

Conditions générales de vente et de livraison, droit de retrait

Le présent document définit les conditions générales aux termes desquelles la société VELUX Belgium, R.C.Nivelles 44.174, numéro d'entreprise 0412.621.370, T.V.A. BE.412.621.370, Boulevard de l'Europe 121, 1301 Bierges, tel. +32 10/420.909, info-be@velux.com (ci-après dénommée "VELUX") sera en mesure de traiter et d'accepter les commandes de produits (accessoires pour fenêtre de toit VELUX) que vous effectuerez à partir de cette boutique en ligne. **Les conditions générales ci-dessous vous engagent, c'est la raison pour laquelle elles doivent être lues attentivement; en particulier les clauses relatives aux prix, aux conditions de livraison, à la responsabilité, droit de rétractation et effet de celui-ci.**

Ces conditions générales sont complétées par les dispositions légales applicables en ce qui concerne les contrats de fourniture de biens aux consommateurs.

N'hésitez pas à contacter VELUX pour toute question ou requête.

Si vous souhaitez passer une commande, faites défiler et lisez **attentivement** les présentes conditions générales, puis cliquez sur le bouton J'ACCEPTÉ afin de confirmer votre acceptation desdites conditions générales.

Le contrat de vente et de livraison est conclu entre vous et VELUX.

Pour passer une commande et conclure un contrat de vente, vous devez impérativement être âgé de 18 ans ou plus. Nous traiterons votre commande quel que soit votre lieu de résidence. Les marchandises seront livrées à l'adresse que vous nous indiquerez située en Belgique.

Nous ne pourrions exécuter votre commande que si, au moment de la commande, vous marquez votre accord avec :

- les présentes conditions générales.
- les prix et frais indiqués sur cet espace de vente en ligne conformément à votre commande.
- le fait que nous [conservons des données](#) relatives à vos noms, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique, aux fins de traitement de votre commande.
- la transmission par notre société de données relatives à votre carte de crédit aux fins de traitement de votre commande.
- le fait que le contrat soit conclu conformément au droit belge.

L'e-shop VELUX est membre de BeCommerce et souscrit donc au [Code de conduite de BeCommerce](#).

Comment être sûr que ma commande a été reçue?

Dès réception de votre commande, nous vous ferons parvenir une confirmation de commande par e-mail. Un contrat juridiquement contraignant existera entre nous lorsque vous recevrez ladite confirmation de commande. Le bon de commande numérique, les conditions générales et la confirmation de commande font partie du contrat de vente. Les registres informatisés conservés dans nos serveurs seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve, sur simple demande par e-mail à info-be@velux.be. Nous procéderons au traitement de votre commande dès que possible. Vous devriez recevoir les marchandises commandées dans un délai de huit (8) jours ouvrables.

Notre confirmation de commande sera conditionnée à l'approbation de votre carte de crédit (consultez les rubriques ci-dessous intitulées "Quel est le prix des marchandises ?" et "Comment puis-je payer ?"). Toutefois, si vous ne recevez pas de confirmation de commande dans un délai raisonnable, merci de nous contacter directement. Nous souhaitons traiter votre commande dans les meilleurs délais, mais nous ne sommes pas responsables des situations causées par des problèmes ou des défaillances des moyens de communication électroniques.

Quel est le prix des marchandises ?

Le prix d'achat est le prix applicable indiqué dans cette boutique en ligne au moment de la passation de votre commande. Le prix de l'article commandé, les frais éventuels et le total de votre achat apparaîtront toujours sur votre commande et sur la confirmation de commande.

Les prix indiqués comprennent la TVA ainsi que tous les autres coûts éventuels, à l'exception des frais de livraison qui s'élèvent à 8€ TVA comprise.

Comment puis-je payer ?

Le paiement peut être effectué par carte VISA ou MasterCard. ou Maestro. Vous serez invité à renseigner votre numéro de carte, sa date d'expiration et si nécessaire le numéro de série de la carte utilisée ainsi que le numéro de sécurité à trois chiffres. Ces informations sont transmises par cryptage de haut niveau directement à la banque afin de vérifier que votre carte bancaire est valide. Une fois que votre carte est acceptée, nous vous enverrons une confirmation de commande par e-mail. Votre carte de crédit sera débitée le jour où nous procéderons à l'expédition de votre commande.

