

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Dernière mise à jour : septembre 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent les ventes de bijoux réalisées par l'intermédiaire du site www.dardoye.com (le « Site »).

Le Site et les bijoux qui y sont proposés sont exploités et commercialisés par :

Dorothée de Jonghe d'Ardoye

Indépendante en personne physique

N° d'entreprise / TVA : **BE 0537 562 122**

E-mail : dorothee@dardoye.com

Ci-après dénommée « Dardoye ».

Toute commande passée sur le Site implique l'acceptation des présentes CGV par le client.

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV déterminent les droits et obligations de Dardoye et du client dans le cadre de la vente en ligne des bijoux proposés sur le Site.

Elles s'appliquent aux ventes conclues avec des consommateurs, c'est-à-dire des personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle.

Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Dardoye se réserve le droit de modifier les présentes CGV. Toute modification sera applicable aux commandes passées après sa publication sur le Site.

2. BIJOUX PROPOSÉS

Dardoye propose à la vente :

- des bijoux neufs ;
- des bijoux de seconde main.

Les caractéristiques essentielles de chaque bijou sont présentées sur sa fiche produit, notamment, dans la mesure où ces informations sont pertinentes et disponibles : le métal, les pierres, les dimensions, le poids, la taille et l'état du bijou.

Les photographies sont réalisées et présentées avec le plus grand soin afin de reproduire aussi fidèlement que possible l'apparence des bijoux. De légères différences de couleur ou de rendu peuvent

néanmoins apparaître en fonction notamment de l'éclairage utilisé lors de la prise de vue et des réglages de l'écran du client.

Bijoux de seconde main

Les bijoux de seconde main ont, par nature, déjà été portés et peuvent présenter des traces d'usage, une patine, de légères rayures ou d'autres signes correspondant à leur âge et à leur utilisation antérieure.

Dardoye veille à décrire aussi fidèlement que possible l'état de chaque bijou de seconde main et à signaler les particularités significatives dont elle a connaissance.

Les caractéristiques et traces d'usage clairement mentionnées dans la description du bijou ou portées à la connaissance du client avant l'achat font partie des caractéristiques du bien acheté.

3. DISPONIBILITÉ

Les bijoux sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les bijoux de seconde main étant des pièces uniques, leur disponibilité est par nature limitée.

La mise en ligne d'un bijou ne constitue pas une garantie absolue de disponibilité jusqu'à la confirmation définitive de la commande.

En cas d'indisponibilité exceptionnelle d'un bijou après la commande, Dardoye en informera le client dans les meilleurs délais et remboursera intégralement les sommes éventuellement versées pour ce bijou.

4. PRIX

Les prix affichés sur le Site sont indiqués en euros (€), toutes taxes comprises lorsque celles-ci sont applicables.

Les prix applicables sont ceux affichés au moment de la validation de la commande.

Les frais de livraison sont fixés à **30 € par commande**, sauf indication contraire communiquée au client avant la validation de la commande.

Pour les livraisons en dehors de l'Union européenne, des droits de douane, taxes d'importation ou autres prélèvements peuvent être exigés par les autorités du pays de destination.

Ces éventuels droits et taxes ne sont pas inclus dans le prix affiché par Dardoye et sont, sauf disposition légale impérative contraire, à la charge du destinataire. Il appartient au client de se renseigner auprès des autorités compétentes de son pays sur les éventuelles formalités et charges applicables.

5. COMMANDE

Le client sélectionne le ou les bijoux qu'il souhaite acheter et suit les différentes étapes du processus de commande indiquées sur le Site.

Avant la validation définitive, le client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et de corriger d'éventuelles erreurs.

En validant sa commande, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter.

La validation de la commande entraîne une obligation de paiement.

Une confirmation de commande est adressée au client par voie électronique.

Dardoye se réserve le droit de refuser ou d'annuler une commande en cas de suspicion raisonnable de fraude, de tentative d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, d'erreur manifeste concernant le produit ou son prix, ou de litige antérieur non résolu avec le client, dans les limites autorisées par la loi.

6. PAIEMENT

Le paiement des commandes effectuées sur le Site s'effectue par **carte bancaire**, par l'intermédiaire du prestataire de paiement proposé sur le Site.

La commande n'est considérée comme définitivement payée qu'après confirmation du paiement.

Dardoye n'a pas accès aux données bancaires confidentielles utilisées lors du paiement lorsque celles-ci sont traitées directement par le prestataire de paiement.

