

Conditions générales Verima

Table des matières

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 - Champ d'application

Article 4 - L'offre

Article 5 - Le contrat

Article 6 - Droit de rétractation

Article 7 - Frais en cas de rétractation

Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

Article 9 - Le prix

Article 10 - Conformité et garantie

Article 11 - Livraison et exécution

Article 12 - Transactions à durée : durée, résiliation et prolongation

Article 13 - Paiement

Article 14 - Traitement des plaintes

Article 15 - Litiges

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions, on entend par :

1. Délai de réflexion : le délai pendant lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation.
2. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une fonction ou pour le compte d'une entreprise, et qui conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur.
3. Jour : un jour calendaire
4. Transaction à durée : un contrat à distance concernant une série de produits et/ou services, dont l'obligation de livraison et/ou d'achat est étalée dans le temps.
5. Support de données durable : tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de sauvegarder des informations qui lui sont personnellement adressées de façon à pouvoir les consulter ultérieurement et à pouvoir les reproduire sans les modifier.
6. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion
7. Formulaire modèle : le formulaire modèle pour la rétractation mis à disposition par l'entrepreneur, qu'un consommateur peut remplir s'il veut faire usage de son droit de rétractation.
8. Entrepreneur : la personne physique ou morale qui propose des produits et/ou services à distance à des consommateurs.
9. Contrat à distance : un contrat où, dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits et/ou services, il est exclusivement fait usage d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.
10. Technique de communication à distance : un moyen pouvant être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur n'aient à se réunir au même moment dans la même pièce.
11. Conditions générales : les présentes Conditions générales de l'entrepreneur.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Verima
Bokstraat 2a - 9870 Machelen - Belgique
PAS DE SHOWROOM
Tél. : +32 494 69 02 38
E-mail : rik@verima.be
TVA BE 0888.850.788

Article 3 - Champ d'application

1. Ces conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur, à tout contrat à distance réalisé et aux commandes passées par le consommateur.
2. Le texte de ces conditions générales est mis à disposition du consommateur avant la conclusion du contrat à distance. Si ceci n'est raisonnablement pas possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat à distance que les conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées le plus vite possible gratuitement à la demande du consommateur.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte de ces conditions générales peut, en dérogation à l'alinéa précédent et avant la conclusion du contrat à distance, être mis à disposition du consommateur de façon à pouvoir être sauvegardé simplement par le consommateur sur un support de données durable. Si ceci n'est raisonnablement pas possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat à distance où il est possible de prendre connaissance des conditions générales par voie électronique et que celles-ci seront envoyées gratuitement par voie électronique ou d'une autre manière à la demande du consommateur.
4. Au cas où, en plus de ces conditions générales, des conditions spécifiques aux produits ou aux services sont d'application, le deuxième et le troisième alinéas s'appliquent par analogie et, en cas de conditions générales contradictoires, le consommateur peut toujours faire valoir la disposition d'application qui lui est la plus favorable.
5. Si une ou plusieurs dispositions de ces conditions générales sont intégralement ou partiellement nulles ou annulées à un moment donné, le contrat et les présentes conditions subsistent pour le reste et la disposition concernée sera remplacée sans délai d'un commun accord par une disposition qui s'approche le plus possible de la disposition originale.
6. Les situations qui ne sont pas réglées par ces conditions générales, doivent être évaluées 'dans l'esprit' de ces conditions générales.
7. Les imprécisions sur l'explication ou le contenu d'une ou de plusieurs dispositions de nos conditions doivent être interprétées 'dans l'esprit' de ces conditions générales.

Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à conditions, ceci est expressément stipulé dans l'offre.
2. L'offre est sans engagement. L'entrepreneur est habilité à modifier et à adapter l'offre.
3. L'offre comporte une description complète et précise des produits et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur fait usage d'illustrations, celles-ci sont une reproduction fidèle des produits et/ou services proposés. Des erreurs ou fautes manifestes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.

4. Toutes les illustrations, spécifications, données dans l'offre sont fournies à titre indicatif et ne peuvent pas donner lieu à des dommages-intérêts ou à la résiliation du contrat.
5. Les illustrations qui accompagnent les produits sont une reproduction fidèle des produits proposés. L'entrepreneur ne peut pas garantir que les couleurs reproduites correspondent exactement aux véritables couleurs des produits.
6. Toute offre comporte des informations qui indiquent clairement au consommateur quels sont les droits et obligations qui découlent de l'acceptation de l'offre. Elles concernent en particulier :
 - o le prix, taxes comprises ;
 - o les frais d'envoi éventuels ;
 - o la manière dont le contrat sera réalisé et les opérations requises à cette fin ;
 - o la possibilité d'appliquer ou non le droit de rétractation ;
 - o le mode de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ;
 - o le délai pour l'acceptation de l'offre, ou le délai pendant lequel l'entrepreneur garantit le prix ;
 - o la hauteur du tarif pour la communication à distance si les frais d'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur une autre base que le tarif de base régulier pour le moyen de communication utilisé ;
 - o si le contrat est archivé après sa réalisation et, le cas échéant, la manière dont le consommateur peut le consulter ;
 - o la manière dont le consommateur peut contrôler avant la conclusion du contrat les données qu'il a fournies dans le cadre du contrat, et les corriger si souhaité ;
 - o les autres langues éventuelles, outre le néerlandais, dans lesquelles le contrat peut être conclu ;
 - o les codes de conduite auxquels l'entrepreneur s'est soumis et la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique ; et
- la durée minimale du contrat à distance en cas de transaction à durée.

