

CONDITIONS DE VENTE DU E-BOUTIQUE DE WHITE CONCEPT STORE

Mise à jour le 13 novembre 2020,

Les présentes conditions sont conclues entre, d'une part, l'entreprise White concept store représentée par Gaëlle Roosen, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0702.906.144, dont le siège social est sis à 1390 Grez-Doiceau, 12 Rue de l'Eglise Saint-Martin, et dont le siège d'exploitation est sis à 1400 Nivelles, 32 Rue de Namur, ci-après dénommé « le vendeur » et, d'autre part, la personne souhaitant effectuer un achat à distance auprès de White concept store (achat en ligne via le site internet, par courriel ou par téléphone), ci-après dénommé « l'acheteur ». Elles sont à prendre en considération conjointement avec notre charte de respect de la vie privée. Toute commande d'un produit suppose l'acceptation des présentes conditions générales, sauf convention expresse entre les parties. L'acheteur renonce à toute condition propre. Tous nos prix et tarifs sont TVA incluse.

1. Général

Les présentes conditions générales règlent la présente vente, ainsi que toute vente ultérieure de White concept store, celles reprises sur le bon de commande de l'acheteur sont exclues. Toute clause dérogeant aux présentes conditions ne nous engage que moyennant notre accord écrit au préalable. Notre catalogue et nos documents commerciaux ne sont pas contractuels. Les commandes passées engage l'acheteur mais n'engage le vendeur que lorsque celles-ci sont confirmées par écrit ou par la livraison des produits commandés.

2. Produits

Tous les produits présents sur le site sont décrits et illustrés de manière aussi précise et fidèle que possible. Les descriptions et photographies illustrant les produits n'entrent pas dans le champ contractuel. Une erreur dans le texte ou les illustrations ne peut engager la responsabilité du vendeur. Les caractéristiques des produits présentés peuvent évoluer et aucune modification ne peut donner lieu à une réclamation de dommages et intérêts. S'il devait se produire une modification, le client en serait avisé lors de sa commande et avant toute livraison. Sauf stipulation contraire expresse, toutes nos offres et informations sont fournies sans engagement et à titre purement indicatif. White concept store décline toute responsabilité au cas où une quelconque erreur devait être présente sur le site. White concept store ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'usage erroné que l'acheteur ferait des articles achetés sur le site ou de dommages causés à autrui par une utilisation erronée des dits articles.

3. Prix d'achat

Le prix de chaque produit affiché sur le site s'entend en Euro et TVA comprise (21%) et inclut les éventuelles écotaxes. Le prix est valable uniquement en Belgique, aux Pays-Bas, au Luxembourg et en France. Les prix facturés sont ceux portés sur le site en vigueur au moment de la commande, ou s'il y est dérogé, ceux portés sur le devis. Les prix indiqués peuvent toujours être modifiés. S'il devait se produire une modification dans les prix, l'acheteur en serait avisé lors de sa commande et avant toute livraison. Les prix ne comprennent pas les frais de livraison et de montage. Les frais de livraison varient en fonction du montant de vos achats (cfr 7. Livraison).

4. Garanties

En ce qui concerne la livraison des marchandises, nous appliquons la période de garantie minimale légale de deux ans si les marchandises ne sont pas conformes à la commande passée. Cela signifie qu'en cas de défaut ou de vice de la marchandise, une réparation ou un remplacement gratuit est possible jusqu'à deux ans après la livraison. Dans la mesure où cela est possible et raisonnable, vous avez le choix entre la réparation ou le remplacement. Ce n'est que dans le cas où la réparation ou le remplacement est excessif ou impossible ou ne peut être effectué dans un délai raisonnable que vous êtes en droit d'exiger une réduction du prix ou la dissolution du contrat de vente. Si le défaut ou le vice se manifeste dans les six mois suivant la livraison, il est réputé avoir déjà existé avant la livraison, sauf preuve contraire de notre part. Au bout de six mois, vous devrez prouver que le défaut était déjà présent au moment de la livraison. Pour les produits périssables, la garantie n'est évidemment pas de deux ans, mais elle est limitée à la date d'expiration de ces produits.