7. LIVRAISON

Dardoye expédie les commandes **dans le monde entier**, sous réserve d'éventuelles restrictions légales, douanières ou logistiques applicables à certaines destinations.

Les bijoux sont expédiés par transporteur et les envois sont assurés.

Le client est responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité de l'adresse de livraison communiquée lors de la commande.

Dardoye communique au client les informations relatives à l'expédition lorsque celles-ci sont disponibles.

Sauf délai différent expressément indiqué ou convenu avec le client, les commandes sont livrées dans les délais prévus par la législation applicable.

Les délais communiqués par les transporteurs sont susceptibles de varier, notamment pour les livraisons internationales et en raison des formalités douanières.

Lorsque Dardoye organise le transport, le risque de perte ou d'endommagement du bijou demeure à sa charge jusqu'au moment où le client, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien, conformément aux dispositions légales applicables.

Le client est invité à vérifier l'état du colis lors de sa réception et à informer Dardoye dans les meilleurs délais en cas de dommage apparent ou d'anomalie de livraison, sans que cette invitation ne limite ses droits légaux.

8. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément au droit belge applicable aux contrats conclus à distance, le consommateur dispose en principe d'un délai de **14 jours calendrier** pour notifier à Dardoye sa décision de se rétracter, sans devoir justifier sa décision.

Pour les ventes de biens, ce délai court en principe à compter du jour où le client, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer Dardoye, avant l'expiration du délai, de sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, notamment par e-mail à :

dorothee@dardoye.com

Le client peut également utiliser le formulaire type de rétractation figurant à la fin des présentes CGV, sans que son utilisation soit obligatoire.

9. RETOUR D'UN BIJOU EN CAS DE RÉTRACTATION

Après avoir notifié sa décision de se rétracter, le client doit renvoyer le bijou dans le délai légal applicable.

Sauf disposition légale contraire, les frais directs de retour sont à la charge du client.

Compte tenu de la nature précieuse et de la valeur des bijoux commercialisés, le client est vivement invité à utiliser, pour tout retour, un mode d'expédition sécurisé, traçable et assuré à hauteur de la valeur totale du bijou retourné.

État du bijou retourné

Le bijou doit être restitué dans l'état dans lequel il a été livré au client. Le client ne peut le manipuler que dans la mesure nécessaire pour en établir la nature et les caractéristiques.

En particulier, et sous réserve de cette manipulation raisonnablement nécessaire, **le bijou retourné doit être intact et ne doit présenter aucune altération résultant de son utilisation ou d'une intervention effectuée après sa livraison.**

Il ne doit notamment avoir fait l'objet :

- d'aucun port ou usage allant au-delà d'un simple essayage nécessaire à l'examen du bijou ;
- d'aucun dessertissage, même partiel, d'une pierre ;
- d'aucun démontage ou modification du sertissage ;
- d'aucune mise à taille, gravure, soudure, réparation, polissage ou autre transformation ;
- d'aucune intervention effectuée par un bijoutier, joaillier, gemmologue, laboratoire ou tout autre tiers ;
- **d'aucun prélèvement, grattage, limage, sciage ou retrait de matière**, notamment sur le métal et sur les pierres, aux fins d'analyse, de test ou pour quelque autre motif que ce soit ;
- d'aucune altération, substitution ou détérioration d'une pierre, du métal, du poinçon ou de tout autre élément constitutif du bijou.

Aucune pierre ni aucun autre élément composant le bijou ne peut avoir été retiré, remplacé, descellé ou modifié.

Toute intervention extérieure ou manipulation excédant ce qui est nécessaire pour établir la nature et les caractéristiques du bijou est susceptible d'entraîner une dépréciation de celui-ci. **Le client est responsable de toute diminution de valeur résultant de telles manipulations**, conformément à la législation applicable. Dardoye se réserve, dans les limites permises par la loi, le droit de tenir compte de cette dépréciation dans le montant à rembourser.

À réception du retour, Dardoye peut procéder à un examen du bijou afin de vérifier son identité, son intégrité et son état et de constater, le cas échéant, toute modification ou intervention intervenue depuis sa livraison.

Le bijou doit également être retourné avec son emballage, ses accessoires et l'ensemble des certificats ou documents qui l'accompagnaient.

Dardoye rembourse les paiements reçus du client conformément aux délais et modalités prévus par la législation applicable. Dardoye peut différer le remboursement jusqu'à récupération du bien ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement est effectué en principe par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord exprès contraire et pour autant que cela n'occasionne pas de frais au client.

