

Conditions générales de Blokker.be

Version 1.3 – 10.04.2017

TABLE DES MATIÈRES

Article 1 – Identité du vendeur
Article 2 – Applicabilité et conditions
Article 3 – Offre et commande
Article 4 – Droit de révocation
Article 5 – Prix
Article 6 – Paiement
Article 7 – Conformité et garantie
Article 8 – Livraison et exécution
Article 9 – Force majeure
Article 10 – Responsabilité
Article 11 – Propriété intellectuelle
Article 12 – Traitement des plaintes et litiges

ARTICLE 1 IDENTITÉ DU VENDEUR

Blokker nv
Antwerpsestraat 36
2500 Lierre
Tél. : 0800-266 99
Fax : 03/489.10.09
TVA BE 0417.390.703
RPM Malines
www.blokker.be/service-clientele

ARTICLE 2 APPLICABILITÉ ET CONDITIONS

1. Les présentes conditions générales ont trait à tous les services et communications (par courrier, e-mail, téléphone, GSM, sites Internet, ...) émanant de Blokker nv (ci-après dénommée « Blokker »). En recourant à ces services ou en invoquant ces communications, vous vous déclarez d'accord avec les présentes conditions générales, à l'exclusion des conditions générales de vente et de facturation.
2. Ce site Internet vous guidera dans la recherche d'informations concernant les produits et services de Blokker. Ce site vous offre également la possibilité de commander des produits et de vous abonner à la communication électronique.
3. Blokker se réserve le droit de modifier et/ou compléter en tout temps et pour quelque motif que ce soit le contenu des conditions générales, sans notification préalable. Les présentes conditions générales ne peuvent en aucun cas être utilisées contre Blokker.
4. Le droit belge est d'application. En cas de litige, les tribunaux d'Anvers seront seuls compétents.

ARTICLE 3 OFFRE ET COMMANDE

Offre

Blokker décrit toujours de la manière la plus complète et la plus précise possible les produits vendus et le déroulement du processus de commande. La description est en tout état de cause suffisamment détaillée que pour permettre une évaluation correcte de l'article. Si Blokker utilise des images, celles-ci constituent un reflet fidèle des biens et/ou services proposés. Les erreurs peuvent toujours arriver et, s'il est manifeste que cela a été le cas, Blokker ne sera pas tenue de livrer le bien correspondant.

Commande

L'achat est définitif après que le client a cliqué sur le bouton de commande assorti de la légende « Commande avec obligation de paiement », et dès que Blokker a obtenu l'approbation de la transaction de paiement de la part de l'émetteur des cartes de crédit et de débit. Blokker accepte les moyens de paiement en ligne suivants: Visa, MasterCard, Bancontact/Mister Cash et PayPal. Si l'émetteur des cartes de crédit et de débit refuse d'approuver le paiement, Blokker ne pourra pas être tenue pour responsable des retards de livraison ni de la non-livraison de la commande. Les commandes sans paiement valable ne seront ni acceptées ni traitées.

Cliquer sur le bouton de commande revient à accepter les conditions générales. Une copie des conditions générales sera jointe à l'e-mail de confirmation dans un format permettant l'enregistrement ou l'impression.

ARTICLE 4 DROIT DE RÉVOCATION

1. Le **droit de révocation** de 30 jours vaut uniquement pour les achats d'articles payés en ligne. Le droit de révocation de 30 jours prend effet à compter de la livraison de l'article. Les articles peuvent alors être renvoyés sans pénalité et sans justification, au plus tard dans les 14 jours suivant la notification à Blokker de l'exercice du droit de révocation.

2. Retourner vos articles gratuitement

2.1. Pour les articles retirés en magasins ou livrés par **PostNL** (paquets standards)

Article < € 129,95 : par le biais de votre magasin Blokker ou d'un point BPost

Article > € 129,95 : toujours par le biais d'un point BPost

a. Renvoi gratuit dans le magasin pour les articles de moins de € 129,95

- Renvoi d'articles de moins de € 129,95 peut se faire gratuitement dans un de nos magasins Blokker.
- Apportez la facture originale que vous avez reçu dans votre e-mail de confirmation.
- Remettez l'article à renvoyer dans l'emballage original au point Webshop dans votre magasin Blokker.
- Lors d'un retour dans le magasin, le montant d'achat vous sera remboursé au comptant.
- Les frais d'envoi seront uniquement remboursés si vous retournez toute la commande.