Le bénéfice des garanties ne peut être revendiqué par le client en cas de mauvaise installation, mauvaise usage, mauvais entretien ou modification des produits et il est subordonné au respect strict des délais et des modalités de paiement. La preuve du paiement (facture, ticket de caisse, extrait de compte, ...) fait preuve concernant la garantie et doit être conservée par l'acheteur en produit original.

5. Modalités de commande

Le contrat de vente entre l'acheteur et le vendeur est validé par la confirmation de la commande passée sur le site. Toute commande passée sur le site est validée par un mail de confirmation envoyée à l'adresse mail de l'acheteur. Une fois la commande validée, le service clientèle de White concept store prendra contact avec l'acheteur pour fixer les modalités de livraison. White concept store s'engage à honorer les commandes reçues dans la limite des stocks disponibles.

5.1 Création d'un compte

Afin d'effectuer une commande sur le site White concept store, il est préférable mais non obligatoire de procéder à la création d'un compte avant la commande ou au cours de la commande. Les sociétés doivent obligatoirement indiquer leur numéro de TVA. L'acheteur s'engage à ce que les informations communiquées soient complètes et exactes. En cas d'informations incomplètes ou inexacts, le vendeur se réserve le droit d'annuler purement et simplement la commande et le paiement éventuel. En se connectant à son compte, l'acheteur peut consulter ses informations personnelles et ses commandes passées. Nous garantissons la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel selon la loi du 30 juillet 2018. A cet effet, vous avez le droit de consulter à tout moment et gratuitement vos données personnelles et l'utilisation que nous en faisons. Vous avez le droit de nous demander de corriger, de compléter ou de supprimer vos données personnelles. Dans un certain nombre de cas énumérés dans le RGPD, vous pouvez également nous demander de limiter le traitement de vos données personnelles. Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel si vous avez des raisons sérieuses et légitimes qui dépassent notre besoin de traiter vos données. Vous avez également le droit de vous opposer à tout moment à l'utilisation des données à caractère personnel à des fins de marketing direct, même sans avoir à en donner la raison. Vous avez le droit de demander que vos données à caractère personnel vous soient communiquées sous forme numérique et/ou de les faire transférer à un autre prestataire de services de votre choix. Dans la mesure où notre traitement est basé sur votre consentement préalable, vous avez le droit de révoquer ce consentement. Vous pouvez exercer vos droits en envoyant un e-mail à info@whiteconceptstore.be ou en utilisant le formulaire de contact sur notre site web.

5.2 Validation d'une commande

Toute commande passée sur le site suppose la consultation et l'acceptation expresse des Conditions Générales de Vente, sans toutefois que cette acceptation soit conditionnée par une signature manuscrite de la part de l'acheteur. Pour passer sa commande, l'acheteur doit suivre la procédure de commande telle que décrite ci-dessous :

- Afin de constituer son panier, l'acheteur sélectionne le(s) produit(s) qu'il désire commander ainsi que les quantités, et valide le tout en cliquant sur le bouton « commander ».
- Dans l'onglet « Mon panier », l'acheteur peut à tout moment consulter les produits sélectionnés ou les supprimer en cliquant sur l'icône placé dans la colonne de gauche « Retirer ». Pour modifier les quantités, il suffit de modifier le nombre et de cliquer sur « Mettre à jour le panier ». Il est aussi possible de poursuivre sa commande via « Poursuivre vos achats ».
- Dans le panier d'achat s'affiche le sous total de la commande ainsi que la TVA. Pour connaître le coût de livraison, il suffit d'encoder dans le module « estimer la livraison » le code postal de livraison.
- Afin de valider sa commande et de payer, l'acheteur doit cliquer sur le bouton « Commander ».
- L'acheteur doit ensuite encoder ses informations de facturation et de livraison, son choix pour le mode de livraison et de paiement.
- Le dernier écran est un état récapitulatif de la commande qui indique notamment les produits achetés, les frais de livraison, la TVA et le total à payer.
- Dans le cas de paiement via Mastercard/Visa ou Bancontact/Mistercash, l'acheteur est redirigé vers la plate-forme Ogone pour l'enregistrement de son paiement en ligne. Après validation de sa commande par le service de paiement bancaire, l'acheteur reçoit une confirmation de commande par mail à l'adresse qu'il a indiquée dans son compte.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par les systèmes d'enregistrement automatique du site établissent la nature, le contenu et la date de la commande. White concept store se réserve le droit de vérifier de façon aléatoire les coordonnées de l'acheteur en lui réclamant des justificatifs d'identité pour confirmer définitivement la livraison de la commande.