10. BIJOUX PERSONNALISÉS, GRAVÉS OU MIS À TAILLE

Certains bijoux peuvent, à la demande du client, faire l'objet d'une adaptation après la commande, notamment :

- une mise à taille ;
- une gravure ;
- ou une autre modification expressément demandée par le client.

Ces prestations peuvent faire l'objet d'un supplément de prix, communiqué au client avant la réalisation de la modification.

Lorsqu'à la demande du client le bijou est confectionné selon ses spécifications ou devient nettement personnalisé, notamment par certaines gravures, mises à taille ou transformations, le droit de rétractation peut être exclu conformément à la législation applicable.

Avant de procéder à une telle personnalisation, Dardoye informe le client, lorsque l'exception légale est applicable, que celle-ci entraîne l'absence de droit de rétractation.

Les créations entièrement sur mesure ne sont pas vendues directement via le Site. Les personnes intéressées sont invitées à contacter Dardoye afin de discuter de leur projet. Les conditions applicables à ces créations font l'objet d'un accord distinct.

11. GARANTIE LÉGALE – BIJOUX NEUFS

Les bijoux neufs vendus aux consommateurs bénéficient de la garantie légale de conformité prévue par la législation belge.

Cette garantie est applicable pendant une période de **deux ans à compter de la délivrance du bien**, conformément aux dispositions légales applicables.

En cas de défaut de conformité, le client bénéficie des recours prévus par la loi.

La garantie légale ne couvre pas notamment les dommages résultant d'une mauvaise utilisation du bijou, d'un accident, d'un choc, d'une intervention ou réparation effectuée par un tiers, ou de l'usure normale, pour autant que ces circonstances ne résultent pas elles-mêmes d'un défaut de conformité existant lors de la délivrance.

12. GARANTIE LÉGALE – BIJOUX DE SECONDE MAIN

Pour les bijoux de seconde main, Dardoye et le client conviennent expressément que la durée de la garantie légale de conformité est réduite à **un an à compter de la délivrance du bien**, conformément à la possibilité prévue par la législation belge pour les biens d'occasion.

Cette réduction de la durée de garantie constitue une condition de la vente des bijoux de seconde main et est expressément portée à la connaissance du client.

La garantie légale ne couvre pas une caractéristique particulière du bijou de seconde main qui a été spécifiquement portée à la connaissance du client au moment de la conclusion du contrat et que le client a expressément et séparément acceptée lorsqu'une telle acceptation est requise par la législation applicable.

Elle ne couvre pas davantage les dommages apparus après la délivrance et résultant notamment d'une utilisation inadéquate, d'un accident, d'un choc, d'une réparation ou modification réalisée par un tiers ou de l'usure normale du bijou.

13. PIERRES, MÉTAUX, TRAÇABILITÉ ET CARACTÉRISTIQUES DES BIJOUX

Dardoye apporte le plus grand soin à la description des bijoux, des métaux et des pierres qui les composent.

Bijoux neufs – approvisionnement responsable des pierres

Pour les bijoux neufs créés ou fabriqués par Dardoye, Dardoye s'engage à sélectionner ses pierres auprès de fournisseurs professionnels choisis avec soin et à privilégier un approvisionnement responsable et éthique.

Dardoye veille notamment, sur la base des informations, déclarations et garanties raisonnablement disponibles auprès de ses fournisseurs, à ne pas s'approvisionner en pierres dont elle sait qu'elles proviennent de zones de conflit ou que leur commerce contribue au financement de conflits armés.

Dardoye exige de ses fournisseurs qu'ils respectent les réglementations et obligations applicables en matière d'approvisionnement et de commerce des pierres précieuses.

Cet engagement est mis en œuvre dans la mesure de la traçabilité raisonnablement disponible au sein de la chaîne d'approvisionnement des pierres concernées.

Bijoux de seconde main – origine et traçabilité des pierres

La situation est différente pour les bijoux de seconde main. Ceux-ci ont été fabriqués et mis en circulation antérieurement à leur acquisition par Dardoye et leur historique complet n'est pas nécessairement connu ou documenté.

Dardoye ne peut dès lors garantir l'origine géographique, la provenance ou la traçabilité historique des pierres composant un bijou de seconde main, sauf lorsqu'une information ou un document spécifique à ce sujet accompagne le bijou et est expressément mentionné dans sa fiche produit.

L'absence d'information relative à la provenance ou à la traçabilité d'une pierre ancienne ou de seconde main ne saurait, à elle seule, être interprétée comme une garantie donnée par Dardoye quant à son origine.

