

## Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente ("Conditions") s'appliquent lorsque vous achetez des pièces détachées, des produits de nettoyage et des accessoires ("Produits") sur nos sites Internet suivant ("Site Internet"). Veuillez les lire attentivement et vous assurer que vous les comprenez avant de passer une commande sur notre Site Internet. Veuillez noter qu'avant de passer une commande, il vous sera demandé d'accepter ces Conditions. Si vous n'acceptez pas ces Conditions, nous ne serons pas en mesure de traiter votre commande.

Nous modifions ces Conditions de temps en temps. Veuillez consulter le haut de cette page pour savoir quand ces Conditions ont été mises à jour pour la dernière fois. Chaque fois que vous nous commandez des Produits, les Conditions en vigueur au moment de votre commande s'appliquent.

Nous n'utilisons vos informations personnelles que conformément à notre [Avis de Confidentialité](#). Veuillez prendre le temps de lire ces deux documents, car ils contiennent des conditions importantes qui s'appliquent à vous.

### 1. Qui nous sommes et comment nous contacter

1.1. Nous sommes European Appliances Belgium N.V., une société belge dont le siège social est situé à Nijverheidslaan 3 Boite 1, 1853 Strombeek-Bever, Belgique, et nous sommes une filiale de Beko Europe (ci-après dénommé "European Appliances Belgium" ou "nous"). Notre numéro d'identification TVA est BE0423.029.569 RPM Bruxelles.

1.2. Si vous avez des questions (que ce soit au sujet de nos Produits ou de la livraison, de ce Site Internet, de l'une de nos Conditions ou autre), veuillez nous envoyer un e-mail à [contactcenter\\_belux@europeanappliances.com](mailto:contactcenter_belux@europeanappliances.com) ou contacter notre service clientèle au +32 (0) 2 263 33 33, disponible du lundi au vendredi : 08:00 h - 18:00 h.

### 2. Conditions d'admission de la commande

2.1. Consommateurs uniquement : nos Produits sont uniquement destinés à être utilisés par des consommateurs (c'est-à-dire des personnes qui souhaitent acheter nos Produits pour leur usage personnel et non à des fins commerciales). Nous nous réservons le droit de rejeter ou d'annuler votre commande si nous pensons raisonnablement que vous achetez nos Produits à des fins commerciales, mais nous tenterons de vous contacter (en utilisant les coordonnées que vous avez fournies) pour en discuter avant d'annuler votre commande.

2.2. Vous devez nous fournir certaines informations personnelles indispensables afin que nous puissions traiter votre commande. Ce traitement sera réalisé conformément à la législation belge en matière de protection des données personnelles et notre Avis de confidentialité susmentionné.

### 3. Nos Produits

3.1. Tous les Produits affichés sur ce Site Internet sont présentés à des fins d'illustration uniquement et ne sont disponibles que dans la limite des stocks disponibles. Bien que nous nous soyons efforcés de refléter les couleurs des Produits le plus fidèlement possible, nous ne pouvons garantir que l'affichage des couleurs sur votre écran d'ordinateur reflète fidèlement la couleur réelle des Produits.

### 4. Passer une commande avec nous

4.1. Notre processus de commande vous permet de vérifier et de modifier toutes les données avant de nous soumettre votre commande. Veuillez prendre le temps de lire et de vérifier votre commande à chaque étape du processus de commande.

4.2. Après avoir passé une commande, vous devriez recevoir un e-mail accusant réception de votre commande. Toutefois, veuillez noter que cela ne signifie pas que votre commande a été acceptée. L'acceptation de votre commande se fera selon les modalités décrites dans la clause 4.3 ci-dessous.

4.3. Nous confirmerons notre acceptation de votre commande par l'envoi d'un e-mail de

confirmation ("E-mail de Confirmation"). Le contrat entre nous ("Contrat") ne sera conclu que lorsque nous vous enverrons l'E-mail de Confirmation.