White concept store se réserve le droit d'annuler toute commande en cas de violation par l'acheteur de ses obligations contractuelles au titre de cette commande et/ou d'une commande précédente. Les informations transmises par l'acheteur lors de la prise de commande engagent celui-ci : en cas d'erreur dans les coordonnées du destinataire, White concept store ne pourrait être tenu responsable des éventuels problèmes de livraison. En cas de rupture de stock pouvant affecter la commande, l'acheteur en sera informé par téléphone ou par mail dans les 48 heures ouvrables.

6. Modalités de paiement

White concept store propose différents modes de paiement pour le règlement des achats.

- Paiement à l'enlèvement en show-room via un terminal bancaire ou en espèce.
- Paiement par virement bancaire sur le compte bancaire de White concept store.
- Paiement sécurisé sur le site via Ogone.

A la validation de la commande, le client opte pour l'un de ces différents modes de paiement.

Dans le cas de paiement par virement, la commande et l'envoi du colis ne seront effectifs qu'après réception du virement sur le compte bancaire de White concept store. Paiements sécurisés avec Ogone : Ogone est un des principaux fournisseurs européens de services de traitement des paiements en ligne, comptant plus de 33.000 clients répartis dans 45 pays. Ogone offre une plate-forme entièrement sécurisée pour le traitement des paiements électroniques et reconnue comme telle par les principaux acteurs financiers. Cette plateforme sécurisée est certifiée PCI-DSS, normes de sécurité les plus rigoureuses de l'industrie du paiement. Elle permet à l'acheteur d'effectuer ses paiements avec une sécurité optimale et dans le respect de la vie privée. Sont acceptées les méthodes de paiement suivantes : Visa, Eurocard/Mastercard, Bancontact/Mister Cash. Concernant le délai sous lequel le compte bancaire de l'acheteur est débité lors d'un paiement par carte de crédit, cela s'effectue comme suit : Bancontact/Mistercash, immédiat et Visa, Eurocard/Mastercard, 2 jours après. Ces informations sont données à titre indicatif et requièrent la responsabilité de l'organisme de paiement et non de White concept store. La plateforme « **Ogone** » vous assure une transaction hautement sécurisée. Les données sont envoyées cryptées sur internet et sont ensuite détruites.

Si vous le souhaitez, vous pouvez aussi choisir de régler vos achats en ligne par **virement bancaire**.

Voici nos coordonnées bancaires en Belgique.

Détenteur du compte : Gaelle Roosen

IBAN : BE57 0689 1093 7535

BIC : GKCCBEBB

Belfius Banque

Rue Pierre Broodcoorens 1

B-1310 La Hulpe

7. Livraison

Les produits achetés via le site sont livrables sur le territoire belge, néerlandais, luxembourgeois et français.

7.1 Tarif

En cas de commande, l'acheteur s'engage à payer en plus du prix d'achat des produits commandés, les frais liés à la livraison. Néanmoins, les produits sont enlevables à notre showroom gratuitement. En cas de livraison, les frais sont liés au montant d'achat de la commande et à la taille de l'objet. Si l'acheteur opte pour différentes adresses de livraison, il devra passer une commande par adresse de livraison, avec les frais de livraison liés à chaque commande. Les frais de livraison sont consultables sur le site en cliquant sur l'onglet « Livraison » et dans le processus d'achat au moment du choix du mode de livraison. Le vendeur se réserve le droit de modifier les tarifs de livraison mais s'engage à facturer les frais selon le tarif en vigueur au moment de la confirmation de la commande.

