



Conditions générales boutique en ligne Becommerce

Ces Conditions générales seront utilisées par tous les membres de BeCommerce.

Index :

Article 1	- Définitions
Article 2	- Identité de l'entrepreneur
Article 3	- Applicabilité
Article 4	- L'offre
Article 5	- Le contrat
Article 6A	- Droit de rétractation à la livraison de produits
Article 6B	- Droit de rétractation lors de la prestation de services
Article 7	- Frais en cas de retrait
Article 8	- Exclusion du droit de rétractation
Article 9	- Le prix
Article 10	- Conformité et Garantie
Article 11	- Livraison et exécution
Article 12	- Transactions sur la durée
Article 13	- Paiement
Article 14	- Règlement des réclamations
Article 15	- Litiges
Article 16	- Contrefaçon
Article 17	- Dispositions complémentaires ou dérogatoires
Article 18	- BeCommerce Code de Conduite
Article 19	- Modification des conditions générales de BeCommerce
Article 20	- Vol d'identité et fraude à la carte de crédit

Article 1– Définitions

Dans ces conditions, nous entendons par :

1. **Entrepreneur** : la personne physique ou morale qui est membre de BeCommerce et qui offre des produits et/ou services à distance aux consommateurs ;
2. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou dans le cadre d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur ;
3. **Contrat à distance** : un contrat par lequel, dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits et/ou services, une ou plusieurs techniques de communication à distance sont utilisées exclusivement pour conclure le contrat ;
4. **Technique pour la communication à distance** : moyen pouvant être utilisé pour conclure un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur soient réunis en même temps dans une même pièce ;
5. **Délai de réflexion** : le délai pendant lequel le consommateur peut utiliser son droit de rétractation ;
6. **Droit de rétractation** : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
7. **Jour** : jour calendrier ;
8. **Transaction sur la durée** : un contrat à distance concernant une série de produits et/ou de services dont la livraison et/ou l'obligation d'enlèvement est répartie dans le temps ;
9. **Support de données durable** : tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui permettra leur consultation et leur reproduction (sans modification) à l'avenir.

Article 2 – Identité de l'entrepreneur

Nom statutaire :
Conceptable B.V

Dénomination commerciale :
Suitable, Suitableshop.nl, Suitable.nl, Suitable.fr

Adresse de l'établissement :
Stadionlaan 163 - 165
5246JT Rosmalen
Pays-Bas

Numéro de téléphone :
+31(0)73-623 53 53 / +33 1 85 14 97 18

Lundi au jeudi :	09h00 – 21h00
Vendredi :	09h00 – 18h00
Samedi :	10h00 – 17h00
Dimanche :	14h00 – 19h00

Adresse e-mail : klantenservice@suitable.nl / serviceclient@suitable.fr

Numéro d'identification TVA : NL851836987B01

Numéro SIREN : 55728561

Si l'activité de l'entrepreneur est soumise à un régime avec permis pertinent :
· les données concernant l'autorité de surveillance ;

Si l'entrepreneur exerce une profession réglementée :

- l'association ou l'organisation professionnelle à laquelle il est affilié ;
- le titre professionnel, le lieu dans l'UE ou dans l'Espace économique européen où il a été attribué
- une référence aux règles professionnelles applicables en Belgique et des indications quant au lieu où ces règles sont accessibles et à la manière d'y accéder.

Article 3 - Applicabilité

1. Ces conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat établi à distance entre l'entrepreneur et le consommateur.

2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si ce n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat à distance que les conditions générales peuvent être consultées auprès de l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées aussi vite que possible au consommateur sur simple demande.

3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte de ces conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique également, contrairement à l'alinéa précédent et avant que le contrat à distance soit conclu, de telle sorte qu'il puisse être conservé facilement sur un support de données durable. Si ce n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera avant la conclusion du contrat à distance où ces conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et il indiquera également qu'à la demande du consommateur, celles-ci seront envoyées par voie électronique ou par tout autre moyen n'impliquant pas de frais.

4. Dans le cas où, en plus de ces conditions générales, des conditions spécifiques au produit ou au service s'appliqueraient également, le deuxième et le troisième alinéa s'appliquent de manière analogue et le consommateur peut toujours en appeler à la disposition qui lui est la plus favorable en cas de contradiction dans les conditions générales.

Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est sujette à certaines conditions, ce point est mentionné expressément dans l'offre.
2. L'offre comprend 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 utilise des illustrations, celles-ci sont une représentation fidèle des produits et/ou services proposés. Les erreurs manifestes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
3. Toute offre contient des informations telles que les droits et obligations du consommateur, liées à l'acceptation de l'offre, sont évidentes. Cela concerne en particulier :
 - le prix, toutes taxes comprises ;
 - les frais de livraison éventuels ;
 - la manière dont le contrat sera exécuté et quelles actions sont nécessaires à cet effet ;
 - l'applicabilité ou non du droit de retrait ;
 - le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat ;
 - le délai d'acceptation de l'offre ou le délai de validité du prix ;
 - le niveau tarifaire de la communication à distance si les frais liés à l'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur une base autre que le tarif de base ;
 - si le contrat est archivé après son exécution, de quelle manière le consommateur peut le consulter ;
 - la manière dont le consommateur peut être informé, avant la conclusion du contrat, d'actions qu'il n'a pas souhaitées ainsi que la manière dont il peut y remédier avant que le contrat soit exécuté ;
 - les langues éventuelles, outre le néerlandais, dans lesquelles le contrat peut être conclu ;
 - les codes de conduite auxquels l'entrepreneur s'est engagé 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 contrat servant à la livraison permanente ou périodique de produits ou services.

Article 5 – Le contrat

1. Sous réserve des dispositions de l'alinéa 4, le contrat est établi au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et de la satisfaction aux conditions posées dans ce cadre.
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. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est établi de manière électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger le transfert électronique de données et il veille à un environnement sécurisé sur le Web. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur tiendra compte de mesures de sécurité adéquates.
4. L'entrepreneur fera parvenir au consommateur les informations suivantes concernant le produit ou service, par écrit ou de telle sorte que le consommateur puisse les stocker sur un support de données durable :
 - l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;
 - les conditions auxquelles et la manière dont le consommateur peut utiliser le droit de retrait ou une mention claire concernant l'exclusion du droit de retrait ;
 - les informations concernant le service après-vente et les garanties existants ;
 - les informations reprises dans l'article 4 alinéa 3 de ces conditions, à moins que l'entrepreneur ait déjà transmis ces informations au consommateur avant l'exécution du contrat ;
 - les exigences relatives à la résiliation du contrat si celui-ci a une durée de plus d'un an ou s'il a une durée indéterminée.
5. Si l'entrepreneur s'est engagé à la livraison d'une série de produits ou de services, la disposition de l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6A - Droit de rétractation à la livraison de produits

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de raisons pendant quatorze jours. Ce délai commence le jour suivant la réception du produit par ou au nom du consommateur.
2. Pendant ce délai, le consommateur prendra soin du produit et de l'emballage. Il ne débarrera ou n'utilisera le produit que pour autant que cela soit nécessaire pour pouvoir évaluer s'il souhaite le conserver. S'il utilise son

droit de rétractation, il retournera le produit avec tous les accessoires livrés et, si c'est raisonnablement possible, dans son état et son emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux instructions raisonnables et claires transmises par l'entrepreneur.

Article 6b - Droit de rétractation lors de la prestation de services

1. Lors de la prestation de services, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de raisons pendant quatorze jours, à compter du jour de la conclusion du contrat.
2. Pour faire valoir son droit de rétractation, le consommateur s'en référera aux instructions raisonnables et claires transmises par l'entrepreneur lors de l'offre et/ou au plus tard à la livraison.

Article 7 - Frais en cas de retrait

1. Si le consommateur utilise son droit de retrait, seuls les frais de renvoi, au maximum, seront à sa charge.
2. L'entrepreneur remboursera tous les paiements reçus de la part du consommateur, y compris, le cas échéant, les frais de livraison, sans délai et dans tous les cas dans les 14 jours suivant le jour où il aura été informé de la décision du consommateur de résilier le contrat.
3. L'entrepreneur procède au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la transaction originale, à moins que le consommateur n'ait accepté expressément un autre moyen de paiement et étant entendu que le consommateur n'aura aucun frais à régler en conséquence de ce remboursement.
4. Les frais supplémentaires consécutifs au choix exprès du consommateur d'opter pour un autre mode de livraison que le moins coûteux proposé par l'entreprise ne sont pas remboursés par l'entrepreneur.
5. A moins que l'entreprise n'ait proposé de venir enlever elle-même les biens, elle peut attendre pour le remboursement, dans le cadre de contrats de vente, d'avoir récupéré toutes les marchandises ou que le consommateur ait prouvé qu'il a renvoyé les marchandises, selon l'événement survenant en premier.

Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

1. Si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation celui-ci ne peut être exclu que par l'entrepreneur si celui-ci l'a indiqué clairement dans l'offre, du moins suffisamment tôt avant la conclusion du contrat.
2. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour ce qui suit :
 - contrats de service après exécution complète du service si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et sous réserve que le consommateur ait reconnu qu'il perdait son droit de rétractation dès lors que l'entreprise avait totalement exécuté le contrat ;
 - la livraison ou la remise de biens ou services dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles l'entreprise n'a aucune influence et qui peuvent se produire pendant le délai de rétractation ;
 - la livraison de biens réalisés selon des spécifications du consommateur ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
 - la livraison de biens qui pourrissent rapidement ou avec une durée de conservation limitée ;
 - la livraison de biens sous blister qui ne peuvent pas être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont l'emballage est rompu après la livraison ;
 - la livraison de biens qui ont été irrévocablement mélangés à d'autres produits après la livraison en raison de leur nature ;
 - la livraison de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat de vente mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations du marché sur lesquelles l'entreprise n'a aucune influence ;
 - contrats par lesquels le consommateur a demandé spécifiquement à l'entreprise de lui rendre visite pour effectuer des réparations ou un entretien d'urgence ; lorsque cependant, lors d'une visite de ce type, l'entreprise preste des services complémentaires que le consommateur n'a pas demandés explicitement ou livre des biens autres que les pièces de rechange utilisées nécessairement pour l'entretien ou les réparations, le droit de rétractation s'applique à ces services ou bien complémentaires ;
 - la livraison d'enregistrements audio et vidéo sous blister et de programmes informatiques sous blister dont l'emballage est rompu après la livraison ;

- la livraison de journaux, périodiques ou magazines, à l'exception de contrats d'abonnement à ce type de publications ;
- les contrats conclus pendant une enchère publique ;
- la mise à disposition d'installations destinées à autre chose qu'au logement, au transport, aux services de location de voiture, à la restauration et aux services liés aux hobbies, si une date ou une période d'exécution donnée a été prévue dans les contrats ;
- la livraison de contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel, si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et sous réserve que ce dernier ait reconnu perdre ainsi son droit de rétractation ;
- les contrats de services de paris et de loteries.

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, en dehors des modifications de prix en conséquence de changements de tarifs de la TVA.
2. Contrairement à l'alinéa précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou services à prix variables si les prix de ces produits ou services sont liés aux fluctuations du marché financier et si l'entrepreneur n'a aucune influence sur ceux-ci. Ce rapport avec des fluctuations et le fait que les prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs sont repris dans l'offre.
3. Les hausses de prix dans les 3 mois suivant l'établissement du contrat ne sont autorisées que si elles sont la conséquence de réglementations ou de dispositions légales.
4. Les hausses de prix à partir de 3 mois suivant l'établissement du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et si :
 - ces hausses sont la conséquence de réglementations ou de dispositions légales ; ou
 - le consommateur est habilité à résilier le contrat pour le jour d'entrée en vigueur de la hausse de prix.
5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services s'entendent hors TVA.

Article 10 - Conformité et Garantie

1. L'entrepreneur veille à ce que les produits et/ou services soient conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'efficacité et aux dispositions légales et/ou prescriptions du gouvernement existant à la date de l'établissement du contrat.
2. Un règlement offert en garantie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'enlève en rien les droits et les réclamations que peut faire valoir le consommateur en cas de manquement au respect des obligations de l'entrepreneur, du fait de l'entrepreneur, sur la base de la loi et/ou du contrat à distance.

Article 11 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur observera le plus grand soin lors de la réception et de l'exécution de commandes de produits et lors de l'évaluation de demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a fait connaître à l'entreprise.
3. En considération des dispositions à ce sujet dans l'article 4 de ces conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées promptement et au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison plus long ait été convenu. Si la livraison a du retard ou si une commande ne peut pas être exécutée ou ne peut être exécutée qu'en partie, le consommateur en est informé au plus tard un mois après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais, de demander un produit de remplacement similaire ou d'obtenir d'éventuels dommages et intérêts.
4. En cas de résiliation conformément à l'alinéa précédent, l'entrepreneur remboursera le montant que le consommateur a payé au plus vite mais au plus tard dans les 30 jours suivant la résiliation.
5. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Au plus tard au moment de la livraison, une indication précisera qu'un article de remplacement est livré. Le droit de retrait ne peut pas être exclu dans le cas d'articles de remplacement. Les frais de retour sont à la charge de l'entrepreneur.
6. Le risque d'endommagement et/ou de disparition de produits relève de l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur, sauf mention contraire expresse.

Article 12 - Transactions sur la durée

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée, en tenant compte des règles de résiliation convenues et d'un délai de résiliation d'un mois au maximum.
2. Un contrat conclu pour une durée déterminée a une durée de deux ans maximum. S'il a été convenu qu'en l'absence de réaction du consommateur, le contrat à distance sera prolongé tacitement, le contrat se poursuivra sous la forme d'un contrat à durée indéterminée et le délai de préavis après le renouvellement du contrat sera d'un mois au maximum.

