VAYNEXO · FRANÇAIS

Politique de retour et remboursement

Dernière mise à jour : 22 novembre 2026

1. Champ d’application

Cette politique concerne les supports et services vendus par Ludovic Peene sous le nom Vaynexo, BCE 0817.437.905, TVA BE 0817.437.905, Rue de Gravière 15/003, 5000 Namur, Belgique. Contact : hello@vaynexo.com ; +32 475 34 65 75.

La rétractation permet à un consommateur de revenir sur un contrat dans les conditions légales. La résiliation met fin à un service ou à son renouvellement selon ses conditions. Les recours pour défaut de conformité ou inexécution sont distincts de ces démarches.

Vaynexo ne prévoit pas de garantie générale « satisfait ou remboursé » supplémentaire, sauf engagement particulier expressément annoncé. Cela ne limite aucun droit légal.

Les sections 2 à 6 décrivent le régime de rétractation européen applicable aux contrats concernés et ne réduisent aucune protection nationale impérative plus favorable. Les règles particulières de la section 8 s’appliquent lorsque la vente relève de la loi thaïlandaise sur les ventes directes et le marketing direct. Les exclusions et frais du régime européen ne sont pas automatiquement transposés à ce régime thaïlandais. Dans les autres pays, les droits impératifs applicables et l’offre acceptée déterminent les droits du client.

2. Rétractation du consommateur — régime européen

Pour un achat à distance rétractable, vous disposez de quatorze jours calendaires pour communiquer votre décision, sans devoir la justifier.

Pour un support physique, y compris une vente associant ce support à ses fonctions numériques, le délai commence le lendemain de la réception du support par vous ou par le tiers que vous avez désigné, autre que le transporteur. Lorsque plusieurs biens d’une même commande sont livrés séparément, le délai se calcule à partir de la réception du dernier bien, selon les règles applicables.

Pour un contrat autonome de service numérique, tel qu’une souscription Premium distincte, le délai commence le lendemain de la conclusion du contrat.

Il suffit d’envoyer une déclaration non équivoque avant l’expiration du délai. Vous pouvez utiliser la fonction « Se rétracter » sur https://vaynexo.com/se-retracter/, écrire à hello@vaynexo.com ou envoyer un courrier à l’adresse professionnelle indiquée ci-dessus. Le modèle en fin de page est facultatif.

La fonction en ligne vous permet d’identifier le contrat, de vérifier votre déclaration puis de cliquer sur « Confirmer la rétractation ». Un accusé de réception reprenant son contenu, sa date et son heure vous est envoyé sans délai par e-mail. Votre droit exercé dans les délais ne dépend pas d’une approbation ultérieure de Vaynexo.

Si l’information légalement requise sur la rétractation n’a pas été donnée, les prolongations légales s’appliquent, pouvant aller jusqu’à douze mois après la fin du délai initial. Si cette information est fournie pendant cette prolongation, le délai prend fin quatorze jours après sa réception.

3. Supports standards et personnalisés

Les supports standards sont soumis au droit de rétractation lorsqu'ils sont vendus à distance à un consommateur. Un numéro de série, un QR code unique ou une activation ne suffit pas à supprimer ce droit.

Le droit de rétractation ne s'applique pas à un bien confectionné selon vos spécifications ou nettement personnalisé, par exemple lorsque votre nom ou votre logo est imprimé spécialement sur le support, si les conditions légales de cette exception sont réunies. La personnalisation concernée et l'absence de droit de rétractation sont annoncées avant la commande.

Le simple choix d'un format standard ou la modification ultérieure de votre fiche en ligne ne doit pas être confondu avec une fabrication physique personnalisée. L'exception applicable à un support personnalisé n'exclut pas automatiquement la rétractation d'un abonnement numérique autonome.

Les garanties et les recours en cas de défaut restent applicables aux biens personnalisés.

4. Services commencés immédiatement

Si vous demandez expressément le démarrage d'un service payant avant l'expiration du délai de rétractation, vous conservez votre droit pendant le délai applicable, tant que les conditions légales de sa perte ne sont pas réunies.

En cas de rétractation, seul le montant proportionnel au service effectivement fourni jusqu'à votre notification peut rester dû lorsque les conditions légales sont réunies, notamment l'information préalable et votre demande expresse. Pour un accès continu facturé à l'année, le calcul repose sur la durée effectivement fournie et le prix convenu. Aucun coût de préparation ou forfait d'activation non convenu n'est ajouté après la commande.

En l'absence de demande expresse ou d'information requise, les montants que la loi exclut ne sont pas facturés. Les douze mois de Premium annoncés comme inclus ne donnent pas lieu à une valeur inventée après coup ou à des frais rétroactifs.

L'activation d'une fiche ou l'ouverture de votre espace ne constitue pas l'exécution complète d'une année de service. La règle propre aux contenus numériques téléchargés ne vous est pas appliquée du seul fait de cette activation.

Si vous ne demandez pas de démarrage anticipé pour un service autonome payant, il commence à l'expiration du délai de rétractation ; les dates de service et de facturation sont adaptées afin de ne pas réduire la période achetée.

5. Retours

Après votre notification, renvoyez le bien ou remettez-le à Vaynexo au plus tard dans les quatorze jours à l'adresse suivante : Ludovic Peene — Vaynexo, Rue de Gravière 15/003, 5000 Namur, Belgique, sauf autre adresse convenue sans préjudice de vos droits.

Les frais directs de retour sont à votre charge si cela vous a été annoncé avant la commande ; ils sont à la charge de Vaynexo si cette information n'a pas été fournie ou si Vaynexo s'est engagé à les prendre en charge. Cette règle est distincte des retours nécessaires à la garantie légale, qui ne doivent pas entraîner de frais pour le consommateur.