7.2 Délais de livraison

La livraison est effectuée par un transporteur ou un expéditeur mandaté par White concept store dans les délais convenus entre l'acheteur et le vendeur et à l'adresse indiquée par l'acheteur au moment de la commande. Lorsqu'une commande comporte plusieurs articles, la livraison ne se fait qu'au moment où tous les articles sont de stock. En cas de rupture de stock ou si un produit ne peut être livré dans les délais convenus, White concept store prendra contact avec l'acheteur pour convenir d'un nouveau délai de livraison ou pour annuler la commande sans frais. White concept store ne peut être tenu responsable de préjudices liés à la rupture de stock ou la livraison retardée d'un produit.

7.3 Disponibilité des produits

Les produits présents sur le site sont soit disponibles de stock ou selon un délai variant de 1 à 12 semaines.

Pour les produits de stock, le délai de livraison varie de 2 à 5 jours ouvrables à dater de la confirmation de la commande et du paiement de celle-ci.

Pour les produits qui ne sont pas de stock, le délai de livraison est variable en fonction de nos fournisseurs et est indiqué à titre indicatif sur chaque fiche produit (Disponibilité). Ce délai peut être raccourci en fonction des stocks disponibles chez le fournisseur.

Si nous ne sommes pas en mesure de livrer dans le délai promis, nous vous informerons avant l'expiration de ce délai et libre à vous de résilier le contrat sans frais. Nous vous proposerons dès lors un nouveau délai de livraison, mais vous n'êtes pas obligé de l'accepter.

Le droit de rétractation est donc possible si plus de 30 jours via ce [formulaire type](#) et le renvoyer à l'adresse mail suivante : info@whiteconceptstore.be

7.4 Expédition

Lors de la livraison, l'acheteur signe le bordereau de livraison pour réception de la marchandise. Ce bordereau dont une copie est remise à l'acheteur constitue la preuve de la bonne délivrance du produit. Les risques suite à une perte ou un dommage sont transférés à l'acheteur au moment de la réception de la livraison. Il appartient au client de vérifier le colis à la livraison et de faire toute remarque ou réclamation si le colis ou l'article semble avoir été détérioré ou ouvert, via un courrier recommandé dans les deux mois et demis ouvrables suivant la livraison.

7.5 Adresse de livraison

Dans sa validation de commande, l'acheteur doit indiquer l'adresse à laquelle les produits doivent être livrés. Cette adresse est soit identique à l'adresse de facturation, soit une adresse différente à préciser. Il appartient à l'acheteur de fournir une adresse de livraison exacte et précise. Toute erreur dans l'adresse de livraison est de la responsabilité de l'acheteur et peut entraîner des frais supplémentaires.

7.6 Absence du client au moment de la livraison

Le livreur effectuera la livraison entre 8 et 18h selon le circuit de livraison de l'entreprise d'envoi. L'acheteur doit veiller à être présent au moment de la livraison. En cas d'absence, un avis de passage sera déposé dans la boîte aux lettres de l'acheteur ou un contact téléphonique sera établi. La première fois, un numéro de téléphone permettra à l'acheteur de fixer une nouvelle heure de livraison. Si par malchance, la deuxième tentative échouait, l'acheteur disposera alors d'un délai de 5 à 15 jours ouvrables, selon les sociétés de livraison, pour retirer son colis au point de dépôt le plus proche indiqué sur l'avis de passage.

7.7 Perte éventuelle de colis

Malgré le suivi informatique des envois, il se peut très exceptionnellement qu'un colis soit égaré. Dans ce cas, l'acheteur prendra contact avec le service client de White concept store par e-mail (voir Formulaire de contact) ou par téléphone au +32 (0)67.77.11.56

8. Retours

Les produits figurant sur le site peuvent être retournés par l'acheteur dans un délai de 14 jours ouvrables. Ce délai prend cours dès le jour de la livraison des marchandises. L'acheteur peut opter pour un échange de marchandise ou le remboursement via une note de crédit. Le retour de marchandises ne sera accepté qu'après accord du vendeur et sur base d'un document écrit (courrier, mail). Les produits renvoyés doivent être en parfait état d'origine, et nous vous conseillons vivement de renvoyer les produits emballés dans leurs emballages d'origine. Le droit de retour est formellement exclu pour les marchandises déjà montées et pour des marchandises spécialement confectionnées pour l'acheteur. Les consommables ne sont ni repris ni échangés.