Attention, les informations ci-dessus ne s'appliquent pas aux commandes passées par PayPal. Lorsque vous avez passé votre commande par Paypal, vous pouvez uniquement faire usage des options mentionnées ci-dessous.

Articles ayant un prix de plus de € 129,95 peuvent uniquement être renvoyés par un point BPost.

b. Renvoi gratuit par un point BPost

- Contactez le service clientèle de Blokker (0800-26699) pour l'étiquette de renvoi BPost. Le service clientèle vous envoie par e-mail l'étiquette de renvoi.
- Imprimez l'étiquette de renvoi et collez-le BPost sur le côté supérieur de la boîte.
- Apportez l'article dans l'emballage original à un point BPost à proximité de chez vous.
- Pour un aperçu des points BPost à proximité de chez vous, consultez <http://www.bpost.be/fr/home>
- A la remise du paquet dans le point BPost, vous recevez une preuve mentionnant le code de suivi de BPost. Conservez bien cette preuve. En cas de questions concernant votre renvoi nous demanderons peut-être cette preuve pour examiner où en est le renvoi.

- Les dimensions maximales en vigueur du paquet sont:

- Le plus petit côté maximum 58 cm
- Le plus grand côté maximum 150 cm
- Les autres côtés maximum 78 cm
- Poids maximum 30 kg par colis

2.2 Pour les articles de jardin, les meubles ou les articles à très grandes dimensions et/ou livrés par **PostNL Extra@Home**.

Veuillez contacter le service clientèle pour les articles de jardin, les meubles ou les articles à très grandes dimensions et/ou livrés par PostNL Extra@Home. Le service clientèle vous procurera une étiquette de renvoi. Si l'article est trop grand pour un retour par BPost, une reprise à domicile sera organisée par le service clientèle.

3. Conditions pour le remboursement

Lorsque nous recevons votre retour, nous procéderons à une évaluation. Si les conditions de retours ont été respectées, Blokker procédera au remboursement du montant payé. Les frais de port ne sont remboursés que si vous retournez la commande dans son intégralité.

4. Le renvoi de votre commande est gratuit.

5. Pour le remboursement, nous pouvons attendre d'avoir récupéré les articles ou d'avoir reçu une preuve du renvoi des articles, selon l'événement qui se produit en premier lieu.

6. Durant les 30 premiers jours à compter de la livraison, nous sommes en droit d'attendre de votre part un traitement soigneux de la commande et de l'emballage. Si les articles doivent encore être retournés dans le cadre de la procédure décrite ci-dessus, vous ne pouvez les déballer ou les utiliser que dans la mesure nécessaire pour évaluer si vous souhaitez conserver l'article. Les articles retournés peuvent avoir été essayés, mais pas utilisés. Si vous retournez des articles, vous devez les replacer dans l'emballage d'origine, avec tous les accessoires livrés et dans l'état initial, compte tenu des instructions qui suivent.

7. Formulaire de révocation

Afin de pouvoir exercer rapidement et correctement votre droit de révocation, vous pouvez compléter le formulaire ci-dessous et le joindre aux articles à retourner.

Formulaire Renvoi & Echange

Vous avez besoin de ce formulaire pour pouvoir échanger ou renvoyer une commande lorsque vous la renvoyez par Kiala. Ajoutez ce formulaire à votre paquet BPost. Contactez le service clientèle de Blokker pour l'étiquette de renvoi BPost.

Votre renvoi ou échange doit satisfaire aux points ci-dessous:

- Demande de renvoi endéans les 30 jours après la date de livraison.

- Renvoyez l'article dans l'emballage original et intact avec tous les accessoires.
- Satisfaire aux conditions générales www.blokker.be/conditions-generales.

Remplissez vos données ci-dessous :

Numéro d'ordre :

Nom :

Numéro de téléphone pendant la journée :

.....

E-mail :

.....

Date du renvoi :

.....