Protégez le bien pour le transport. L'emballage d'origine est utile lorsqu'il est disponible, mais son absence n'exclut pas automatiquement la rétractation. Une dépréciation peut être retenue uniquement dans les

conditions légales, pour des manipulations allant au-delà de ce qui était nécessaire pour vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du bien.

6. Remboursement

Les sommes remboursables sont restituées sans retard excessif et au plus tard quatorze jours après votre notification, y compris les frais de livraison standard correspondant à la commande rétractée. Le supplément résultant de votre choix d'une livraison plus coûteuse que le mode standard proposé n'est pas obligatoirement remboursé.

Pour les biens, Vaynexo peut différer le remboursement jusqu'à leur récupération ou jusqu'à la réception d'une preuve de leur expédition, le premier de ces événements étant retenu, sauf lorsqu'il propose de les récupérer lui-même.

Le remboursement utilise le moyen de paiement initial, sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais pour vous. Un avoir ne vous est pas imposé. Les frais de paiement supportés par Vaynexo ne sont pas retenus comme frais de dossier sur un remboursement légalement dû.

La rétractation met fin au contrat concerné et aux contrats accessoires dans les conditions légales. L'accès numérique correspondant peut être désactivé lors de son traitement ; Vaynexo précise les services concernés.

7. Défaut, garantie et résiliation

Un support non conforme, une erreur de fabrication imputable à Vaynexo ou un service non fourni se traite indépendamment du délai de rétractation. Adressez une description du problème et une référence permettant de retrouver l'achat à hello@vaynexo.com. Une photo peut faciliter le diagnostic sans constituer une condition systématique de votre recours.

Selon le régime belge, les biens neufs vendus à un consommateur bénéficient d'une garantie légale de deux ans à compter de la délivrance, avec les règles propres aux éléments numériques associés et à leur fourniture continue. Lorsque le consommateur choisit la réparation dans ce régime, le délai de garantie est prolongé une fois d'un an. Avant la mise en conformité, Vaynexo informe le consommateur de son choix entre réparation et remplacement dans les conditions légales. Signalez le défaut dès sa constatation ; le délai belge de notification est de deux mois. Ce délai et la durée belge de garantie ne réduisent pas les protections impératives plus favorables applicables dans un autre pays, notamment lorsqu'une garantie y dépend de la durée de vie raisonnablement attendue du bien. Les recours comprennent, selon les conditions légales, une réparation ou un remplacement sans frais, une réduction du prix ou la résolution du contrat. Les services numériques continus doivent être conformes pendant la période de fourniture.

Empêcher le renouvellement de Premium met fin à la prochaine facturation ; cela ne signifie pas automatiquement rembourser une période déjà fournie. Les droits de résiliation après reconduction tacite et les remboursements correspondants sont décrits à l'article 6 des Conditions générales. La rétractation et les recours pour inexécution ou non-conformité restent distincts.

Les professionnels ne disposent pas d'un droit légal général de rétractation équivalent à celui des consommateurs. Les droits résultant de leur contrat, d'un défaut de délivrance ou des garanties légales applicables restent préservés.

Pour un rendez-vous ou une prestation vendu par un professionnel utilisant Vaynexo, contactez ce professionnel, qui est le vendeur. Un lien de paiement ou un encaissement via Stripe Connect ne transfère pas à Vaynexo la fourniture de cette prestation. Une annulation du rendez-vous ne réalise pas à elle seule un remboursement.

8. Consommateurs en Thaïlande

Lorsque votre achat relève de la loi thaïlandaise sur les ventes directes et le marketing direct (Direct Sales and Direct Marketing Act), vous pouvez notifier par écrit la résiliation légale de cet achat dans les sept jours suivant la réception du bien ou du service, selon les conditions de cette loi. Vous pouvez écrire à hello@vaynexo.com, utiliser notre formulaire en ligne ou envoyer votre déclaration à l'adresse du vendeur indiquée sur votre document de vente. Une demande de justification ne conditionne pas ce droit.

Vaynexo rembourse alors intégralement les sommes dues dans les quinze jours suivant la réception de votre notification. Les règles européennes permettant de différer le remboursement jusqu'au retour ne sont pas opposées à ce droit thaïlandais lorsqu'elles lui sont contraires.

Pour le bien concerné, vous pouvez notamment le conserver à disposition du vendeur pendant vingt et un jours à votre domicile pour qu'il le récupère, ou suivre la modalité postale prévue par la loi lorsque le vendeur la demande, à ses frais. Vous pouvez exercer le droit de retenir le bien jusqu'à son remboursement dans les conditions légales. Contactez-nous pour organiser cette solution sans frais de retour imposés en contradiction avec ce régime. Le maintien du bien à disposition ne se confond pas avec une obligation d'expédier à vos frais en Belgique.

Les exceptions européennes concernant la personnalisation ou le démarrage d'un service ne sont pas automatiquement appliquées à cette faculté thaïlandaise. Les garanties et autres recours impératifs demeurent applicables. Le document de vente fourni pour les opérations relevant de ce régime présente en thaï compréhensible l'identité des parties, les dates, le paiement, la livraison, le retour, les garanties et le droit de résiliation mis en évidence.

9. Modèle de formulaire de rétractation

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter.

À l'attention de Ludovic Peene — Vaynexo, Rue de Gravière 15/003, 5000 Namur, Belgique ; hello@vaynexo.com.

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / la prestation de services (*) ci-dessous :

Bien ou service concerné :

Commandé le (*) / reçu le (*) :

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Signature du/des consommateur(s), uniquement en cas d'envoi sur papier :

Date :

(*) Biffez la mention inutile.

Vous pouvez ajouter votre e-mail et la référence de commande pour faciliter le traitement. L'utilisation de ce modèle n'est pas obligatoire.