L'acheteur a un délai de 14 jours calendrier à partir de la notification de l'annulation pour retourner les produits au vendeur. A défaut de respecter ce délai, l'acheteur perd son droit de retour. Les produits devront être accompagnés d'une copie de la facture. Le retour et les frais liés à celui-ci sont à charge de l'acheteur et s'effectue à l'adresse du vendeur White concept store sis à 1400 Nivelles, rue de Namur 32 (Belgique). L'acheteur devra affranchir correctement le colis, le déposer personnellement chez White concept store ou l'expédier via un service de livraison assuré. L'acheteur assume la responsabilité des modalités de retour. En cas de retour, le vendeur s'engage à rembourser le montant payé par l'acheteur pour les produits retournés dans un délai de 30 jours calendrier à dater du jour de réception par le vendeur du colis retourné par le client. Les frais de livraison restent dus en cas de retour. White concept store pourra refuser un retour ou ne pas rembourser les marchandises retournées si les articles ont été abîmés ou utilisés.

9. Réclamations

En cas d'erreur ou d'un défaut dans la livraison, veuillez prendre connaissance de la procédure à suivre dans l'article 7.4 (expédition) et 8 (retours).

10. Service clientèle

Le service clientèle de White concept store se tient à disposition pour répondre à toutes les questions ou remarques que peut se poser l'acheteur durant son processus de recherche et d'achat sur le site. Le service peut être contacté via notre formulaire de contact ou par téléphone au +32 (0)67.77.11.56 du mardi au samedi de 10h à 18h00. (Sauf fermeture exceptionnelle ou congés qui influent sur ces horaires).

11. Réserve de propriété

Le contenu du site de White concept store, les marques, logos, produits, textes, photos et illustrations y figurant sont protégés par les droits de la propriété intellectuelle et appartiennent à White concept store ou à ses ayant-droit. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du contenu du site, par quelque procédé que ce soit, réalisée sans le consentement écrit, préalable et exprès de White concept store est interdite et illicite. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur. La création d'un lien hypertexte d'un site internet vers le site de White concept store devra faire l'objet d'une autorisation exprès et préalable de White concept store, et pourra être retirée à tout moment sans avoir à justifier la décision de retrait. Les marchandises vendues, livrées ou installées demeurent la propriété exclusive de White concept store jusqu'au paiement intégral des sommes dues par l'acheteur. Nonobstant cette réserve de propriété, tous les risques de perte et de dégâts relatifs à la marchandise concernée sont à charge de l'acheteur dès la prise en possession.

12. Informations légales

White concept store
Rue de Namur, 32
1400 Nivelles
Belgique
Tél. +32 (0)67 77 11 56
info@whiteconceptstore.be

Les mineurs non émancipés n'ont pas la capacité légale de contracter et ne peuvent donc passer commande sur le site Internet de White concept store.

13. Litiges

En cas de litige, le client s'adressera en priorité à White concept store pour obtenir une solution amiable.

Si nous ne pouvons pas nous entendre, vous pouvez, en tant que consommateur, vous adresser à Safeshops. SafeShops.be fera office de médiateur entre le consommateur et le vendeur au cas où la plainte serait justifiée à première vue. Vous pouvez les contacter via le formulaire de plainte sur <https://www.safeshops.be/nl/consumers-complaints/> ou par écrit : Kapelsesteenweg 195/1, 2180 Ekeren. Info@SafeShops.be

Dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, le Service de Médiation des Consommateurs mis en place par le Gouvernement Fédéral est compétant pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation. Ce service traitera la demande lui-même ou la transfèrera à l'entité qualifiée. Vous pouvez contacter le Service de Médiation des Consommateurs via le lien suivant: En cas de litige transfrontalier, vous pouvez de plus faire appel à la plateforme "Online Dispute Resolution" de l'Union Européenne via le lien: <http://ec.europa.eu/odr>.