N° art.	Description	Nombre	Prix	Cause du retour	Code*
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

***Code cause du renvoi:**

- 10 La taille n'est pas bonne
- 11 Plusieurs tailles commandées pour choisir la taille
- 12 Reçu article fautif
- 13 L'article ne satisfait pas à l'attente
- 14 L'article est endommagé
- 15 Autre causes
- 16 Article reçu trop tard
- 17 La couleur de l'article ne satisfait pas à l'attente

O Echange

O Renvoi. Lors d'un renvoi vous devez remplir ce qui suit :

Numero de compte IBAN :

Nom du titulaire du compte :

Nom de la banque :

Code BIC :

Lors d'un échange l'envoi sera examiné et lorsque vous avez satisfait aux conditions un nouvel exemplaire sera envoyé endéans les 3 jours ouvrables à l'adresse de livraison.

Lors d'un renvoi l'envoi sera examiné et lorsque vous avez satisfait aux conditions le montant dû sera viré le plus vite possible sur votre compte.

9. Le droit de révocation ne s'applique pas :

- pour un contrat de services après l'exécution complète du service si l'exécution du service a été entamée avec l'accord préalable explicite du consommateur et à condition que le consommateur ait reconnu qu'il perdait son droit de réflexion dès l'exécution complète du contrat.
- pour la fourniture de biens ou services dont le prix est sujet à des fluctuations sur le marché financier échappant à toute emprise et susceptibles de se produire pendant le délai de réflexion.
- pour la livraison de biens fabriqués selon les spécifications du consommateur (travail sur mesure) ou clairement destinés à une personne spécifique.
- pour la livraison de biens périssables ou ayant une durée de conservation limitée.
- pour la livraison de biens scellés ne se prêtant pas à un renvoi pour des raisons d'hygiène ou de santé (par exemple : parfums, rasoirs, ...).
- pour la livraison de biens qui, de par leur nature, sont après la livraison irrémédiablement mélangés à d'autres produits (par exemple carburants).
- pour la livraison de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat mais dont la livraison ne peut intervenir qu'au bout de trente jours, et dont la valeur réelle dépend de fluctuations du marché échappant à toute emprise (par ex. les vins dits « primeur »).
- pour les contrats dans le cadre desquels le consommateur a spécifiquement demandé une visite sur place en vue de réparations urgentes ou d'opérations de maintenance (cette exception relève en réalité plutôt de la section consacrée à la vente en dehors de la surface commerciale).
- pour la livraison d'enregistrements audio, vidéo et logiciels scellés, dont le consommateur rompt le sceau après la livraison.
- pour la livraison de quotidiens, périodiques ou magazines, à l'exception des contrats ayant trait à un abonnement à

de telles publications.

- pour les contrats conclus à l'occasion d'une vente aux enchères.
- pour la mise à disposition d'infrastructures autrement qu'à des fins d'habitation, de transport de marchandises, de services de location de voitures, de catering et d'activités de loisirs lorsqu'une date ou période fixe d'exécution a été prévue (par exemple : réservations pour des activités culturelles ou sportives).
- pour la livraison de contenu numérique n'ayant pas été livré sur un support matériel, lorsque l'exécution a déjà été entamée avant la fin du délai de réflexion avec l'accord explicite préalable du consommateur et sa reconnaissance explicite de la perte de son droit de réflexion.
- pour les contrats ayant trait à des paris et tirages au sort.

ARTICLE 5 PRIX

Les prix de Blokker s'entendent tous impôts, TVA, taxes et services inclus. Blokker peut également imputer des frais de port en sus du prix de l'article. Il en est alors clairement fait mention avant la commande définitive.

Recupel

La législation prévoit que chaque entreprise qui « commercialise un appareil électrique ou électronique sur le marché belge » prend également en charge la collecte et le traitement des appareils mis au rebut. Blokker se réserve le droit d'imputer aux clients les frais induits par l'exécution de cette obligation de reprise des appareils électriques par le biais d'une contribution Recupel. La contribution Recupel est le cas échéant comprise dans les prix mentionnés sur le site Internet.

ARTICLE 6 PAIEMENT

Afin de garantir la sécurité du paiement en ligne et la protection de vos données à caractère personnel, les données des transactions sont cryptées au moyen de la technologie SSL avant leur envoi par Internet. Vous n'avez pas besoin d'un logiciel spécifique pour payer avec SSL. Vous reconnaîtrez la connexion sécurisée SSL au petit cadenas qui s'affiche dans la barre inférieure de votre navigateur.