Article 13 - Paiement

1. En l'absence d'accord ultérieur, les sommes dues par le consommateur doivent être réglées dans les quatorze jours suivant la livraison du bien ou, en cas de contrat de prestation de service, dans les 14 jours suivant l'émission des documents relatifs à ce contrat.
2. Lors de la vente de produits à des consommateurs, un paiement anticipé peut être stipulé dans les conditions générales (pendant le délai de rétractation). Si un acompte a été stipulé, le consommateur ne peut pas faire valoir de droit concernant l'exécution de la commande ou du (des) service(s) en question avant que l'acompte en question ait été réglé.
3. Le consommateur a l'obligation de signaler immédiatement à l'entrepreneur toute incorrection dans les informations de paiement transmises ou mentionnées. En cas de non-paiement de la part du consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve de limites légales, de facturer au consommateur les frais raisonnables et manifestes encourus au préalable.

Article 14 - Règlement des réclamations

1. En cas de réclamation, l'entrepreneur dispose d'une procédure suffisamment connue et il traite la réclamation conformément à cette procédure.
2. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être remises à l'entrepreneur rapidement, avec une description complète et précise, après que le consommateur a constaté les problèmes.
3. Les plaintes présentées à l'entrepreneur font l'objet d'une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte exige un délai de traitement plus long, selon les prévisions, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours par un accusé de réception et en indiquant au consommateur à quel moment il peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Une plainte concernant un produit ou un service peut également être présentée par le biais d'un formulaire qui se trouve sur la page destinée aux consommateurs du site Web de BeCommerce www.BeCommerce.be. La plainte est alors envoyée à l'entrepreneur concerné ainsi qu'à BeCommerce.
5. Si la plainte ne peut pas être résolue en concertation, il s'ensuit un litige qui devra être réglé. Le consommateur peut faire appel au service du [médiateur des consommateurs](#). Le consommateur a la possibilité d'introduire une [demande de médiation](#) via la plateforme Belmed du Service public fédéral Economie.
6. Les consommateurs peuvent se plaindre en ligne auprès de la Commission européenne via <https://ec.europa.eu/odr/>.

Article 15 – Litiges

Le droit belge s'applique exclusivement aux contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels ces conditions générales se rapportent.

Article 16 - Contrefaçon

Nous n'offrons toujours que des produits que nous achetons aux fabricants des produits d'origine et à leurs grossistes. En cas de doute sur l'authenticité des produits, le consommateur peut trouver plus d'informations et de conseils sur le site <https://www.cecbelgique.be>. En cas de suspicion de contrefaçon, le consommateur peut toujours déposer une plainte via le [Point de Contact](#).

Article 17 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires à ces conditions générales ne peuvent pas porter préjudice au consommateur et doivent être fixées par écrit ou d'une manière telle qu'elles puissent être enregistrées de manière accessible par le consommateur, sur un support de données durable.

Article 18 - BeCommerce Code de Conduite

En tant que membre de BeCommerce, la boutique en ligne est liée par le Code de Conduite de BeCommerce. Vous pouvez consulter ce Code de Conduite [ici](#).

Article 19 - Modification des conditions générales de BeCommerce

Les modifications apportées à ces conditions n'entrent en vigueur qu'après avoir été publiées de manière adéquate, étant entendu qu'en cas de modifications applicables pendant la durée d'une offre, la disposition la plus favorable au consommateur prévaudra.

Article 20 - Vol d'identité et fraude à la carte de crédit

Afin de garantir la sécurité de votre visite en ligne, BeCommerce travaille exclusivement avec des partenaires agréés en matière de sécurité. Ainsi, nous limitons au maximum le risque de perte ou de vol de vos informations d'identité. BeCommerce estime avoir pris toutes les précautions possibles et pertinentes et ce faisant, elle agit comme un intermédiaire en ligne normal, prévoyant et précautionneux. Par conséquent, BeCommerce ne peut pas être tenue responsable de quelque vol d'identité ou vol (financier) que ce soit.

Adresse BeCommerce :

C/o Co.Station
Place Sainte Gudule 5
1000 Bruxelles
Belgique

© 2012 BeCommerce (<https://www.becommerce.be>). Les informations proposées (conditions générales, déclaration de protection de la vie privée et décharge de responsabilité) sont soumises valablement au droit d'auteur, de telles sortes qu'elles ne peuvent pas être reproduites ou communiquées dans l'accord écrit préalable de BeCommerce (info@becommerce.be). Tous les droits de propriété intellectuelle applicables restent donc maintenus.