4.4. Occasionnellement, nous pouvons être amenés à refuser ou à annuler une commande si un Produit est en rupture de stock, en fin de série ou si nous pensons qu'il y a un problème avec votre compte. Si vous avez déjà payé les Produits, nous vous rembourserons le montant total dans les meilleurs délais.

### 5. Prix et paiement

5.1. Tous les prix des Produits affichés sur le Site Internet sont en euros (€) et incluent la TVA de 21 % applicable en Belgique et ne comprennent pas les frais d'expédition et d'emballage.

5.2. Les frais d'expédition et d'emballage s'élèvent à 3 € (TVA incluse). La livraison est gratuite pour les commandes supérieures à 20 € (TVA incluse).

5.3. Nous nous réservons le droit de modifier les prix à tout moment, mais les modifications n'affecteront pas les commandes que vous avez déjà passées et que nous avons acceptées.

## 6. Comment payer

6.1. Vous ne pouvez payer les Produits et les services d'expédition correspondants qu'au moyen d'une carte de crédit MasterCard ou Visa. Vous serez dirigé vers un site externe et sécurisé pour le traitement de votre paiement en ligne. Ce service est assuré par un tiers qui est entièrement accrédité par Visa et MasterCard. Leurs systèmes et contrôles de sécurité sont basés sur les normes actuelles du secteur et comportent plusieurs niveaux de technologie afin de garantir la confidentialité de vos informations. Les détails complets de votre carte ne seront jamais vus, stockés ou consultés par European Appliances Belgium.

6.2. Le paiement des Produits et des services d'expédition correspondants et de tous

les frais applicables (y compris les frais de livraison) doit être effectué en totalité avant la livraison des Produits.

6.3. Dès la confirmation de la commande par European Appliances Belgium, une réserve sera faite sur le disponible du compte de référence que vous avez indiqué.

6.4. Le compte sera débité au moment de l'expédition ou des Produits achetés.

6.5. En cas de non-paiement, des frais de rappel de 7,50 € majorés des frais de port applicables au moment de l'expédition seront facturés pour chaque rappel supplémentaire. Au second rappel, il sera ajouté un intérêt de retard et une indemnité forfaitaire conformément au livre XIX du Code de droit économique comme suit :

1. Intérêts de retard conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

2. Une rémunération fixe de :  
- 20,00 € si le solde dû est inférieur ou égal à 150,00 € ;  
- 30,00 € plus 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500, 00 € si le solde dû est compris entre 150,01 € et 500,00 € ;  
- 65,00 € plus 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500,00 € avec un maximum de 2000,00 € si le solde dû dépasse 500,00 €.

## 7. Livraison

7.1. European Appliances Belgium livre uniquement en Belgique et choisit le moyen de transport le plus approprié pour acheminer les Produits à votre domicile.

7.2. Le Produit sera livré à l'adresse que vous avez fournie au moment de la commande.

7.3. Nous nous efforçons de vous livrer les Produits dans un délai de 3 à 5 jours ouvrables, en fonction de la disponibilité des Produits, mais dans tous les cas dans un délai de 30 jours à partir du lendemain de l'Email de Confirmation. Il s'agit là d'estimations des délais de livraison fournis à titre indicatif. Un enlèvement n'est pas

possible. Pour les livraisons non reçues, veuillez attendre 10 jours afin de tenir compte des retards éventuels.

7.4. Un retard de livraison ne vous donne pas le droit de réclamer des dommages et intérêts, d'annuler la commande ou de résilier le Contrat, sauf si le retard de livraison est tel que l'on ne peut raisonnablement s'attendre à ce que vous maintenez le Contrat.

7.5. En cas de dommage ou de perte des Produits commandés pendant le transport, vous devez faire une réclamation écrite à European Appliances Belgium immédiatement après réception en envoyant une lettre à l'adresse indiquée à la clause 1.1 des présentes Conditions. Les marchandises endommagées doivent être retournées à European Appliances Belgium pour inspection.