Blokker.be accepte Visa, MasterCard, Bancontact/Mister Cash et PayPal.

ARTICLE 7 CONFORMITÉ ET GARANTIE

Conformité

Blokker garantit que ses articles sont conformes à la commande et répondent aux attentes normales que le consommateur peut nourrir à leur égard, compte tenu des spécifications du produit. Blokker garantit que les articles satisfont à toutes les lois qui existent au moment de la commande.

Garantie

Blokker applique en outre pour la livraison de biens la garantie légale minimale de deux ans si l'article n'est pas conforme à la commande passée. Cela signifie qu'en cas de défauts, l'article pourra être réparé ou remplacé gratuitement jusqu'à 2 ans après la livraison.

La non-conformité devra être notifiée à Blokker dans un délai de 1 mois à compter de la constatation. Passé ce délai, le consommateur ne pourra cependant plus invoquer la garantie légale pour des modifications de délais ou de lieu de livraison, ni pour des défauts dont il avait connaissance au moment de l'achat.

Pendant la période susmentionnée, Blokker s'engage à remplacer ou à réparer gratuitement l'article défectueux (ou une partie). Blokker se réserve le droit d'échanger l'article si les frais sont disproportionnés ou si la réparation est impossible. En cas de défaut mineur, le client n'est pas en droit d'exiger la dissolution de la vente.

Sont par conséquent notamment exclus de la garantie légale :

1. tous les dommages directs ou indirects occasionnés à l'appareil après la livraison (par exemple à la suite d'une oxydation, de chocs, d'une chute, ...).
2. le remplacement des accessoires ou pièces devant être remplacées régulièrement.
3. les défauts résultant d'un incendie, de dégâts des eaux, de l'impact de la foudre, d'accidents, de catastrophes naturelles.
4. les défauts causés intentionnellement, par négligence ou à la suite d'une manipulation inconsidérée, d'un mauvais entretien ou d'une utilisation impropre ou contraire aux prescriptions du fabricant.

Pour invoquer la garantie, vous devez pouvoir présenter la facture originale.

La garantie prend cours à la date du retrait ou de la livraison de la commande.

La garantie ne peut être invoquée qu'à l'égard de Blokker. Si vous interpellez directement le fabricant, les frais éventuels ne seront pas pris en charge par Blokker. En cas d'intervention d'un tiers n'ayant pas été désigné par Blokker, la garantie perdra ses effets.

Pour les produits utilisés à des fins non privées, les conditions de garantie limitatives du fabricant/importateur s'appliqueront.

ARTICLE 8 LIVRAISON ET EXÉCUTION

1. Une commande ne peut être passée que par une personne majeure. Si la commande a été passée par un mineur d'âge, Blokker est en droit de la refuser.
2. Tous les articles que vous faites livrer le seront à l'adresse que vous avez spécifiée lors de la commande. Il peut s'agir de l'adresse de votre domicile, mais vous pouvez aussi demander la livraison dans un magasin Blokker de votre région.
3. Les frais de port sont clairement mentionnés en regard de l'article avant la commande définitive.
4. Le délai de livraison dépend de l'article commandé. Le délai de livraison est clairement indiqué en regard de l'article avant la commande définitive.
5. La livraison n'inclut pas le montage de l'article.
6. Les livraisons sont uniquement possibles en Belgique.
7. Les expéditions se font toujours aux risques de Blokker. En revanche, si vous nous renvoyez des articles, vous êtes responsable du transport. Si les articles livrés par nos soins ont été endommagés pendant le transport, ne correspondent pas aux articles mentionnés sur la liste de colisage ou ne correspondent pas aux articles que vous aviez commandés, vous devez nous en informer dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 24 heures, et nous retourner les articles dans les 14 jours civils de leur réception.

Service clientèle Blokker
0800 – 266 99 (du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00)
www.blokker.be/serviceclientele

8. Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables de quelconques dommages consécutifs découlant de la livraison tardive ou de la non-livraison par le transporteur désigné par l'entreprise. Notre responsabilité est dans de tels cas limitée à la valeur des articles dont le client prouve la non-réception.