Sous réserve des dispositions légales impératives et des informations expressément communiquées au client, **Dardoye ne peut être tenue responsable de l'absence de traçabilité historique d'une pierre montée sur un bijou de seconde main lorsque cette origine ou cette traçabilité ne pouvait raisonnablement être établie au moment de la vente.**

Autres caractéristiques

Pour les bijoux de seconde main, certaines informations relatives à l'origine, à l'époque, au poids exact, au traitement éventuel d'une pierre ou à d'autres caractéristiques peuvent ne pas être connues avec certitude.

Dans ce cas, Dardoye veille à ne présenter comme certaines que les caractéristiques qu'elle est raisonnablement en mesure d'établir.

Lorsque le bijou est accompagné d'un certificat gemmologique ou de tout autre document émis par un tiers, celui-ci est mentionné dans la description lorsque cela est pertinent.

Les poids, dimensions et mesures indiqués peuvent être approximatifs lorsque cette approximation est expressément signalée ou résulte raisonnablement de la nature du bijou.

14. ENTRETIEN ET UTILISATION DES BIJOUX

Les bijoux sont des objets précieux et parfois délicats.

Il appartient au client de les manipuler et de les entretenir avec le soin approprié à leur nature, notamment en évitant les chocs, produits chimiques, contraintes mécaniques ou conditions susceptibles d'endommager les pierres, les sertissages ou les métaux.

Les recommandations d'entretien éventuellement communiquées par Dardoye doivent être respectées.

Cette disposition ne porte pas atteinte aux droits dont bénéficie le client au titre de la garantie légale.

15. RESPONSABILITÉ

Dardoye répond de ses obligations conformément au droit applicable.

Dardoye ne pourra toutefois être tenue responsable d'un dommage résultant d'une utilisation du bijou contraire à sa destination, d'une mauvaise manipulation ou d'un événement imputable au client ou à un tiers, sous réserve des dispositions légales impératives.

Aucune disposition des présentes CGV ne peut avoir pour effet d'exclure ou de limiter un droit impérativement reconnu au consommateur par la loi.

16. FORCE MAJEURE

Dardoye ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure ou d'une circonstance indépendante de sa volonté, dans les limites prévues par le droit applicable.

Dardoye informera le client dans les meilleurs délais lorsqu'un tel événement affecte significativement l'exécution de sa commande.

17. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le contenu du Site, notamment les textes, photographies, créations graphiques, logos et éléments visuels, est protégé par les droits de propriété intellectuelle applicables.

Sauf autorisation préalable, aucune reproduction, diffusion ou utilisation à des fins commerciales de ces contenus n'est autorisée.

18. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données personnelles recueillies dans le cadre des commandes sont traitées aux fins notamment de la gestion des commandes, des paiements, des livraisons, du service après-vente et du respect des obligations légales de Dardoye.

Les modalités détaillées du traitement des données personnelles sont précisées dans la politique de confidentialité disponible sur le Site.

19. RÉCLAMATIONS

Pour toute question ou réclamation concernant une commande, le client peut contacter Dardoye :

Dorothee de Jonghe d'Ardoye

E-mail : dorothee@dardoye.com

Dardoye s'efforcera de rechercher une solution amiable à toute réclamation.

20. MÉDIATION ET RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES

En cas de litige qui n'aurait pas pu être résolu directement avec Dardoye, le consommateur peut, lorsque les conditions sont remplies, s'adresser au :

Service de Médiation pour le Consommateur

North Gate II
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 1
1000 Bruxelles
Belgique

Le consommateur peut consulter les informations relatives aux modalités de saisine du Service de Médiation pour le Consommateur sur son site officiel.

21. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGV ainsi que les contrats conclus par l'intermédiaire du Site sont régis par le **droit belge**.

Ce choix de droit ne prive toutefois pas un consommateur résidant dans un autre pays des dispositions impératives de protection dont il bénéficie en vertu de la législation qui lui serait applicable conformément aux règles de droit international privé.

En cas de litige, les juridictions compétentes sont déterminées conformément aux règles légales applicables. Aucune disposition des présentes CGV ne saurait priver un consommateur du droit de saisir une juridiction compétente en vertu des dispositions impératives qui lui sont applicables.

ANNEXE – FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À compléter et à renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de :

Dorothée de Jonghe d'Ardoye
dorothee@dardoye.com

Je/Nous () vous *notifie/notifions* () par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien suivant :

.....

Commandé le () / reçu le () :

.....

Nom du/des consommateur(s) :

.....

Adresse du/des consommateur(s) :

.....

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

.....

Date :

.....

(*) Biffer la mention inutile.