cette procédure.
  2. Les plaintes relatives à l'exécution d'un accord doivent être soumises au commerçant accompagnées d'une description claire et complète dans un délai raisonnable après que la partie contractante ait décelé des anomalies.
  3. Le marchand répondra aux plaintes déposées dans un délai de 14 jours après que la plainte ait été reçue. Si une plainte implique un temps de réponse prévisible de plus de 14 jours, alors le commerçant devra confirmer la réception de la plainte sous 14 jours et fournir à la partie contractante l'indication du délai de réponse attendu.
  4. Si la plainte ne peut être déterminée à travers une discussion mutuelle, le litige en question sera alors traité conformément à la procédure de litige.
- 

#### Article 15 - Litiges

1. Seule la loi néerlandaise est applicable aux contrats conclus entre le commerçant et la partie contractante et qui sont couverts par ces Conditions Générales de Vente.
  2. Le tribunal du lieu d'affaires de YourSurprise.com est le seul habilité à régler les différends, à moins que le tribunal de district ne soit également autorisé. Néanmoins, YourSurprise.com se réserve le droit de présenter un différend à la Cour habilitée conformément à la loi.
  3. Un différend ne sera traité que si le contractant a soumis la plainte initiale au commerçant dans un délai raisonnable.
  4. Les parties concernées ne feront appel à la Cour qu'après avoir épuisé tous les efforts visant à régler ce différend à travers une discussion mutuelle.
  5. Un différend doit être présenté au tribunal par écrit au plus tard trois mois après le début du litige.
  6. Online Dispute Resolution: <http://ec.europa.eu/odr/>
- 

#### Article 16 - Responsabilités de la Partie contractante

1. La partie contractante s'engage à ne pas avoir de matériel imprimé sur les produits et/ou leurs emballages, pouvant être interprété comme raciste, sexuel ou de toute autre nature discriminatoire et donc en violation avec les lois et/ou les normes morales. Il est impossible pour YourSurprise.com de vérifier que les produits commandés auprès de YourSurprise.com soient conformes à cette condition.
  2. La partie contractante est responsable de vérifier soigneusement les informations fournies à Yoursurprise.com pour leur exactitude et leur exhaustivité. YourSurprise.com ne peut en aucun cas être tenu pour responsable la vérification de l'exactitude ou de l'exhaustivité de ces informations.
  3. La partie contractante dispense YourSurprise.com de tous les coûts et dommages dans le cas où la partie contractante aurait agi contrairement aux modalités décrites dans l'Article 16 alinéa 1 et alinéa 2.
- 

#### Article 17 - Propriété intellectuelle et droits d'auteur

1. Sans préjudice des dispositions énoncées ailleurs dans ces Conditions Générales, YourSurprise.com conserve les droits et les autorisations auxquelles il a droit selon les lois sur les droits d'auteur.



2. Tout support créé par YourSurprise.com dans le cadre d'un contrat, incluant mais non limité aux motifs, dessins, esquisses, films, logiciels, textes, enregistrements audio, fichiers (électroniques) ou tout autre matériel ou produit surprise, reste la propriété de YourSurprise.com, peu importe si ce dernier a été remis à la partie contractante ou à un autre tiers, sauf si précédemment convenu.
  3. Tout support créé par YourSurprise.com dans le cadre d'un contrat, incluant mais non limité aux motifs, dessins, esquisses, films, logiciels, textes, enregistrements audio, fichiers (électroniques) ou tout autre matériel ou produit surprise, doit être utilisé exclusivement par la partie contractante et ne doit pas être reproduite, publiée ou autrement transmise à des tiers sans le consentement formel de YourSurprise.com, à moins que la nature du support fourni n'implique le contraire.
  4. YourSurprise.com se réserve le droit d'utiliser toute information obtenue grâce à l'envoi de commandes, dans la mesure où ces informations confidentielles ne sont pas partagées avec des tiers.
  5. La totalité sur le site est la propriété exclusive de YourSurprise.com et aucun élément ne peut donc être reproduit ou publié de quelque manière que ce soit sans l'autorisation formelle et écrite de YourSurprise.com.
- 

## Article 18 - Conditions complémentaires ou exceptionnelles

Des conditions supplémentaires en contradiction avec ces Conditions Générales de Vente ne peuvent pas être désavantageuses pour la partie contractante et doivent être enregistrées par écrit de telle manière que la partie contractante puisse facilement enregistrer les renseignements dans un support de données durable.