ARTICLE 9 FORCE MAJEURE

1. En cas de force majeure, nous ne sommes pas tenus de respecter nos obligations. Dans un tel cas, nous pouvons soit suspendre nos obligations pour la durée de la force majeure, soit dissoudre définitivement le contrat.
2. La force majeure désigne toute circonstance indépendante de notre volonté et échappant à notre contrôle qui entrave totalement ou partiellement le respect de nos obligations. Nous entendons notamment par là les grèves, l'incendie, les pannes, les coupures d'énergie, les perturbations d'un réseau (de télécommunications), d'une connexion ou d'un système de communication utilisé ou l'indisponibilité de notre site Internet, la non-livraison ou la livraison tardive par les fournisseurs ou d'autres tiers désignés, etc.

ARTICLE 10 RESPONSABILITÉ

1. Blokker ne peut pas être tenue pour responsable du préjudice éventuel subi par un visiteur du site Internet de Blokker en cas de pannes, interruptions ou erreurs dans la publication électronique du site ou d'impossibilité d'accéder au site.
2. Blokker consent tous les efforts raisonnables pour faire en sorte que les informations confiées soient correctes au moment de leur enregistrement dans ses fichiers, ce qui n'exclut pas que ces fichiers puissent contenir des informations incomplètes, imprécises ou obsolètes.
3. Ce site Internet contient des liens ou des références pointant vers d'autres sites. Blokker n'a aucune autorité sur ces sites Internet et ne peut par conséquent pas être tenue pour responsable de leur contenu ou de leurs caractéristiques, ni de toute autre forme de préjudice découlant de leur utilisation.

L'envoi de contenu illégal au site Internet de Blokker ou à partir de celui-ci est interdit. C'est le cas par exemple du contenu menaçant, offensant, discriminatoire, raciste, obscène ou pornographique contraire à la législation nationale ou internationale.

4. Blokker est en mesure de contrôler les rubriques du site Internet dans lesquelles les utilisateurs peuvent envoyer des communications. Blokker n'est toutefois pas responsable du contenu de cette communication.
5. Blokker se réserve le droit de supprimer de son site Internet des données envoyées par des utilisateurs si celles-ci ne correspondent pas aux finalités du site Internet.

ARTICLE 11 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

1. Les informations se trouvant sur le site Internet de Blokker peuvent uniquement être téléchargées à des fins informatives privées. Tout autre usage est interdit.

2. Tous les textes, ouvrages, dessins, images et données (« informations ») ainsi que toutes les dénominations, raisons sociales, noms de domaine, marques, logos et autres éléments de ce site Internet sont protégés par les droits de propriété intellectuelle dont soit Blokker, soit ses fournisseurs ou d'autres ayants droit peuvent se prévaloir. La présentation, reproduction, diffusion, vente, distribution, publication, adaptation et utilisation à des fins commerciales, de quelque manière que ce soit, de la totalité ou d'une partie de ces informations, de même que leur enregistrement électronique ou leur utilisation à des fins illégitimes, sont interdits sans l'autorisation écrite préalable de Blokker, de ses fournisseurs ou des propriétaires légitimes des informations, si ce n'est pour identifier les produits et services.

3. Toute la communication que l'utilisateur envoie au site Internet de Blokker est considérée comme non confidentielle et ne relevant pas du droit d'auteur. Blokker n'est pas responsable de cette communication. Blokker a le droit de supprimer, copier, publier, distribuer, reprendre et utiliser autrement cette communication, à toutes fins utiles.

ARTICLE 12 TRAITEMENT DES PLAINTES ET LITIGES

1. Nous espérons naturellement toujours que nos clients soient à 100 % satisfaits. Si toutefois vous avez des plaintes à formuler au sujet de nos biens ou services, vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes :

Blokker N.V.
Antwerpsestraat 36
2500 Lierre
Tél. : 0800 – 266 99
Fax : 03/489.10.09
TVA BE 0417.390.703
RPM Malines
www.blokker.be/serviceclientele

Vous pouvez également soumettre votre plainte à la Commission de Litiges au moyen de la plateforme européenne *Online Dispute Resolution*: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

2. Tous les contrats que nous concluons avec nos clients, quel que soit leur domicile, sont exclusivement régis par le droit belge et les tribunaux belges sont seuls compétents en cas de litige. Si un autre droit venait tout de même à s'appliquer en vertu des règles de droit international, les présentes conditions seront avant tout interprétées à la lumière de la législation belge sur les pratiques du marché et la protection du consommateur.