## 8. Politique de remboursement et de retour

8.1. Il est possible de retourner les Produits dans un délai de 4 semaines à compter du jour suivant la livraison du Produit. Le Produit doit être inutilisé, non endommagé et dans son emballage d'origine.

8.2. Lorsque vous exercez votre droit de rétractation conformément à la clause 8.1, vous devez en informer European Appliances Belgium par e-mail à l'adresse [cssupport\\_benelux@europeanappliances.com](mailto:cssupport_benelux@europeanappliances.com) et utiliser le [formulaire de rétractation](#). Nos collaborateurs vous contacteront dans les 48 heures (jours ouvrés).

8.3. Nous vous rembourserons le montant de votre achat en ce compris, le cas échéant, les frais de livraison (sauf si vous avez expressément choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par European Appliances Belgium) dès que possible, mais dans tous les cas dans les 30 jours suivant l'exercice de votre droit de rétractation.

8.4. Les frais de retour des Produits sont à votre charge, sauf en cas d'erreur de la part de European Appliances Belgium.

## 9. Informations sur la sécurité des pièces détachées

9.1. Les pièces détachées ne doivent être montées que par une personne qualifiée ou compétente, conformément aux instructions du fabricant. Le SAV reste disponible au +32 (0) 2 263 33 33, du lundi au vendredi : 08:00 h - 18:00 h.

9.2. Assurez-vous que les appareils sont débranchés du secteur avant d'effectuer toute intervention sur ceux-ci.

9.3. Effectuez tous les tests de continuité de la mise à terre ou les tests de résistance d'isolation nécessaires avant de rebrancher.

9.4. Les pièces d'appareils à gaz ne doivent être montées, testées et inspectées que par un ingénieur agréé.

## **10. Responsabilité**

10.1. A moins que le dommage ne soit causé par le dol ou la négligence grave de European Appliances Belgium ou de ses subordonnés et à l'exception des autres dispositions sur la responsabilité dans les présentes Conditions, la responsabilité de European Appliances Belgium, en raison d'un défaut d'exécution imputable ou d'un acte délictuel, est limitée à l'indemnisation des dommages directs jusqu'à un montant maximum égal au prix qui vous a été facturé en vertu du contrat.

10.2. La responsabilité de European Appliances Belgium pour défaut imputable d'exécution du Contrat n'est engagée que si le Consommateur donne à European Appliances Belgium une notification écrite directe et appropriée du défaut, ainsi qu'un délai acceptable pour y remédier, et si après ce délai European Appliances Belgium continue à ne pas s'exécuter. La mise en demeure doit être aussi détaillée que possible afin que European Appliances Belgium soit en mesure d'y répondre de manière appropriée.

10.3. Le Consommateur indemniserá European Appliances Belgium pour toute réclamation de tiers résultant du non-respect ou du respect insuffisant par le Consommateur de ses obligations envers European Appliances Belgium, qu'elles découlent ou non des Conditions.

10.4. Le Consommateur doit informer European Appliances Belgium du dommage par écrit dès que possible afin d'obtenir une prétention en réparation.

## **11. Litiges, droit applicable et for**

11.1. Le droit belge est applicable et les tribunaux de Bruxelles sont compétents pour tous les contrats passés avec European Appliances Belgium.

11.2. Sauf indication contraire, les Produits proposés sur ce Site Internet sont adaptés à une utilisation en Belgique et au Luxembourg. European Appliances Belgium ne garantit pas que les Produits offerts sur ce Site Internet sont adaptés à une utilisation dans d'autres pays.

## **12. Divers**

12.1. Lorsque European Appliances Belgium est obligé en vertu de ces Conditions de faire une communication écrite, European Appliances Belgium a le droit de faire cette communication par des moyens électroniques, tels que, notamment, le courrier électronique ou la télécopie.

12.2. Les erreurs manifestes et les fautes d'orthographe sur le Site Internet ou dans les devis, confirmations de commande et/ou autres documents n'engagent pas European Appliances Belgium.