---

### Déclaration de confidentialité

#### Quelles sont vos données personnelles que nous sauvegardons ?

Lorsque vous passez une commande chez YourSurprise, nous vous demandons vos données personnelles. Nous avons besoin de ces données pour livrer à l'adresse correcte les cadeaux que vous avez commandés, et pour pouvoir vous contacter si nous avons une question concernant votre commande. Nous sauvegardons vos données personnelles uniquement pour notre utilisation propre, et elles ne sont jamais vendues à des tiers à des fins commerciales.

- **Nom.** Nous vous appelons volontier par votre nom. Nous pensons que c'est une forme de contact plus personnalisée. Coordonnées. Nous avons besoin de votre adresse afin de livrer vos cadeaux dans les meilleurs délais. Il va de soi que nous partageons votre adresse avec les services postaux, pour qu'ils sachent où livrer le colis.
- **Adresse e-mail.** Nous utilisons votre adresse e-mail pour vous tenir informé sur le statut de votre commande. En outre, après réception de votre commande, nous vous demandons si vous êtes satisfait du cadeau et vous envoyons des offres personnalisées, par exemple pour votre anniversaire, et lorsque vous êtes client depuis un an.
- **Numéro de téléphone.** Si nous avons une question concernant votre commande ou lorsque nous voulons partager avec vous des informations concernant la livraison, nous voulons pouvoir vous contacter le plus rapidement possible. Le téléphone est le moyen le plus personnel et le plus rapide.

- **Date de naissance.** Nous utilisons votre date de naissance pour vous souhaiter un joyeux anniversaire avec un petit cadeau. Cela nous aide également à mieux comprendre qui sont nos clients. Ce n'est pas obligatoire, mais c'est pratique à savoir.
- **Adresse IP.** Lorsque vous surfez sur internet, votre ordinateur est reconnaissable à son adresse IP, comparable à la plaque d'immatriculation de votre voiture. Lorsque vous passez une commande chez nous, nous enregistrons votre adresse IP afin de pouvoir vous identifier lorsque vous revenez sur notre site.
- **Données de paiement.** Votre paiement chez nous est effectué dans un environnement sécurisé. Pour traiter les paiements, nous utilisons les services d'Adyen. Adyen fournit les liens vers tous nos fournisseurs de paiement. Toutes les données bancaires demeurent là où il se doit, à savoir dans votre banque ou société de carte de crédit. Nous ne sauvegardons pas vos données bancaires. Nous recevons seulement un message lorsque votre paiement a été effectué.

## Photos

Vous pouvez personnaliser pratiquement tous nos cadeaux en y ajoutant une ou plusieurs photos. Nous traitons vos photos comme des données personnelles. Cela signifie que nous les utilisons uniquement pour votre cadeau et que nous ne les partageons en aucun cas avec des tiers. Afin de mieux cerner les désirs de nos clients, nous analysons le contenu de vos photos à l'aide de logiciels intelligents. Nous enregistrons les informations recueillies sous couvert d'anonymat. Nous sauvegardons vos photos durant une période maximale de 24 mois après votre commande. Si vous préférez que nous ne sauvegardions pas vos photos durant cette période, veuillez contacter notre service client. Comportement client

Le mot clef de notre entreprise est la «personnalisation». Les cadeaux que nous fabriquons sont uniques et conçus spécialement pour vous. Cela vaut également pour notre site Web et pour les e-mails que vous recevez de notre part. Nous pensons qu'il est important de vous donner par tous les moyens un «conseil cadeau» adéquat. En outre, nous cherchons à améliorer constamment notre entreprise et nos cadeaux. Pour ce faire, nous analysons ce que nous appelons le comportement client. Vous pouvez par exemple penser aux pages et aux cadeaux que vous consultez, aux liens sur lesquels vous cliquez et aux cadeaux que vous mettez dans votre panier (mais que vous n'achetez peut-être pas). Si vous ne voulez pas que nous sauvegardions ces données, vous pouvez vous connecter sur MySurprise. Ici, vous pourrez désactiver cette option.