Vos droits légaux

En tant que consommateur, vous bénéficiez de droits légaux en vertu des règles impératives en vigueur concernant la vente de biens aux consommateurs si le(s) bien(s) fourni(s) par nous devai(en)t se révéler défectueux ou ne pas correspondre à la description que nous en avons donnée . Un bien est considéré comme défectueux s'il n'est pas conforme au contrat de vente au regard de la quantité, de la qualité et des caractéristiques ou si le bien n'est pas adapté à l'utilisation pour laquelle il est acquis. Ces droits s'appliquent à tout défaut de conformité qui existe lors de la livraison du bien et qui apparaît dans un délai de 2 (deux) ans à compter de celle-ci. Sauf preuve contraire, le défaut qui apparaît dans les 6 (six) mois de la livraison est présumé exister au moment de la livraison.

Nous avons pris toutes les précautions techniques possibles pour reproduire avec le plus de réalisme possible les couleurs de nos produits. Toutefois, nous vous mettons en garde contre d'éventuelles différences de couleurs entre les produits affichés sur cette boutique en ligne et les couleurs réelles de nos produits.

Les présentes conditions générales ne présentent aucune disposition qui limite vos droits légaux en vertu des règles impératives en vigueur. Si la marchandise livrée présente un défaut, merci de nous en aviser immédiatement . Vous serez alors en droit de recevoir le bien réparé par nos soins gratuitement ou un autre bien en remplacement de la marchandise défectueuse, si cela n'entraîne pas pour nous de coûts excessifs. Si le bien défectueux ne peut être réparé, vous aurez droit à un produit de remplacement gratuit. Nous sommes toujours en droit de remplacer un bien défectueux à moins que cela n'entraîne pour vous des coûts excessifs.

Nous serons responsables de toute perte ou dommage prévisible résultant du non respect du contrat ou de notre négligence. Une perte ou un dommage est prévisible dès lors qu'elle résulte d'une conséquence évidente de notre manquement ou si elle a été raisonnablement envisagée par vous et nous au moment de la conclusion du contrat.

Nous n'excluons d'aucune manière, notre responsabilité en cas de décès ou de blessures causé par notre négligence, ou causé par tromperie ou fraude. .

Garantie

Outre vos droits légaux, VELUX vous offre 3 (trois) ans de garantie sur les biens achetés dans cette boutique en ligne. Les [conditions de la garantie](#) sont disponibles sur notre page d'accueil dans une Garantie VELUX séparée. Les conditions de la garantie ne sauraient en aucun cas affecter vos droits légaux.

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter de votre achat dans un délai de quatorze (14) jours sans donner de raison.

Le délai de rétractation expire après quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle vous aurez - ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, aura - pris physiquement possession des marchandises ou - dans le cas où le contrat de vente porte sur plusieurs biens que vous aurez commandés en une fois et que nous aurons livrés séparément - quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle vous aurez - ou un tiers autre que le transporteur, et désigné par vous, aura - pris physiquement possession du dernier bien.

Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez nous informer (voir coordonnées ci-dessous) de votre décision de vous rétracter du contrat par une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, une lettre envoyée par courrier, fax ou e-mail). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint, mais ce n'est pas obligatoire.

Afin de nous permettre d'identifier votre commande, si vous exercez votre droit de rétractation, nous vous remercions de nous fournir vos coordonnées en ce compris vos nom, adresse, numéro de téléphone et adresse e-mail, ainsi que le numéro de commande et toutes les informations relatives aux produits pour lesquels vous souhaitez vous rétracter du contrat de vente.

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit de transmettre votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant expiration dudit délai de rétractation.

Conséquences de la rétractation

En cas d'usage de votre faculté de rétractation, tous les paiements préalablement reçus vous seront remboursés, y compris les frais de livraison (à l'exception des coûts supplémentaires résultant de votre choix d'un mode de livraison différent du mode de livraison standard le moins onéreux que nous vous proposons), sans retard excessif, et en tout cas dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle nous sommes informés de votre décision d'user de votre droit de rétractation. Nous procéderons au remboursement en utilisant les mêmes moyens de paiement que vous avez utilisés lors de la transaction initiale, sauf convention expresse sur des modalités différentes ; dans tous les cas, vous ne paierez pas de frais à la suite de ce remboursement. Nous pouvons différer ledit remboursement jusqu'au premier des deux événements suivants : la réception des marchandises retournées ou la réception de la preuve que celles-ci ont bien été expédiées.