En option : formats, couleurs, types de matériaux disponibles.

Article 5 - Le contrat

1. Sous réserve des dispositions de l'alinéa 4, le contrat est réalisé au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et de la satisfaction aux conditions y afférentes.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement, par voie électronique, la réception de l'acceptation de l'offre. Le consommateur peut résilier le contrat tant que la réception de cette acceptation n'est pas confirmée par l'entrepreneur.
3. Si le contrat est réalisé par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour la sécurisation du transfert électronique des données, et il veille à un environnement web sûr. Si le consommateur peut procéder au paiement par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité adéquates à cet effet.
4. L'entrepreneur peut s'informer – dans des cadres légaux – si le consommateur est en mesure de satisfaire à ses obligations de paiement, ainsi que de tous les faits et facteurs qui sont importants pour une conclusion raisonnable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est habilité à refuser, de manière motivée, une commande ou une demande, ou de lier des conditions spéciales à l'exécution.
5. L'entrepreneur enverra avec le produit ou le service les informations suivantes au consommateur, par écrit ou de façon à ce qu'elles puissent être sauvegardées de façon accessible par le consommateur sur un support de données durable :
 - a. l'adresse de l'implantation de l'entrepreneur où le consommateur peut adresser ses plaintes ;
 - b. les conditions et la manière dont le consommateur peut faire usage du droit de rétractation, ou un avis clair concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
 - c. les informations relatives aux garanties et au service après-vente existant ;
 - d. les données reprises à l'article 4, alinéa 3 de ces conditions, sauf si l'entrepreneur a déjà fourni ces données au consommateur avant l'exécution du contrat ;
 - e. les exigences relatives à la résiliation du contrat si le contrat a une durée de plus d'un an ou s'il est à durée indéterminée.
6. En cas de transaction à durée, la disposition de l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première livraison.
7. Chaque contrat est conclu à la condition suspensive d'une disponibilité suffisante des produits concernés.

Article 6 - Droit de rétractation

En ce qui concerne la livraison de produits :

1. À l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat pendant 14 jours sans donner de motif. Ce délai de réflexion prend effet le jour suivant la réception du produit par le consommateur ou par un représentant désigné préalablement par le consommateur et communiqué à l'entrepreneur.
2. Pendant ce délai de réflexion, le consommateur maniera soigneusement le produit et l'emballage. Il ne déballera ou utilisera le produit que dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour pouvoir estimer s'il souhaite garder le produit. S'il fait usage de son droit de rétractation, il retournera le produit à l'entrepreneur avec tous les accessoires livrés et – si raisonnablement possible – dans son état et son emballage originaux, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
3. Si le consommateur souhaite faire usage de son droit de rétractation, il est tenu d'en informer l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la réception du produit. Le consommateur en informe l'entrepreneur au moyen du formulaire modèle. Une fois que le consommateur a signalé vouloir faire usage de son droit de rétractation, il doit retourner le produit dans les 14 jours. Le consommateur doit prouver que les marchandises livrées ont été renvoyées à temps, par exemple au moyen d'une preuve d'expédition.
4. Si, à l'issue des délais stipulés aux alinéas 2 et 3, le client n'a pas signalé vouloir faire usage de son droit de rétractation ou s'il n'a pas renvoyé le produit à l'entrepreneur, l'achat est un fait.

En ce qui concerne la livraison de services :

5. À la livraison de services, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat pendant 14 jours au moins sans donner de motif, cette période prenant effet le jour de la conclusion du contrat.
6. Afin d'utiliser son droit de rétractation, le consommateur se conformera aux instructions raisonnables et claires fournies en la matière par l'entrepreneur lors de l'offre et/ou au plus tard lors de la livraison.

Article 7 - Frais en cas de rétractation

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, les frais de renvoi, tout au plus, sont pour son compte.
2. Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur remboursera ce montant le plus vite possible, et au plus tard dans les 14 jours suivant la rétractation. La condition à cet égard est que le produit ait déjà été récupéré par le commerçant en ligne ou que la preuve concluante de renvoi complet puisse être soumise.

Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

1. L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation du consommateur pour des produits tels que décrits aux alinéas 2 et 3. L'exclusion du droit de rétractation vaut uniquement si l'entrepreneur l'a mentionné clairement dans l'offre, et ce en temps utile avant la conclusion du contrat.
2. L'exclusion du droit de rétractation est uniquement possible pour des produits :
 - a. qui ont été réalisés par l'entrepreneur conformément aux spécifications du consommateur ;
 - b. qui, de par leur nature, ne peuvent pas être renvoyés ;
 - c. qui peuvent rapidement s'avarier ou tomber en désuétude ;
 - d. dont le prix est soumis aux fluctuations sur le marché financier, sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence ;
 - e. destinés à des journaux et magazines en vrac ;
 - f. hygiéniques, dont le consommateur a rompu les scellés.

Article 9 - Le prix

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés n'augmentent pas, sous réserve de modifications de prix suite à des changements dans les tarifs de la TVA.
2. En dérogation à l'alinéa précédent, l'entrepreneur peut proposer à des prix variables des produits ou services dont les prix sont soumis aux fluctuations sur le marché financier, sur lesquelles l'entrepreneur n'exerce aucune influence. Cette soumission aux fluctuations et le fait que d'éventuels prix mentionnés soient des prix indicatifs, sont stipulés dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la réalisation du contrat sont uniquement autorisées si elles sont la conséquence de dispositions ou règlements légaux.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois suivant la réalisation du contrat sont uniquement autorisées si l'entrepreneur les a négociées et :
 - a. si elles sont la conséquence de dispositions ou règlements légaux ; ou
 - b. si le consommateur est habilité à résilier le contrat à partir du jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix des produits ou services stipulés dans l'offre s'entendent TVA incluse.
6. Tous les prix sont sous réserve de fautes typographiques et de coquilles. Aucune responsabilité ne sera acceptée pour les conséquences de fautes typographiques et de coquilles. En cas de fautes typographiques et de coquilles, l'entrepreneur n'est pas tenu de livrer le produit au prix erroné.

Article 10 - Conformité et garantie

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services satisfont au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilité, et aux dispositions légales et/ou aux règlements officiels existants à la date de la réalisation du contrat. Si convenu, l'entrepreneur garantit aussi que le produit convient à un usage autre que l'usage normal.
2. Une garantie fournie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur ne porte pas préjudice aux exigences et droits légaux que le consommateur peut faire valoir vis-à-vis de l'entrepreneur en vertu du contrat.
3. D'éventuels vices ou produits incorrectement livrés doivent être signalés par écrit à l'entrepreneur dans les 4 semaines suivant la livraison. Les produits doivent être renvoyés dans l'emballage original et ils doivent se trouver à l'état neuf.
4. Le délai de garantie de l'entrepreneur correspond au délai de garantie du fabricant. L'entrepreneur n'est toutefois jamais responsable de l'appropriation finale des produits à toute application individuelle par le consommateur, ni d'avis éventuels en ce qui concerne l'usage ou l'application des produits.
5. La garantie ne vaut pas si :
 - o le consommateur a réparé et/ou adapté les produits livrés lui-même, ou s'il les a fait réparer et/ou adapter par des tiers ;
 - o les produits livrés sont exposés à des conditions anormales ou s'ils sont traités avec négligence ou en contradiction avec les indications de l'entrepreneur et/ou les indications sur l'emballage ;
 - o la mauvaise qualité est intégralement ou partiellement la conséquence de prescriptions que les autorités ont établies ou qu'elles vont établir à l'égard de la nature ou de la qualité des matériaux appliqués.

Article 11 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur prendra le plus grand soin lors de la réception et l'exécution de commandes de produits, et lors de l'évaluation des demandes de fourniture de services.
2. L'adresse que le consommateur a communiquée à l'entreprise vaut comme lieu de livraison.
3. Tenant compte de ce qui est stipulé à ce sujet à l'alinéa 4 de cet article, l'entreprise exécutera les commandes acceptées avec célérité et au plus tard dans les 30 jours, sauf si le consommateur a accepté un délai de livraison plus long. Si la livraison prend du retard, ou si une commande ne peut pas être exécutée ou peut seulement être exécutée partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Le cas échéant, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais. Le consommateur n'a pas droit à des dommages-intérêts.
4. Tous les délais de livraison sont fournis à titre indicatif. Les délais éventuellement cités ne confèrent aucun droit au consommateur. Le dépassement d'un délai ne donne aucun droit à des

dommages-intérêts.