## Où stockons-nous vos données ?

Vos données personnelles sont stockées dans une base de données sécurisée chez notre service d'hébergement Web au Pays-Bas. Notre service d'hébergement possède les certificats nécessaires garantissant un stockage sécurisé de vos données. Vous n'avez donc aucun souci à vous faire. Dans certains cas, nous partageons vos données personnelles avec des partenaires. Dans tous les cas, elles servent seulement au support de nos propres services. Nous travaillons uniquement avec des entreprises qui sont en conformité avec la législation européenne sur la vie privée, qu'elles soient basées en Europe ou ailleurs.

## Que faisons-nous avec vos données ?

- **Fabriquer votre cadeau.** Lorsque nous préparons votre cadeau, nous prenons bien entendu le plus grand soin de votre design et de vos photos personnelles. Seules les personnes qui

fabriquent votre cadeau sont habilitées à les voir. Toutes les copies restantes sont supprimées. Certains de nos cadeaux sont fabriqués par des partenaires, qui sont tenus aux mêmes règles.

- **Expédier votre cadeau.** Afin de livrer votre cadeau dans les meilleurs délais, nous transmettons vos coordonnées à nos transporteurs et aux parties qui sont impliquées. Souvent, nous communiquons aussi votre numéro de téléphone au transporteur. Le transporteur pourra alors vous appeler si vous n'êtes pas chez vous ou s'il devait livrer votre cadeau plus tard que prévu.
- **Si vous avez une question, nous vous aiderons volontier.** Nous utilisons des outils de service client adéquats de manière à vous aider de façon efficace et rapide via le téléphone, l'e-mail ou le chat. Dans ces outils sont enregistrés vos données de contact et le contenu de toutes nos conversations. Ainsi, Lorsque vous nous contactez la fois suivante, nous savons précisément ce que nous avons convenu avec vous la fois précédente.
- **Nous vous tenons informé.** Lorsque vous commandez un cadeau, nous vous demandons si nous pouvons vous envoyer de temps en temps un bulletin d'infos. Si vous ne désirez plus recevoir nos bulletins d'infos, vous pouvez vous désinscrire via MySurprise ou via le lien de désinscription en bas de l'e-mail.
- **Chaque jour un pas en avant.** L'une de nos plus importantes devises est : dépasser les attentes. Pour ce faire, nous utilisons vos données, tout comme votre comportement sur notre site Web. Suite à votre commande, nous vous demandons aussi ce que vous pensez de nous. Nous le faisons directement sur la page de remerciement, ou par une enquête après un contact avec notre service client. En général, nous vous le demandons personnellement, mais nous déléguons parfois cette tâche à un partenaire compétent, afin de vous garantir que vos commentaires sont collectés de manière objective.
- **Nous vous proposons un conseil cadeau personnalisé.** Nous vous aidons volontiers à trouver le bon cadeau. Afin de déterminer avec précision quels cadeaux vous correspondent le mieux, nous utilisons vos données, telles que votre classe d'âge et les cadeaux que vous avez consultés antérieurement (sauf si vous avez désactivé cette option). À l'aide de ces informations, nous pouvons vous offrir un conseil personnalisé par le biais d'e-mails personnels, des promotions sur notre site web, mais aussi des annonces utiles, via Facebook ou Google par exemple.

---

## Cookies

Les cookies sont des informations qui sont enregistrées dans l'ordinateur par le navigateur Internet. YourSurprise utilise les cookies pour reconnaître les utilisateurs réguliers suite à des visites ultérieures sur son site. Les cookies nous permettent de recueillir des informations concernant l'utilisation de nos services, et ainsi d'améliorer et adapter nos services aux souhaits de nos visiteurs. Nos cookies fournissent principalement des informations relatives à l'identification personnelle. Il est possible de programmer le navigateur pour qu'il désactive les cookies durant vos achats chez YourSurprise.

L'utilisation de cookies, propres ou tiers, n'étant pas obligatoirement nécessaires au fonctionnement du site nécessite un consentement exprès de votre part. Vous pouvez manifester votre consentement ou vous opposer à l'utilisation des cookies en paramétrant votre dispositif de connexion de manière appropriée. Reportez-vous pour cela notamment au guide d'utilisation de votre navigateur.

Dans le cas où vous auriez des questions concernant les Conditions Générales de Vente ou la Protection des Données Personnelles de YourSurprise.com, veuillez nous contacter. Notre service clientèle peut vous aider en vous fournissant plus d'informations pour les questions concernant des renseignements personnels ou comment mettre à jour ces renseignements personnels.