Vous devrez renvoyer les marchandises ou nous les remettre à l'adresse indiquée ci-dessous :

VELUX Belgium
121 Boulevard de l'Europe
1301 Bierges

Sans retard excessif et en tout cas dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle vous nous aurez communiqué votre décision de vous rétracter de ce contrat. Le délai est respecté si vous renvoyez les marchandises avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Les coûts directs du retour des marchandises restent à votre charge. Vous êtes responsable de la dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles qui sont nécessaires afin de déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des produits.

Comment nous déterminons la dépréciation de la marchandise

Afin d'établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des produits, vous devrez faire en sorte de manipuler et inspecter ces produits (i) avec soin et (ii) de la même manière dont vous seriez autorisés à le faire en magasin. Toute manipulation ou inspection excessive des marchandises peut entraîner une diminution de la valeur de celles-ci, valeur que nous serons en droit de déduire du remboursement de toute somme reçue de votre part.

La détermination de la dépréciation sera effectuée au cas par cas. Vous pouvez ouvrir la boîte et inspecter les tissus et les couleurs des produits avec soin, à condition que l'ouverture se fasse sans détruire la boîte. Si la boîte est endommagée, il sera considéré que la valeur des marchandises est diminuée. Les marchandises doivent être retournées complètes, dans leur état d'origine, dans leur emballage d'origine et en parfait état. En d'autres termes, ces marchandises doivent encore pouvoir faire l'objet d'une vente.

En cas de retour de marchandises endommagées ou incomplètes, il sera considéré que la valeur des marchandises concernées est diminuée de 100%. En cas de retour de marchandises ne pouvant plus faire l'objet d'une vente, il sera considéré que la valeur des marchandises concernées est diminuée de 100%, et ne peuvent par conséquent pas être remboursées. Si les produits faisant l'objet du retour ont été utilisés/installés ou si les accessoires ne sont pas retournés, il sera considéré que la valeur des marchandises concernées est diminuée de 50%.

Nous vous rappelons que lorsque les biens sont en votre possession, et jusqu'à leur complète restitution, vous êtes responsable des marchandises. Votre responsabilité sera engagée pour tout dommage qui leur serait causé.

Seuls les retours qui respectent cette procédure donneront droit à un remboursement.

Code de conduite

Nous sommes membres de l'association BeCommerce pour la vente à distance et avons signé leur [code de conduite que vous pourrez trouver ici](#).

Plaintes

Si vous souhaitez faire une réclamation, vous pouvez toujours contacter notre service clientèle par e-mail, à l'adresse [r info@velux.be](mailto:info@velux.be) Tel. +32 10/420.909, Boulevard de l'Europe 121, 1301 Bièrges, www.velux.be. Si vous n'avez pas obtenu satisfaction vous pouvez, en tant que consommateur, également passer par BeCommerce pour déposer une plainte éventuelle à l'adresse info@becommerce.be, tél +32(0)472 32 50 74 fax ou via le système de gestion de plainte en ligne sur le site de be.commerce à l'adresse :<https://www.becommerce.be/fr/consommateurs/questions/deposer-une-plainte>, le cas échéant en faisant appel à la Commission des Litiges de BeCommerce.

Le consommateur peut également introduire une plainte par la poste auprès du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, Direction Générale de l'Inspection économique, North Gate III, bd du Roi Albert II 16 -1000 Bruxelles, tél. : 02 277 54 85 ou en ligne sur le site <https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue> . Enfin, vous avez aussi la possibilité de déposer votre plainte auprès de la Commission européenne via la [plate-forme ODR, sur le site http://ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/)

Droit applicable et tribunal compétent

Les contrats conclus par l'intermédiaire de cette boutique en ligne sont régis par le droit Belge. Les tribunaux de l'arrondissement judiciaire du Brabant wallon seront seuls compétents pour juger tout litige découlant des accords conclus par l'intermédiaire de cette boutique en ligne.

VELUX Belgium S.A.
R.C. Nivelles 44.174
N° d'entreprise: 0412.621.370
121 Boulevard de l'Europe
1301 Bierges
Tel. +32 10/420.909
Fax. +32 10/416.802
info.be@velux.com