5. En cas de résiliation conformément à l'alinéa 3 de cet article, l'entrepreneur remboursera le plus vite possible, et au plus tard dans les 14 jours après la résiliation, le montant payé par le consommateur.
6. Si la livraison d'un produit commandé s'avère être impossible, l'entrepreneur s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Au plus tard à la livraison, il sera avisé de façon claire et compréhensible qu'un article de remplacement sera livré. Dans le cas d'articles de remplacement, le droit de rétractation ne pourra pas être exclu. Les frais d'un retour éventuel sont pour le compte de l'entrepreneur.
7. Le risque d'endommagement et/ou de disparition de produits repose chez l'entrepreneur jusqu'au moment de livraison au consommateur ou à un représentant désigné préalablement et communiqué à l'entrepreneur, sauf si convenu expressément autrement.

Article 12 - Transactions à durée : durée, résiliation et prolongation

Résiliation

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat qui a été conclu pour une durée indéterminée et qui vise la livraison régulière de produits (électricité comprise) ou de services, en tenant compte des règles de résiliation convenues à cet effet et d'un délai de préavis d'un mois tout au plus.
2. Le consommateur peut résilier à tout moment d'ici la fin de la durée déterminée un contrat qui a été conclu pour une durée déterminée et qui vise la livraison régulière de produits (électricité comprise) ou de services, en tenant compte des règles de résiliation convenues à cet effet et d'un délai de préavis d'un mois tout au plus.
3. Le consommateur peut résilier les contrats cités aux alinéas précédents :
 - o à tout moment et ne pas être limité à une résiliation à un moment donné ou pendant une période donnée ;
 - o au moins de la même manière qu'ils ont été conclus par lui ;
 - o toujours avec le même délai de préavis que l'entrepreneur a négocié pour lui-même.

Prolongation

4. Un contrat qui a été conclu pour une durée déterminée et qui vise la livraison régulière de produits (électricité comprise) ou de services, ne peut pas être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.
5. En dérogation à l'alinéa précédent, un contrat qui a été conclu pour une durée déterminée et qui vise la livraison régulière de quotidiens, de journaux, d'hebdomadaires et de magazines, peut être prolongé tacitement pour une durée déterminée de trois mois maximum, si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé d'ici la fin de la prolongation moyennant un délai de préavis d'un mois tout au plus.

6. Un contrat qui a été conclu pour une durée déterminée et qui vise la livraison régulière de produits ou de services, peut uniquement être prolongé tacitement pour une durée indéterminée si le consommateur peut le résilier à tout moment moyennant un délai de préavis d'un mois tout au plus et un délai de préavis de trois mois tout au plus si le contrat vise la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de quotidiens, journaux, hebdomadaires et magazines.
7. Un contrat à durée limitée visant la livraison régulière pour découverte de quotidiens, journaux, hebdomadaires et magazines (abonnement d'essai ou découverte) n'est pas prolongé tacitement et prend automatiquement fin à l'issue de la période d'essai ou découverte.

Durée

8. Si un contrat a une durée de plus d'un an, le consommateur peut résilier à tout moment le contrat après un an moyennant un délai de préavis d'un mois tout au plus, sauf si la raison et le bien-fondé s'opposent à une résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 13 - Paiement

1. Dans la mesure où il n'en a pas été convenu autrement, les montants dus par le consommateur doivent être réglés dans les 7 jours ouvrables suivant le début du délai de réflexion tel que visé à l'article 6, alinéa 1. Dans le cas d'un contrat réglant la fourniture d'un service, ce délai commence après que le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Le consommateur a l'obligation de signaler immédiatement à l'entrepreneur toute erreur dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
3. En cas de non-paiement par le consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve de restrictions légales, de facturer des frais raisonnables, communiqués préalablement au consommateur.

Article 14 - Traitement des plaintes

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de plainte suffisamment communiquée et traite la plainte conformément à cette procédure de plainte.
2. Les plaintes relatives à l'exécution du contrat doivent être remises à l'entrepreneur avec une description détaillée dans les 7 jours après que le consommateur a constaté les vices.
3. L'entrepreneur répond aux plaintes qui lui sont remises dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte requiert manifestement un temps de traitement plus long, l'entrepreneur répond dans un délai de 14 jours par un avis de réception et une indication du moment où le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Si la plainte ne peut pas être résolue d'un commun accord, il naît un litige soumis au règlement des litiges.
5. En cas de plainte, le consommateur doit s'adresser à l'entrepreneur en premier lieu.

6. Une plainte ne suspend pas les obligations de l'entrepreneur, sauf si celui-ci indique le contraire par écrit.
7. Si une plainte est trouvée fondée par l'entrepreneur, il remplacera ou réparera gratuitement les produits livrés, à son gré.

Article 15 - Litiges

1. Seul le droit belge s'applique aux contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels les présentes conditions générales ont trait. Ce également si le consommateur est domicilié à l'étranger.
2. La Convention de Vienne n'est pas d'application.